

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A. Landasan Teori

1. Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi

Keberadaan teknologi informasi kini telah menjadi elemen penting dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Salah satu yang utama adalah sebagai alat bantu yang membantu organisasi, perusahaan, atau lembaga untuk berkembang dan maju secara lebih efektif. Hal ini terutama disebabkan oleh tekanan persaingan bisnis yang semakin kuat, sehingga organisasi mau tidak mau harus menciptakan inovasi teknologi yang lebih modern. Inovasi tersebut diperlukan untuk mencegah kesalahan yang berpotensi fatal serta memastikan produk-produk mereka dapat bersaing dengan mudah di pasar.³⁰

Selain itu, penerimaan pengguna seringkali menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan atau kegagalan sistem informasi proyek. Tujuan utama sebagian besar sistem informasi dalam organisasi adalah meningkatkan kinerja pekerjaan secara keseluruhan. Penerimaan pengguna mengacu pada tingkat keinginan

³⁰ Juhriyansyah Dalle, A. Akrim, and Baharuddin, *Penghantar Teknologi Informais, Jurnal Sains Dan Seni ITS*, vol. 6, 2020, <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>⁰<http://fiskal.kemenkeu.go.id/ejournal%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006%0Ahttps://doi.org/10.1>

pengguna untuk secara sukarela dan aktif mengadopsi serta menggunakan sistem atau teknologi tersebut sesuai dengan tujuan. Oleh karena itu, penerimaan pengguna menjadi tolak ukur utama keberhasilan sebuah sistem. Jika pengguna menerima dan memanfaatkan sistem dengan baik, maka sistem itu memiliki peluang besar untuk memberikan manfaat nyata serta mencapai tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, penerimaan pengguna dianggap sangat penting dalam menentukan keberhasilan sistem informasi secara keseluruhan.³¹

Penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna dapat dijelaskan dengan merujuk pada berbagai teori dari bidang sistem informasi, psikologi, dan sosiologi. Pada tahun 2003, Venkatesh melakukan tinjauan literatur terhadap teori-teori yang mendasari penerimaan teknologi. Salah satu teori yang sering dijadikan acuan yaitu teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model* (UTAUT).

2. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model* (UTAUT)

Untuk memahami bagaimana individu menerima teknologi, model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model*

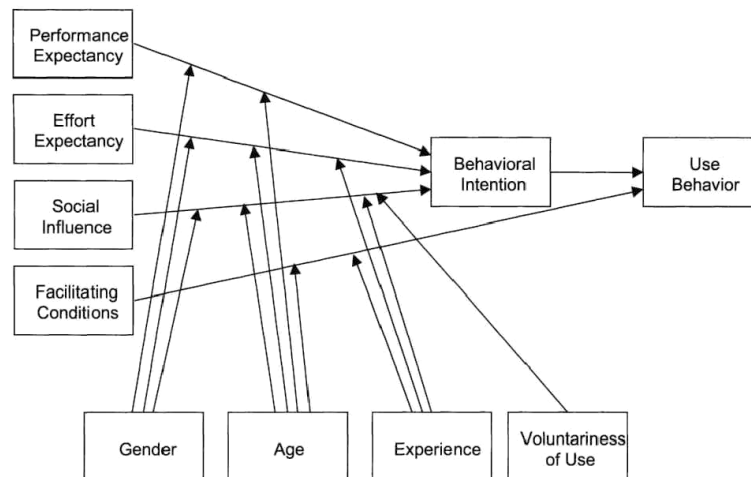
³¹ Fred D. Davis, "User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions and Behavioral Impacts," *International Journal of Man-Machine Studies*, 1993, <https://doi.org/10.1006/imms.1993.1022>.

(UTAUT) sering digunakan karena model ini merupakan pengembangan dari model TAM. Model ini dibangun oleh Venkatesh, Morris, Davis, dan Davis dengan menggabungkan delapan teori penerimaan teknologi yang sudah ada sebelumnya, seperti *Model of PC Utilization* (MPTU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), *Social Cognitive Theory* (SCT), *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), dan *Combined TAM and TPB*.³²

Keunggulan UTAUT terletak pada kemampuannya menjelaskan hingga 70% varian niat pengguna dalam mengadopsi suatu teknologi, sebuah tingkat keberhasilan yang lebih tinggi dibandingkan model-model sebelumnya. Model ini mengidentifikasi empat faktor utama yang mempengaruhi penerimaan sistem yaitu *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja), *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha), *Social Influence* (Pengaruh Sosial), dan *Facilitating Conditions* (Kondisi Pendukung). Keempat faktor inti ini kemudian dipengaruhi oleh variabel moderator seperti jenis kelamin, usia, pengalaman, dan kesukarelaan dalam penggunaan teknologi.³³

³² Edi Purwanto and Universitas Pembangunan Jaya, *Technology Adoption: A Conceptual Framework* (Tangerang: Yayasan Pendidikan Philadelphia, 2020).

