

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pada masa modern ini kemajuan teknologi membawa pengaruh besar dalam kegiatan manusia, salah satunya adalah aplikasi keuangan. Perbankan dituntut untuk tumbuh dan berkembang dalam kinerja dan pelayanan yang lebih baik lagi. Dengan mayoritas masyarakat Indonesia yang beragama Islam, pastinya tidak terlepas dari hukum-hukum Islam, yang mana amanat itu harus dijadikan sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Q.S. At-Tin/95: 4

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ

*“Sungguh, kami benar-benar telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya.”* (Kementerian Agama, 2019)

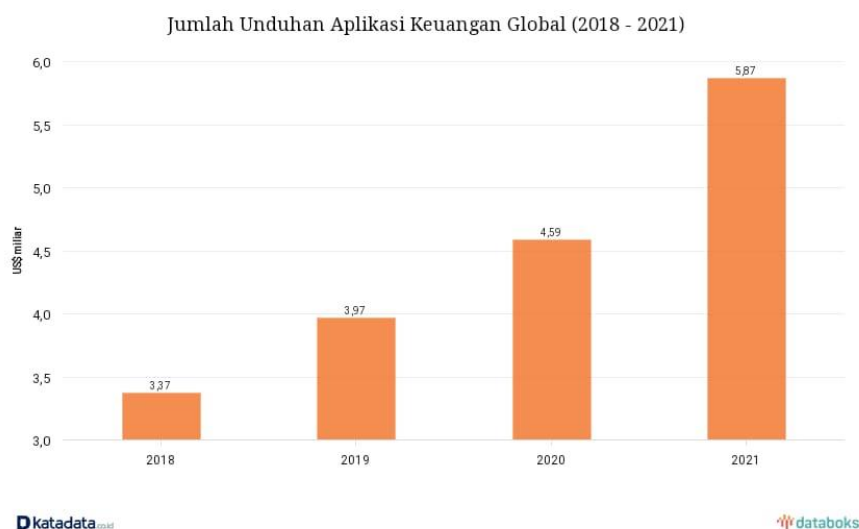
Pesatnya perkembangan dunia teknologi telah mempengaruhi perkembangan kegiatan ekonomi dan sosial pada masyarakat, salah satunya dalam pelayanan perbankan terhadap nasabahnya. Metode konvensional yang digunakan masyarakat pada bank selama ini adalah yang mana nasabah datang langsung ke bank dan melakukan berbagai transaksi, seperti setoran tunai, tarik tunai, transfer uang dan transaksi lainnya. Maka nasabah akan datang ke bank terdekat dan mengisi formulir setor tunai atau pun transfer, mengantri di barisan dan kemudian diperiksa oleh petugas *teller* untuk memastikan nominal dan nomor rekening yang sudah tertera dalam formulir benar atau tidak.

Metode ini kurang efisien untuk diterapkan pada masa ini, oleh karena itulah perbankan membuat layanan yang diprediksi dapat mengurangi ketidakpastian dalam metode lama yang sudah diterapkan. Sehingga perbankan menciptakan fasilitas layanan jasa yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan para konsumen, maka dari itu dalam memanfaatkan kemajuan teknologi pada masa sekarang diciptakanlah layanan *mobile banking*. Pada *mobile banking* nasabah dapat melakukan kegiatan transaksi seperti tarik tunai, transfer, dan cek saldo rekening tanpa harus pergi ke bank, sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga.

Pada grafik dibawah ini menunjukkan perkembangan jumlah unduhan aplikasi keuangan global dari tahun 2018 sampai dengan 2021, sebagai berikut:

**Gambar 1.1**

**Data Unduhan Aplikasi Keuangan Secara Global**



Sumber : *Katadata.com* (2022)

Pada tahun 2018, jumlah unduhan pada aplikasi keuangan sebesar 3,73 miliar, jumlah ini meningkat menjadi 3,97 miliar pada tahun 2019, lalu peningkatan terjadi lagi pada tahun 2020 menjadi 4,59 miliar, dan kemudian pada tahun 2021 sebesar 5,87 miliar. Laporan ini membuktikan bahwa peningkatan pengguna aplikasi keuangan pada dunia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Penggunaan internet di Indonesia juga semakin bertambah setiap tahunnya, pada survei terakhir yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyatakan bahwa pengguna internet hingga kuartal II 2020 di Indonesia mengalami peningkatan menjadi 196,71 Juta Jiwa atau 73,7% dari jumlah penduduk 272 juta. Adapun salah satu industri yang juga fokus terhadap perkembangan teknologi adalah industri perbankan.

