

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Tinjauan Pustaka

Pada subbab ini berisi landasan teori dan akan dijelaskan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

2.1.1 *M-Banking*

Dengan adanya kemajuan dalam sebuah teknologi informasi telah mengubah sistem pengiriman kredit bank tradisional. Saat ini, lembaga keuangan menyediakan layanan mereka melalui saluran yang berbeda, seperti bank, mesin ATM, *Internet Banking* dan *M-Banking* (Shankar, Jebarajakirthy and Ashaduzzaman, 2020). *M-Banking* merupakan sebuah layanan dari pihak perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Memasuki era *digital banking*, lembaga keuangan saat ini menggunakan *M-Banking* sebagai strategi untuk menarik nasabah sesuai harapan dan mempertahankan nilai kompetitif di Bank guna memenuhi kebutuhan para nasabahnya (Tam and Oliveira, 2016). *M-Banking* sendiri memungkinkan nasabah untuk mengakses saldo akun, membayar tagihan, mentransfer dana, dan melakukan layanan keuangan lainnya, kapan saja dan dimana saja (Tam and Oliveira, 2016).

Dengan demikian, *M-Banking* dianggap sebagai salah satu aplikasi dari lembaga keuangan dalam mendukung kelancaran transaksi di era *digital banking*. Dimana, layanan *M-Banking* memberikan manfaat lebih besar kepada konsumen, bank dan penyedia layanan telekomunikasi. *M-Banking* juga mempertimbangkan salah satu dari aplikasi *mobile commerce* yang bernilai tinggi. Ulasan pelanggan atas berbagai saluran komunikasi *online* dan situs *web* memiliki dampak signifikan pada perilaku adopsi teknologi dan *M-Banking* tak terkecuali (Shankar, Jebarajakirthy and Ashaduzzaman, 2020).

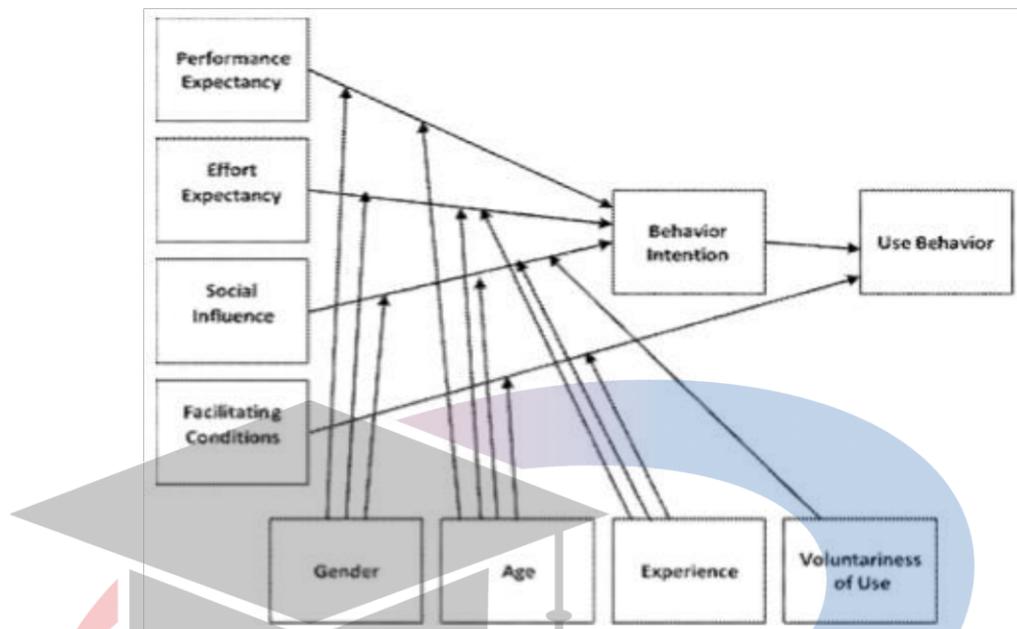
2.1.2 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* merupakan teori yang sangat populer dan telah banyak diadopsi dalam berbagai penelitian untuk melakukan penelitian tentang penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap suatu teknologi informasi. UTAUT yang dikembangkan karena adanya keterbatasan pada model TAM yang dinilai kurang komprehensif dalam mempertimbangkan beberapa aspek yang berpengaruh pada perilaku pengguna terhadap penerapan teknologi. UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh, et al. (2003) dengan menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori. Kedelapan teori terkemuka yang disatukan di dalam UTAUT adalah :