³³ Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*.



Sumber : Venkatesh (2003)

Gambar 2. 1 Model UTAUT

Berdasarkan gambar diatas berikut merupakan definisi dari setiap variabel penelitian yang terdapat dalam model UTAUT :

a. *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja)

Performance Expectancy diartikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu sistem akan memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kinerja atau hasil pekerjaannya. Dengan kata lain, semakin besar seseorang merasa bahwa sistem tersebut dapat membantu mereka bekerja lebih efisien, produktif, atau mencapai tujuan pekerjaan dengan lebih baik, maka semakin tinggi tingkat *performance*

expectancy.³⁴ Terdapat lima indikator dari *performance expectancy*, yaitu:

Tabel 2. 1 Indikator dan Definisi dari *Performance Expectancy*

Indikator	Definisi
Persepsi kegunaan atau manfaat yang dirasakan (<i>Perceived Usefulness</i>) ³⁵	Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya
Motivasi Ekstrinsik (<i>Extrinsic Motivation</i>) ³⁶	Persepsi bahwa seseorang termotivasi untuk melakukan suatu kegiatan karena dianggap membantu mencapai hasil, seperti meningkatkan kinerja, gaji, atau mendapatkan promosi.
Kesesuaian Pekerjaan (<i>Job fit</i>) ³⁷	Sejauh mana kemampuan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja pekerjaan seseorang.
Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>) ³⁸	Sejauh mana penggunaan inovasi dianggap lebih efektif dibandingkan versi sistem sebelumnya.
Ekspektasi Hasil (<i>Outcome Expectations</i>) ³⁹	Keyakinan seseorang tentang konsekuensi atau hasil yang akan terjadi setelah melakukan suatu perilaku.

³⁴ Ibid.

³⁵ Fred D Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology" 13, no. 3 (2013): 319–40.

³⁶ Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi, and Paul R. Warshaw, "Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace," *Journal of Applied Social Psychology* 22, no. 14 (1992): 1111–32, <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1992.tb00945.x>.

³⁷ Ronald L. Thompson, Christopher A. Higgins, and Jane M. Howell, "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization," *MIS Quarterly: Management Information Systems* 15, no. 1 (1991): 125–42, <https://doi.org/10.2307/249443>.

³⁸ Gary C. Moore and Izak Benbasat, "Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation," *Information System Research*, 1991.

³⁹ Deborah R. Compeau and Christopher A Higgins, "Computer Self-Efficacy: Measure And Initial Development Of A Test," *MIS Quarterly* 19, no. 2 (2017): 189–211, <https://www.astm.org/Standards/E2368.htm>.

b. *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha)

Effort Expectancy berkaitan dengan tingkat kemudahan yang dirasakan seseorang saat menggunakan suatu sistem. Faktor ini biasanya paling berpengaruh pada tahap awal penggunaan, ketika pengguna masih belajar dan beradaptasi dengan sistem tersebut. Namun, seiring bertambahnya pengalaman, tingkat kemudahan ini menjadi kurang berpengaruh karena pengguna sudah terbiasa dan memahami cara menggunakannya.⁴⁰ Variabel ini dijelaskan melalui tiga indikator utama dari model yang sudah ada yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Indikator dan Definisi dari *Effort Expectancy*

Indikator	Definisi
Kemudahan yang dirasakan pengguna atau persepsi manfaat (<i>Perceived Ease of Use</i>) ⁴¹	Keyakinan seseorang bahwa suatu sistem mudah digunakan tanpa banyak kesulitan
Kompleksitas (<i>Complexity</i>) ⁴²	Sejauh mana suatu sistem dianggap rumit untuk dipahami dan digunakan.
Kemudahan penggunaan (<i>Ease of Use</i>) ⁴³	Sejauh mana penggunaan inovasi dianggap tidak sulit untuk digunakan

⁴⁰ Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*.

⁴¹ Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology."

⁴² Thompson, Higgins, and Howell, "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization."