Berdasarkan peningkatan jumlah pengguna internet, penggunaan BSI *mobile* juga ikut berkembang, menurut survei dari Bank Syariah Indonesia transaksi kanal digital PT. Bank Syariah Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan sepanjang triwulan pertama 2021, hingga maret 2021 sudah tercatat menembus nilai Rp 40,85 triliun dengan kontribusi terbesar dari transaksi melalui BSI *mobile* yang naik 82,53% secara tahunan. Selain disumbang oleh transaksi BSI *mobile*, kenaikan ini juga dibantu oleh aktivitas nasabah pada kanal internet *banking* (24%), Kartu debit/kredit (17%) dan ATM (14%). Peningkatan ini salah satunya didorong oleh dampak dari pandemi covid-19, yang mana nasabah lebih banyak menggunakan *smarthphone* nya dari pada datang ke tempat untuk menghindari pemaparan covid-19, selain itu

aplikasi *BSI mobile* tidak hanya menyediakan layanan perbankan atau transaksi finansial akan tetap juga menyediakan fitur-fitur yang mendukung kegiatan sehari-hari nasabah. (Bank Syariah Indonesia, 2021)

*BSI mobile* adalah salah satu fasilitas layanan dari Bank Syariah Indonesia yang dapat memudahkan untuk bertransaksi langsung melalui *smartphone* secara aman, mudah, dan cepat. *BSI mobile* memberikan layanan pembukaan rekening secara *online*, dan dapat melakukan transaksi sehari-hari hingga pembayaran pendidikan serta dapat melakukan zakat, infaq atau pun *sadaqah* dalam sekali sentuh, yang dilengkapi dengan fitur QRIS sehingga memudahkan nasabah dalam transaksi dimanapun dan kapanpun.

Pada saat melakukan observasi secara langsung dilapangan, penulis menemukan bahwa 8 dari 10 nasabah yang datang ke BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat hanya untuk mengaktivasi aplikasi *BSI mobile* alasannya karena bagi mereka dengan menggunakan aplikasi tersebut dapat membantu terutama dari hal sederhana seperti pengecekan saldo hingga sedekah, infaq, dan zakat secara online pada aplikasi *BSI mobile*, namun ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh para nasabah tersebut yaitu salah satunya saat melakukan transaksi atau pengoperasian pada aplikasi *BSI mobile* harus selalu memasukan kata sandi dan pin yang menurut mereka hal ini sedikit menyulitkan, padahal hal tersebut adalah salah satu perlindungan keamanan dari pihak BSI agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan, dan pada saat membuka rekening dengan menggunakan aplikasi *BSI mobile* juga masih terdapat beberapa gangguan atau *error* dari aplikasi tersebut.

Model *Unified Theory of Acceptance And Use of Technology* (UTAUT) yaitu suatu model yang menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi, dalam hal ini adalah pengguna BSI *mobile*. Didalam model UTAUT memiliki 4 faktor yaitu, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Conditions*.(Prosiding, 2013)

*Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja) yaitu tingkat kepercayaan seorang individu bahwa menggunakan sistem dapat membantu dan memberikan keuntungan dalam melakukan pekerjaan. Seseorang akan menggunakan suatu sistem jika hal tersebut mampu memberikan keuntungan dalam kegiatan yang mereka lakukan sehingga dapat menimbulkan niat untuk menggunakan sistem atau teknologi tersebut. *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha) yaitu tingkat kemudahan terkait penggunaan sistem. Kemudahan dalam mengoperasikan sistem dapat mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan sistem tersebut. Seseorang akan menggunakan suatu sistem jika mereka merasa sistem tersebut dapat dipahami dengan mudah. *Social Influence* (Pengaruh Sosial) yaitu pentingnya lingkungan sosial dalam mempengaruhi dan meyakinkan seorang individu untuk menggunakan sistem baru. Hal ini berarti bahwa salah satu yang mempengaruhi niat seseorang dalam menggunakan sistem adalah jika mendapat anjuran dari orang-orang di sekitarnya, terutama orang terdekatnya. *Facilitating Conditions* (Kondisi Fasilitas) yaitu merupakan tingkat kepercayaan seorang individu terhadap ketersediaan infrastruktur untuk mendukung penggunaan sistem. Hal ini berarti bahwa untuk menggunakan suatu sistem diperlukan adanya infrastruktur dan

teknis yang memadai seperti smartphone berbasis android, pulsa data, dan jaringan internet. Teori ini digunakan bagi para manager yang perlu menilai kemungkinan keberhasilan pengenalan teknologi baru yang ditargetkan pada populasi pengguna yang cenderung kurang mengadopsi dan menggunakan sistem baru. (Kasal, R, 2009)

Penelitian ini akan memperluas perspektif nasabah antara kecocokan teknologi terhadap kebutuhan dengan model konsep penerimaan teknologi, untuk meningkatkan perspektif pengguna terhadap niat dan adopsi *mobile banking*. Sehingga teknologi baru yang akan diadopsi diharapkan sesuai dengan ekspektasi penggunanya. Maka dari itu, perlu dilakukan pemahaman tentang sebab dan akibat yang mempengaruhi penerimaan pengguna dan penerapan layanan BSI *mobile* agar bank dapat mengetahui hal-hal apa saja yang perlu ditingkatkan agar penerimaan masyarakat akan layanan BSI *mobile* semakin lebih optimal.

Berdasarkan model UTAUT, dalam penelitian ini variabel yang diusulkan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan aplikasi BSI *mobile* adalah keempat konstruk atau variabel yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*. Hal tersebut didasari oleh pemikiran bahwa seseorang cenderung akan menggunakan aplikasi BSI *mobile* apabila aplikasi tersebut dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya (*Performance Expectancy*), memberikan kemudahan dalam menggunakan sistem untuk menunjang pekerjaannya (*Effort Expectancy*), serta adanya orang-orang sekitar yang

mempengaruhinya dan seberapa besar pengaruh yang diberikan maka akan meningkatkan penggunaan aplikasi BSI *mobile* (*Social Influence*), dan kondisi lingkungan internal maupun eksternal yang mempengaruhinya dalam penggunaan aplikasi (*Facilitating Conditions*). Dari penjelasan diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Terhadap Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Pada Nasabah di BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah model UTAUT yang terdiri dari *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Sosial Influence*, dan *Facilitating Conditions* berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile* pada nasabah BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat ?
2. Apakah model UTAUT yang terdiri dari *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Sosial Influence*, dan *Facilitating Conditions* berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile* pada nasabah BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh model UTAUT yang terdiri dari *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Sosial Influence*, dan *Facilitating Conditions* berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile* pada nasabah BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat.
2. Pengaruh model UTAUT yang terdiri dari *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Sosial Influence*, dan *Facilitating Conditions* berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile* pada nasabah BSI KC Banjarmasin Lambung Mangkurat.