⁴³ Moore and Benbasat, "Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation."

c. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)

Social Influence diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa orang-orang yang dianggap penting di sekitarnya berpendapat bahwa ia perlu menggunakan sistem baru tersebut. Dengan kata lain, keputusan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi sering kali dipengaruhi oleh pandangan, harapan, atau dorongan dari lingkungan sosialnya, seperti rekan kerja, atasan, maupun orang lain yang dianggap berpengaruh.⁴⁴ Terdapat tiga indikator dari *social influence* yaitu:

Tabel 2. 3 Indikator dan Definisi dari *Social Influence*

Indikator	Definisi
Norma Subjektif (<i>Subjective Norm</i>) ⁴⁵	Persepsi individu terhadap tekanan sosial dari orang penting untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku.
Faktor Sosial (<i>Social Factor</i>) ⁴⁶	Tingkat internalisasi individu terhadap budaya kelompok dan kesepakatan sosial dalam situasi tertentu.
Gambaran (<i>Image</i>) ⁴⁷	Sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu inovasi dapat meningkatkan citra atau status sosialnya.

⁴⁴ Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*.

⁴⁵ ICEK AJZEN, "The Theory of Planned Behavior," 1991, 179–211, <https://doi.org/10.47985/dcidj.475>.

⁴⁶ Thompson, Higgins, and Howell, "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization."

⁴⁷ Moore and Benbasat, "Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation."

d. *Facilitating Conditions* (Kondisi Pendukung)

Facilitating Conditions diartikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa tersedia dukungan infrastruktur organisasi maupun teknis yang cukup untuk mempermudah penggunaan suatu sistem.⁴⁸ Konsep ini mencakup tiga indikator utama yang saling berkaitan, yaitu:

Tabel 2. 4 Indikator dan Definisi dari *Facilitating Conditions*

Indikator	Definisi
Kontrol perilaku yang dipersepsikan (<i>Perceived Behavioral Control</i>) ⁴⁹	Persepsi individu terhadap kemudahan atau hambatan dalam melakukan suatu perilaku, termasuk kepercayaan diri, dukungan, dan sumber daya yang tersedia.
Kondisi Pendukung (<i>Facilitating Conditions</i>) ⁵⁰	Faktor-faktor lingkungan dari pengamat dapat mempermudah pelaksanaan suatu tindakan, termasuk penyediaan dukungan komputer.
Kompatibilitas (<i>Compatibility</i>) ⁵¹	Sejauh mana inovasi dianggap sesuai dengan nilai, kebutuhan, dan pengalaman pengguna sebelumnya.

e. Niat Berperilaku (*Behavioral Intention*)

Behavioral Intention (Niat Perilaku) merupakan penilaian atau kecenderungan individu yang mencerminkan kesediaan serta rencana mereka untuk melakukan suatu tindakan atau perilaku tertentu di masa depan. Niat perilaku yang positif sangat penting

⁴⁸ Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*.

⁴⁹ AJZEN, "The Theory of Planned Behavior."

⁵⁰ Thompson, Higgins, and Howell, "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization."

⁵¹ Moore and Benbasat, "Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation."

karena menjadi indikator utama yang dapat memprediksi kesetiaan pelanggan dan kinerja bisnis ke depan. Niat ini sering kali diwujudkan dalam bentuk keinginan untuk melakukan pembelian ulang dan kesediaan untuk menyebarkan informasi positif.

Dalam Islam, konsep niat memiliki kedudukan sangat penting sebagaimana ditegaskan dalam kaidah fiqih.⁵²

أَلْ مُؤَرِّ بِمَقَاصِدِهَا

Artinya: "Segala perkara tergantung kepada tujuannya."

Kaidah fiqh ini bersumber dari hadis Nabi SAW:

إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّاتِ وَإِنَّمَا لِغُلَّ امْرِئٍ مَا نَوَى

Artinya: "Sesungguhnya setiap amalan tergantung pada niatnya. Setiap orang akan mendapatkan apa yang ia niatkan."
(HR. Bukhari dan Muslim)

Kaidah ini menunjukkan bahwa nilai baik atau buruk suatu perbuatan ditentukan oleh niat pelakunya; jika niatnya benar untuk mencari ridha Allah, maka aktivitas termasuk kegiatan ekonomi bernilai ibadah. Dalam hukum barat, konsep serupa dikenal dengan istilah itikad baik, yaitu sikap bertindak dengan kejujuran serta niat yang benar.⁵³

⁵² Azhari, *Qawaid Fiqhiyyah Muamalah*. hlm 44.

⁵³ Effendi Sadly, *Mengenal Ekonomi Syariah Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, ed. Bincar Nasution (Padang: PT Inovasi Pratama Internasional, 2024). hlm 40.

Terdapat tiga indikator utama yang umum digunakan untuk menilai kekuatan *behavioral intention*.⁵⁴

1. Niat Pembelian Ulang (*Repurchase Intention*)

Keinginan untuk kembali menggunakan atau membeli produk atau layanan yang sama di masa mendatang, yang mencerminkan tingkat kepuasan dan komitmen konsumen.

2. Niat Berbagi Umpan Balik Positif (*Positive Word-of-Mouth Intention*)

Kesiapan konsumen untuk secara aktif menyampaikan pengalaman positif yang mereka peroleh kepada orang lain, baik melalui percakapan langsung

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Service Quality Plan yaitu kondisi dimana kualitas pelayanan teknologi sudah baik.

f. Perilaku Menggunakan (*Use Behavior*)

Dalam mengevaluasi penerimaan sebuah sistem teknologi, perilaku pengguna (*use behavior*) menjadi tolak ukur keberhasilannya. Pada dasarnya, jika sebuah sistem banyak dan sering digunakan dengan baik, maka penerimaan teknologinya

⁵⁴ Sulfi Abdul Haji et al., "The Effect of Experience Quality on Behavioral Intention to an Island Destination: The Mediating Role of Perceived Value and Happiness," *Accounting* 7, no. 5 (2021): 1221–30, <https://doi.org/10.5267/j.ac.2021.2.015>.

dapat dianggap berhasil. Perilaku ini dapat diukur melalui tiga indikator utama:⁵⁵

1. Lama Penggunaan (*Usage Time*) yaitu Total waktu yang dihabiskan pengguna dalam mengoperasikan sistem atau aplikasi.
2. Frekuensi Penggunaan (*Usage Frequency*) yaitu Seberapa sering pengguna mengakses sistem tersebut dalam kurun waktu tertentu.
3. Variasi Penggunaan (*Use Variety*) yaitu Beragamnya kegiatan yang dilakukan pengguna dengan sistem tersebut. Semakin banyak jenis tugas yang bisa diselesaikan dengan sistem itu, semakin baik.

3. Mobile Banking

Perkembangan teknologi mendorong perbankan untuk menghadirkan layanan yang lebih adaptif melalui digitalisasi. Pemanfaatan layanan perbankan digital menjadi kebutuhan penting untuk memenuhi tuntutan nasabah sekaligus meningkatkan daya saing bank. Digitalisasi juga berperan sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi serta memperkuat ketahanan perbankan.

⁵⁵ Nanda Suci Desvira and Muhammad Fikry Aransyah, “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Dan Penggunaan Fitur ShopeePay Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2),” *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)* 12, no. 2 (2023): 178–91.

Dalam hal ini, layanan *Mobile banking* menjadi solusi yang memudahkan nasabah dan semakin diminati.⁵⁶

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara praktis melalui *handphone*.⁵⁷ Layanan yang dapat diakses melalui aplikasi khusus, menu kartu SIM, atau kode USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*) ini memberikan kemudahan signifikan karena nasabah tidak perlu menghafal format SMS seperti pada SMS *banking*.⁵⁸ Segala transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja hanya dengan *handphone* dan koneksi internet, tanpa harus datang ke bank. Manfaat dari kedua belah pihak pun didapat, bagi nasabah layanan ini sangat praktis, sementara bagi bank lebih hemat biaya operasional dibandingkan layanan cabang, *call center*, atau ATM.⁵⁹ Beragam manfaat yang ditawarkan mencakup transfer dana, pengecekan saldo dan mutasi rekening, pembayaran tagihan (kartu kredit, listrik, air, TV kabel), pembelian pulsa, tiket transportasi, token listrik, hingga informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.⁶⁰ Dalam konteks syariah, seluruh transaksi yang dilakukan melalui layanan harus bebas dari unsur riba, seperti transaksi transfer

⁵⁶ Edy Purwo Saputro et al., *Digitalisasi Perbankan: Prospek, Tantangan & Kinerja*, ed. Fira Himara (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2022).

⁵⁷ Wibowo et al., *Teknologi Digital Di Era Modern*.

⁵⁸ Otoritas Jasa Keuangan, "Bijak Ber-Ebanking," *Bijak Ber-Ebanking*, 2015, 1.

⁵⁹ Sankar Krishnan, *The Power of Mobile Banking*, ed. Wiley, *Educacao e Sociedade*, vol. 1 (Canada: John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, 2014).

⁶⁰ Unggul Basoeky et al., *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*, ed. Rintho Rante Rerung (Bandung: Cv. Media Sains Indonesia, 2020).

tidak mengandung bunga, pembayaran tagihan kartu kredit harus berdasarkan prinsip syariah, serta pembelian pulsa dan token listrik harus melalui akad jual beli yang sah menurut syariat Islam, sehingga kemudahan akses yang ditawarkan tidak hanya mengutamakan kepraktisan tetapi juga menjamin keberkahan dalam setiap transaksi keuangan.⁶¹

Dari segi fitur, *Mobile banking* menyediakan layanan informasi *real-time* seperti cek saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi ATM, serta layanan transaksi untuk transfer, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa atau tiket yang terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Secara teknis, penggunaan *Mobile banking* memerlukan pendaftaran terlebih dahulu untuk mendapatkan kode akses. Terdapat dua metode akses utama yaitu melalui menu pada kartu SIM (STK) yang membutuhkan pin sms atau melalui aplikasi khusus yang diunduh di *handphone* dengan proses login *password* dan pin transaksi khusus untuk keamanan berlapis.⁶²

Namun di balik kepraktisannya, *Mobile banking* tidak luput dari kendala. *Technical error* yang berfokus pada sistem layanan dapat menyebabkan ketidaknyamanan hingga kerugian serius seperti

⁶¹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah, Teori Dan Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2007).