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis
  - a. Bagi Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian tentang penerimaan pengguna pada aplikasi *mobile banking*.
  - b. Bagi Masyarakat, dapat memberikan wawasan dan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih produk atau fasilitas perbankan dalam melakukan transaksi.
  - c. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian tentang penerimaan teknologi serta faktor-faktornya terutama di *mobile banking*.
2. Manfaat Secara Praktis



- a. Bagi penulis, sebagai bahan untuk mengembangkan, menambah dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan di bidang lembaga keuangan terutama pada perbankan syariah dan meningkatkan pola pikir ilmiah.
- b. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia, untuk membantu pihak bank mengetahui tingkat penerimaan pengguna teknologi aplikasi BSI *Mobile* dan faktor yang mempengaruhi dalam penerimaan pengguna pada aplikasi BSI *Mobile*.
- c. Bagi UIN Antasari Banjarmasin sebagai kontribusi pengetahuan dalam memperkaya khazanah keilmuan dan karya ilmiah perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

#### **E. Definisi Operasional**

1. Model *Unified Theory of Acceptance And Use of Technology* (UTAUT) yaitu suatu model yang menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi yang dikembangkan oleh Vankatesh, dkk. Secara umum, konsep UTAUT terbagi menjadi 4 indikator yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions*.
2. *Performance Expectancy* (Ekspektasi kinerja), merupakan tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan Aplikasi BSI Mobile dapat membantu mereka untuk mendapatkan suatu manfaat yang dapat membantu mempermudah pekerjaannya. *Performance Expetancy* dalam

penelitian ini meliputi yaitu, persepsi terhadap kegunaan, kesesuaian pekerjaan, serta mendapatkan keuntungan yang relatif.

3. *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha), didefinisikan sebagai tingkatan kemudahan penggunaan sistem yang dapat membantu mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kemudahan dalam penggunaan dapat menimbulkan perasaan minat dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan menimbulkan rasa nyaman saat penggunaannya (Lowenthal, 2010) yang dimaksud dalam *Effort expectancy* yaitu persepsi nasabah dalam kemudahan penggunaan, kompleksitas dan mudah digunakan.
4. *Sosial Influence* (Pengaruh Sosial), (Jati & Laksito, 2012) menyimpulkan bahwa semakin banyak pengaruh yang diberikan sebuah lingkungan terhadap calon pengguna untuk menggunakan teknologi yang baru maka semakin besar minat yang timbul dalam diri individu untuk menggunakan teknologi informasi tersebut karena adanya pengaruh lingkungan yang kuat, yang dimaksud dalam *social influence* ini yaitu faktor eksternal yang mempengaruhi nasabah dalam memilih menggunakan aplikasi BSI *mobile*.
5. *Facilitating Conditions* adalah tingkat keyakinan individu akan infrastruktur dan fasilitas pendukung yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi tersedia untuk mendukung penggunaan sistem yang ada. Indikator dalam mengukur variable ini berdasarkan Thomas et. al.

(2013) dan Marchewka et al. (2007) adalah pengetahuan yang dimiliki, kompatibilitas, ketersediaan bantuan dan sumberdaya.(Mahande, 2018)

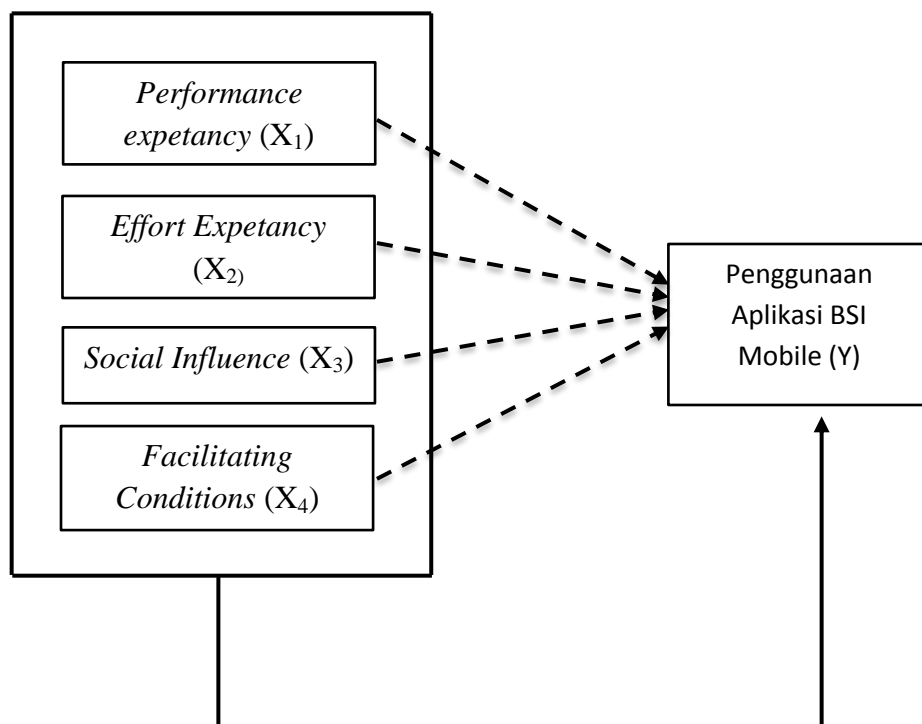
6. *Mobile banking* adalah salah satu layanan dari perbankan yang menerapkan teknologi informasi untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Dalam penelitian ini membahas mengenai penggunaan aplikasi BSI *mobile* yang dimaksud yaitu preferensi penggunaan, untuk mempengaruhi lingkungan sekitar dalam menggunakan aplikasi BSI *mobile*