⁶² Otoritas Jasa Keuangan, "Bijak Ber-Ebangking."

kehilangan data atau uang nasabah. Berbagai bentuk kejahatan siber seperti *smishing*, *phishing*, dan *malware* juga kerap berawal dari kelemahan sistem. Oleh karena itu, adopsi digital harus disertai manajemen risiko yang kuat dan melibatkan lembaga terkait seperti OJK dan Bank Indonesia untuk meningkatkan pengawasan dan menetapkan standarisasi sistem guna meminimalisir risiko *technical error*.⁶³ Di sisi lain, kendala operasional seperti keandalan aplikasi yang terkadang error, infrastruktur internet yang belum merata, dan keterbatasan fitur notifikasi *real-time* juga turut mempengaruhi pengalaman pengguna. Hal ini menuntut perbaikan berkelanjutan dari bank dalam hal keamanan siber, stabilitas aplikasi, dan dukungan infrastruktur.

B. Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	Yusman Zulfandra, Siti Mukaromah, dan Asif Faroqi (2024) ⁶⁴	Analisis Faktor Penerimaan <i>Mobile Banking</i> BTN Menggunakan UTAUT 2	Kuantitatif dengan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) berbasis <i>Partial Least Square</i> (PLS) untuk analisis data	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>hedonic motivation</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>price value</i> , serta <i>price value</i> berpengaruh positif dan

⁶³ Saputro et al., *Digitalisasi Perbankan: Prospek, Tantangan & Kinerja*.

⁶⁴ Yusman Zulfandra Fadhlur Rahman, Siti Mukaromah, and Asif Faroqi, "Analisis Faktor Penerimaan *Mobile Banking* BTN Menggunakan UTAUT 2," *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* 13, no. 1 (2024): 622, <https://doi.org/10.35889/jutisi.v13i1.1876>.

				signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> . Sebaliknya, <i>habit</i> , <i>perceived risk</i> , dan <i>behavioral intention</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>adoption</i> . Variabel <i>social influence</i> dan <i>facilitating conditions</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> dan <i>adoption</i> , sedangkan <i>performance expectancy</i> dan <i>effort expectancy</i> memiliki pengaruh terhadap variabel lain.
Persamaan		Jenis Penelitian kuantitatif, Menggunakan <i>tools</i> analisis SEM-PLS, model penelitian UTAUT		
Perbedaan		Objek yang berbeda dan menggunakan model penelitian UTAUT 2		
2.	Arsya Hanida Ramadhanty dan Marwini (2023) ⁶⁵	Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Dan Penggunaan Layanan <i>Mobile</i>	Kuantitatif dengan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) berbasis <i>Partial</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>Performance Expectancy</i> , <i>Effort Expectancy</i> , <i>Social Influence</i> , <i>Facilitating</i>

⁶⁵ Arsyah Hanida Ramadhanty, "Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Syariah Sebagai Bukti Dari Model UTAUT Yang Dimodifikasi," *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business* 3, no. 1 (2024): 9–34, <https://doi.org/10.14710/djieeb.20294>.

		<i>Banking Syariah</i> Sebagai Bukti Dari Model Utaut Yang Dimodifikasi	<i>Least Square</i> (PLS) untuk analisis data	<i>Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, dan Habit</i> secara positif dan signifikan mempengaruhi niat perilaku pengguna terhadap layanan <i>Mobile banking syariah</i> . Selain itu, faktor <i>Facilitating Conditions, Habit, dan Behavioral Intention</i> juga berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan (<i>Use Behavior</i>) layanan tersebut di kalangan generasi Y dan Z di Semarang
Persamaan		Jenis Penelitian kuantitatif, Menggunakan <i>tools</i> analisis SEM-PLS, model penelitian UTAUT		
Perbedaan		Lokasi Penelitian yang berbeda, pembahasannya lebih ke arah <i>Mobile banking syariah</i> secara umum dan menggunakan model penelitian UTAUT 2		
3.	Bilgah dan Agtovia Frimayasa (2024) ⁶⁶	Analisis Pendekatan Model Utaut 2 Terhadap Penerimaan Penggunaan <i>E-Banking</i> Livin Pada Bank Mandiri	Kuantitatif dengan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) berbasis <i>Partial Least</i>	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa <i>Behavioral Intention</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Use Behavior</i> ,

⁶⁶ Bilgah and Agtovia Frimayasa, "Analisis Pendekatan Model Utaut 2 Terhadap Penerimaan Penggunaan E-Banking Livin Pada Bank Mandiri (Studi Kasus Nasabah Bank Mandiri Jabodetabek)," *Journal Of Social Science Research* 4 (2024): 8492–8503.