## F. Kerangka Pikir

Dalam kerangka pikir ini, penulis menggambarkan regresi sistematis antara variabel bebas dengan variabel terikat.

**Gambar 1.2**

**Diagram Hubungan antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen**



Keterangan :

—————> = Secara Simultan

- - - - -> = Secara Parsial

Gambar 1.2 merupakan kerangka pikir penelitian. Garis panah tersambung merupakan arah setiap hipotesis secara parsial sedangkan garis panah putus merupakan arah setiap hipotesis secara simultan. Variabel

*Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Conditions* merupakan variabel independen yang secara konsep UTAUT dalam mempengaruhi penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

## G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. (sugiyono, 2014, hlm. 64)

Adapun perumusan Ho dan Ha adalah sebagai berikut :

1. Ho = *Performace Expectancy* tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.  
Ha = *Performace Expectancy* memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.
2. Ho = *Effort Expectancy* tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.  
Ha = *Effort Expectancy* memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.
3. Ho = *Social Influence* tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.  
Ha = *Social Influence* memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.
4. Ho = *Facilitating Conditions* tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

Ha = *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh secara parsial terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

5. Ho = *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence,* dan *Facilitating Conditions* tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

Ha = *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence,* dan *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh secara simultan terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

## H. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian penulis, maka diperlukan referensi terkait penelitian yang sama, yang pernah dilakukan oleh para peneliti terdahulu.

1. Muharrudin Nur Hidayat (1710802019), 2021. Judul : Pengaruh UTAUT 2 (*Unified Theory Og Acceptance And Use Of Technology 2*) Modifikasi Terhadap *Intention To Use Mobile Banking* Bank Syariah Di Indonesia Dengan *Trust* Sebagai Variabel Kausalitas. Hasil penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan pengguna, sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan pengguna *mobile banking* bank syariah di Indonesia. Dalam penelitian ini menggunakan kelima konstruk atau variabel yang ada di UTAUT 2, yakni *Performance expectancy, effort expectancy, social influence, hedonic motivation* dan *price value*. selain itu, variabel kepercayaan dalam penelitian ini

dimunculkan sebagai variabel kausalitas. Hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut ialah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan nilai harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna, adapun kepercayaan juga berpengaruh positif terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking*. Namun ada dua variabel yakni motivasi hedonisme dan pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu penggunaan model UTAUT dan perbedaan dengan penelitian ini yaitu model UTAUT yang digunakan ialah model UTAUT 2 serta ada penambahan *Trust* sebagai variabel kausalitas.

2. Fadhilah Novita Sari (G94216100) 2020. Penelitian yang berjudul Pengaruh Penerapan Model UTAUT terhadap *User Acceptance* Nasabah Pegadaian Syariah Pada Penggunaan *Financial Technology* Pegadaian Syariah *Digital Service*. Seluruh variabel dalam model UTAUT digunakan untuk mengetahui *User Acceptance* pada aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* (PSDS). Teknik pengambilan sampel menggunakan kuesioner dan alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan alat uji SPSS. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *performance expectancy* dan *social influence* berpengaruh signifikan terhadap *user acceptance*. Secara simultan *effort expectancy*, *social influence* dan

*facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *user acceptance*.