		(Studi Kasus Nasabah Bank Mandiri Jabodetabek)	<i>Square</i> (PLS) untuk analisis data	<i>Facilitating Condition</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> , dan <i>Habit</i> juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Use Behavior</i> dalam penggunaan <i>e-banking</i> <i>Livin'</i> oleh nasabah Bank Mandiri di Jabodetabek. Sedangkan, <i>Effort Expectancy</i> , <i>Hedonic Motivation</i> , <i>Performance Expectancy</i> , <i>Price Value</i> , dan <i>Social Influence</i> tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap niat atau perilaku penggunaan.
Persamaan		Jenis Penelitian kuantitatif, Menggunakan <i>tools</i> analisis SEM-PLS, model penelitian UTAUT		
Perbedaan		Objek dan Lokasi Penelitian berbeda, menggunakan model penelitian UTAUT 2		
4.	Sonny Taufan dan Deni Wardani (2023) ⁶⁷	Analisis penerimaan bank digital dengan UTAUT 2	Kuantitatif dengan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>performance expectancy</i> , <i>effort expectancy</i> , <i>social</i>

⁶⁷ Sonny Taufan and Deni Wardani, "Analisis Penerimaan Bank Digital Dengan UTAUT 2 Pasca Pandemi Sonny," 2023.

		pasca pandemi	berbasis <i>Partial Least Square</i> (PLS) untuk analisis data	<i>influence, facilitating conditions, price value, habit, dan perceived trust</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> dalam penggunaan bank digital. Namun, <i>hedonic motivation</i> terbukti tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Selanjutnya, <i>behavioral intention</i> juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap <i>actual usage</i> bank digital.
Persamaan		Jenis Penelitian kuantitatif, Menggunakan <i>tools</i> analisis SEM-PLS, model penelitian UTAUT		
Perbedaan		Lokasi Penelitian yang berbeda, pembahasannya lebih ke arah bank digital secara umum dan menggunakan model penelitian UTAUT 2		
5.	Iksan Hikmatullah, Budi Wahono, dan Fahrurrozi Rahman (2025) ⁶⁸	Analisis Penerimaan Model (Utaut) Terhadap Niat Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	Analisis regresi linier berganda, dengan menggunakan bantuan <i>software</i> SPSS.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat

⁶⁸ F. Hikmatullah, I., Wahono, B., & Rahman, "Analisis Penerimaan Model (Utaut) Terhadap Niat Penggunaan Mobile Banking Mahasiswa FEB Unisma," *E-Jurnal Riset Manajemen* 14, no. 1 (2025): 222–231.

		Mahasiswa FEB Unisma		penggunaan <i>Mobile banking</i> pada mahasiswa FEB UNISMA angkatan 2021–2024, sementara ekspektasi usaha tidak berpengaruh signifikan.
Persamaan		Jenis Penelitian kuantitatif dan model penelitian UTAUT		
Perbedaan		<i>Tools</i> analisis yg digunakan SPSS, Penelitian pada objek dan lokasi berbeda		
6.	Aprina Mediyanti Pramana dan Erma Suryani (2024) ⁶⁹	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi <i>Digital Banking</i> Di Indonesia Menggunakan Model Utaut2	Kuantitatif dengan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) berbasis <i>Partial Least Square</i> (PLS) untuk analisis data	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Return, Habit, Price Value, Social Influence</i> , dan <i>Hedonic Motivation</i> berpengaruh signifikan terhadap adopsi bank digital di Indonesia. Sebaliknya, <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy</i> , dan <i>Facilitating Conditions</i> ternyata tidak berpengaruh signifikan. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa variabel moderasi yaitu usia, jenis kelamin, dan pengalaman

⁶⁹ Aprina Mediyanti Pramana and Erma Suryani, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Digital Banking Di Indonesia Menggunakan Model Utaut2,” *IDEALIS : InDonEsiA Journal Information System* 7, no. 1 (2024): 31–40, <https://doi.org/10.36080/idealism.v7i1.3114>.