Persamaan pada penelitian ini yaitu penggunaan model UTAUT dan perbedaannya yaitu dari obyek penelitian.

3. Ignatus Edward Raintono dan Dewi Putri. Dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Model UTAUT Terhadap Kinerja Auditor Di Masa Pandemi Covid-19. Variabel independen terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions* dan *social influence* terhadap kinerja auditor sebagai variabel dependen. Teknik pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor, namun *performance expectancy*, *sosial influence* dan *facilitating conditions* tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Persamaan dengan penelitian ini yaitu penggunaan model UTAUT dan perbedaannya ialah pada obyek penelitian.

4. Muhammad Nasir, dalam penelitiannya yang berjudul Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model UTAUT. Konsep UTAUT yang digunakan yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu *performance expectancy*, *effort*



*expectancy* dan *social influence* berpengaruh signifikan terhadap *user acceptance*.

Persamaan pada penelitian ini yaitu penggunaan model UTAUT akan tetapi penelitian ini hanya mengambil tiga variabel yang ada pada model UTAUT yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence*. Perbedaan pada penelitian ini yaitu pada obyek penelitian dan variabel yang diambil pada model UTAUT

5. Al bachri, Indira dan Fajar, manajemen bisnis telekomunikasi dan informatika, fakultas ekonomi dan bisnis. Dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Adopsi Teknologi Layanan Uang Elektronik Telkomsel *Cash* Menggunakan Pendekatan UTAUT 2. Seluruh variabel dalam model UTAUT 2 digunakan untuk mengetahui pengaruh adopsi layanan uang elektronik Telkomsel *Cash*.. Teknik analisis data memakai *Structural Equation Model* (SEM), sampel yang diambil menggunakan teknik kuota sampling. Hasil penelitian yang didapatkan dengan menggunakan *path analysis* yaitu menunjukkan bahwa variabel *habit* memiliki pengaruh positif terbesar terhadap *behavioral intention* dan *use behavior* pada adopsi layanan uang elektronik Telkomsel *Cash*.

Persamaan pada penelitian ini yaitu penggunaan model UTAUT, akan tetapi perbedaannya ialah penelitian ini menggunakan model UTAUT 2 serta perbedaan dalam obyek yang diambil.

6. Wildan Teguh Hilmawan, dalam penelitiannya yang berjudul Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat kota Malang

menggunakan uang elektronik dengan menggunakan model UTAUT, dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan *purposive sampling*, hasil pada penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa variabel ekpektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan minat perilaku berpengaruh positif terhadap minat masyarakat malang.

Persamaan dengan penelitian ini yaitu penggunaan model UTAUT, perbedaan dalam penelitian ini yaitu obyek penelitian serta variabel yang digunakan.

## **I. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini, yaitu :

Bab I pendahuluan, merupakan landasan dalam proses awal penelitian yang mana menguraikan latar belakang masalah yang menjadi alasan peneliti memilih judul tersebut, rumusan masalah, tujuan penelitian atau hasil yang diharapkan atas penelitian yang dilakukan, kegunaan penelitian, definisi operasional sebagai batasan atas istilah-istilah dalam judul yang memiliki makna luas, kajian pustaka, hipotesis penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II landasan teori berisi pemaparan tentang teori yang dipakai dalam penelitian yang berjudul *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) pada pengguna *mobile banking*.

Bab III metode penelitian, menguraikan tentang karakteristik penelitian yaitu jenis dan lokasi dalam penelitian, populasi serta sampel data termasuk responden, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan teknik pengolahan data.

Bab IV merupakan pembahasan dari hasil penelitian yang berisi tentang gambaran umum mengenai objek penelitian, hasil penelitian mengenai Pengaruh Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*.

Bab V yaitu penutup memaparkan kesimpulan serta memberikan saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.