				pengguna tidak secara signifikan memoderasi hubungan antara variabel-variabel independen tersebut dengan niat untuk mengadopsi bank digital.
Persamaan		Jenis Penelitian kuantitatif, Menggunakan <i>tools</i> analisis SEM-PLS, model penelitian UTAUT		
Perbedaan		Pembahasannya berfokus pada bank digital secara umum di Indonesia dan menggunakan model penelitian UTAUT 2		
7.	Reski Amelia, M. Birusman Nuryadin dan Kokom Komariah (2024) ⁷⁰	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Bsi <i>Mobile</i> Di Samarinda: Pendekatan Model <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> (Utaut)	Analisis regresi linier berganda, dengan menggunakan bantuan software SPSS Ver 24.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan persepsi biaya berpengaruh signifikan terhadap penggunaan BSI <i>Mobile</i> di Samarinda. Namun, ketika diuji secara parsial, hanya tiga faktor yang memiliki pengaruh positif dan signifikan, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh

⁷⁰ Reski Amelia, M Birusman Nuryadin, and Kokom Komariah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Bsi Mobile Di Samarinda: Pendekatan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut)," *Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance* 2, no. 2 (2024): 210–25, <https://doi.org/10.21093/inasjif.v2i2.7696>.

				sosial (rekomendasi dari orang terdekat). Sementara itu, kondisi fasilitas (dukungan infrastruktur) tidak berpengaruh signifikan, dan persepsi biaya (keterjangkauan biaya) meskipun dipandang positif oleh pengguna, pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan ternyata tidak signifikan.
Persamaan		Jenis Penelitian kuantitatif dan model penelitian UTAUT		
Perbedaan		<i>Tools</i> analisis yg digunakan SPSS, objek, lokasi Penelitian berbeda dan Menggunakan variabel tambahan		

C. Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mentransformasi sektor jasa keuangan, termasuk perbankan syariah. Dorongan untuk bertransformasi digital ini semakin meningkat, terlebih setelah masa pandemi yang mengajarkan pentingnya kemudahan akses layanan tanpa batas ruang dan waktu.⁷¹ Bank syariah, termasuk Bank BJB Syariah, merespons hal ini dengan menghadirkan layanan *Mobile banking* seperti *Mobile Maslahah* untuk memenuhi ekspektasi

⁷¹ Kussujaniatun. Sri, Sujatnika, and Dwi Hari Laksana, "Digitalisasi Layanan Keuangan Pada Lembaga Jasa Keuangan Mikro," *Zahir*, 2022, 50.

masyarakat akan layanan yang cepat, efektif, dan efisien. Layanan *Mobile banking* yaitu aplikasi perbankan yang memungkinkan nasabah mengakses berbagai fitur seperti transfer dana, setoran cek, dan pembayaran tagihan melalui *smartphone* atau tablet dengan keamanan yang dilengkapi notifikasi untuk mencegah penipuan.⁷²

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa meskipun Bank BJB Syariah telah meluncurkan aplikasi *Mobile* Masalah dan berhasil mencatat 3.495 akun hingga Agustus 2025, masih terdapat keluhan dari nasabah terkait kendala teknis seperti transfer gagal, proses login yang lama, prosedur pembukaan rekening yang rumit, serta keterbatasan infrastruktur dan fitur dibandingkan pesaing. Ulasan pada *Google Play Store* dan hasil wawancara mengkonfirmasi adanya kesenjangan antara harapan nasabah terhadap kemudahan layanan digital dengan kenyataan yang dialami. Kondisi ini menyatakan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna belum optimal dan diperlukan pendekatan sistematis untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Namun, penerimaan dan penggunaan teknologi seperti *Mobile Banking* ini berbeda-beda pada setiap orang. Untuk menganalisisnya, dapat digunakan model penelitian yang disebut *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).⁷³ Dalam model UTAUT,

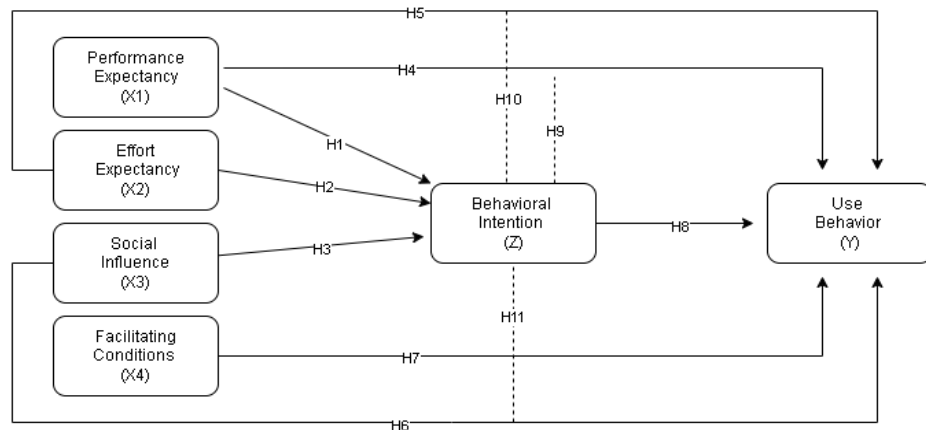
⁷² Ahmad Zahro et al., *Digital Banking Dan Financial Technology*, ed. Lathoif Ghazali (Bantul: Balai Literasi Bangsa, 2023).

⁷³ Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*.

dijelaskan bahwa niat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi (*Behavioral Intention*) dipengaruhi secara langsung oleh empat faktor utama. Pertama, *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja), yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tersebut akan memberinya manfaat dan meningkatkan kinerjanya. Kedua, *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha), yang merujuk pada tingkat kemudahan yang dirasakan saat menggunakan teknologi itu. Ketiga, *Social Influence* (Pengaruh Sosial), yaitu sejauh mana lingkungan sosial sekitar, seperti keluarga atau teman, memengaruhi keputusannya untuk menggunakan teknologi tersebut. Sementara itu, faktor keempat, *Facilitating Conditions* (Kondisi Pendukung), yaitu keyakinan bahwa terdapat infrastruktur dan dukungan teknis yang memadai, tidak memengaruhi niat, tetapi berpengaruh langsung terhadap *Use Behavior* (Perilaku Penggunaan). Artinya, meskipun niat seseorang sudah kuat, penggunaan aktualnya sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya dan dukungan yang memadai. Akhirnya, niat (*Behavioral Intention*) yang kuat ini akan mewujudkan menjadi tindakan nyata, yaitu *Use Behavior*, yang dapat diukur dari seberapa sering dan lama seseorang menggunakan teknologi tersebut.⁷⁴

⁷⁴ Evano Valdi Ananda Karyoto, Yuyun Tri Wiranti, and M. Ihsan Alfani Putera, "Pengaruh Behavioral Intention Terhadap Use Behavior Pada Penggunaan Aplikasi Gojek," *Teknika* 13, no. 1 (2024): 109–19, <https://doi.org/10.34148/teknika.v13i1.761>.

Berdasarkan model UTAUT, penelitian ini berfokus pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan *Mobile banking* dengan menggunakan empat variabel utama, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*, tanpa melibatkan variabel moderasi. Adapun paradigma penelitian yang menggambarkan model konseptual penelitian disajikan pada gambar berikut



Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian

Keterangan :

—————> : Berpengaruh secara langsung

----- : Berpengaruh secara tidak langsung

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Disebut "sementara" karena jawaban ini baru didasarkan pada teori dan kajian pustaka, belum pada fakta atau data lapangan yang terkumpul. Dengan demikian, hipotesis pada hakikatnya adalah dugaan ilmiah atau jawaban teoritis yang diajukan oleh peneliti. Keberadaan hipotesis sangat penting karena berfungsi sebagai panduan

yang memberi arah bagi jalannya penelitian, sekaligus sebagai sebuah pernyataan yang siap diuji. Hipotesis memuat prediksi tentang bagaimana suatu variabel berhubungan dengan variabel lainnya, yang kemudian kebenarannya akan dibuktikan melalui proses pengumpulan dan analisis data di lapangan.⁷⁵

1. *Direct Effect*

a. H_{a1} : *Performance Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya

H_{01} : *Performance Expectancy* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya

b. H_{a2} : *Effort Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya

H_{02} : *Effort Expectancy* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya

c. H_{a3} : *Social Influence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya

⁷⁵ D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*, 2013. hlm. 63

- H_{03} : *Social Influence* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
- d. H_{a4} : *Performance Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
- H_{04} : *Performance Expectancy* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
- e. H_{a5} : *Effort Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
- H_{05} : *Effort Expectancy* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
- f. H_{a6} : *Social Influence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
- H_{06} : *Social Influence* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya

- g. H_{a7} : *Facilitating Conditions* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
- H_{07} : *Facilitating Conditions* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
- h. H_{a8} : *Behavioral Intention* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
- H_{08} : *Behavioral Intention* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya

2. Indirect Effect

- a. H_{a9} : *Performance Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya

H_{09} : *Performance Expectancy* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya

- b. H_{a10} : *Effort Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya

H_{010} : *Effort Expectancy* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya

- c. H_{a11} : *Social Influence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya

H_{011} : *Social Influence* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* melalui

Behavioral Intention pada nasabah BJB Syariah di
Tasikmalaya