- a. *Theory of Reasoned Action*/ Teori tindakan beralasan (TRA)
- b. *Technology Acceptance Model*/ Model penerimaan teknologi (TAM)
- c. *Motivational Model*/ Model motivasional (MM)
- d. *Theory of Planned Behavior*/ Teori perilaku perencanaan (TPB)
- e. *Combined TAM and TPB*/ Model gabungan TAM and TPB (C-TAM-TPB)
- f. *Model of PC Utilization*/ Model Pemanfaatan PC (MPCU)
- g. *Innovation Diffusion Theory*/ Teori difusi inovasi (IDT), dan
- h. *Social Cognitive Theory*/ Teori kognitif sosial (SCT).

Model UTAUT memiliki empat konstruk utama yang memainkan peran penting sebagai determinan langsung dari *behavioral intention* dan *use behavior*, yakni *performancy expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions*. Disamping itu, terdapat empat moderator yakni *gender*, *age*, *experience* dan *voluntariness of use*, yang diposisikan untuk memoderasi dampak dari konstruk-konstruk pada *behavioral intention* dan *use behavior* dalam penggunaan teknologi (Legowo and Vitalli, 2020).

Kerangka dari model UTAUT dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*
(Legowo and Vitalli, 2020)

Berikut adalah penjelasan dari variabel pada model UTAUT:

2.1.2.1 *Performancy Expectancy*

Ekspektasi kinerja (*performancy expectancy*) mengacu pada sejauh mana seseorang pengadopsi teknologi mampu memberikan kontribusi sesuai dengan apa yang diharapkan (Giovanis *et al.*, 2019). (Alalwan, Dwivedi and Rana, 2017) menyatakan pelanggan akan lebih termotivasi untuk menggunakan dan menerima teknologi baru jika mereka merasa bahwa teknologi ini lebih maju dan lebih efisien dalam penggunaannya. *M-Banking* juga secara luas dikaitkan sebagai saluran yang lebih nyaman yang memungkinkan pelanggan untuk mengakses berbagai layanan dengan fleksibilitas dalam waktu dan tempat. Sedangkan (Baabdullah, Ali A. Alalwan, *et al.*, 2019) menyatakan mengenai *M-Banking*, pengguna percaya bahwa menggunakan layanan ini akan mengakibatkan perubahan sifat perbankan, pola navigasi, jumlah kunjungan situs, dan jumlah transaksi yang di eksekusi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ekspektasi kinerja secara signifikan mempengaruhi penggunaan berkelanjutan pada *M-Banking*. (Zhang, Weng and Zhu, 2018) menyatakan bahwa keuntungan relatif yang

dirasakan secara positif mempengaruhi tingkat penggunaan aktual *M-Banking*. Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun indikator-indikator tersebut adalah persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*), *job fit*, motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*), keuntungan relatif (*relative advantage*), hasil harapan (*outcome expectations*) (Lee, Lee and Rha, 2019).

2.1.2.2 Effort Expectancy

Ekspektasi Usaha (*effort expectancy*) mengacu pada tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan teknologi oleh konsumen (Giovanis *et al.*, 2019). Pengguna merasa terhubung dengan teknologi yang nyaman dan mudah digunakan (Baabdullah, Ali Abdallah Alalwan, *et al.*, 2019). Aksesibilitas yang mudah dari suatu teknologi cenderung memotivasi pengguna, membuat mereka sangat cenderung untuk mengadopsi teknologi (Alalwan, Dwivedi and Rana, 2017). Dengan demikian, ketika memperbarui layanan teknologi yang diberikan secara otomatis, pengguna seharusnya tidak mengalami kesulitan atau kompleksitas dalam menggunakan teknologi, jika tidak maka penggunaannya akan menurun secara drastis (Kalini, 2017). Beberapa penelitian telah menyelidiki hubungan antara ekspektasi usaha dan niat penggunaan untuk menggunakan teknologi dan sistem informasi, seperti *tablet*, *M-Banking* dan teknologi seluler (Lee, Lee and Rha, 2019). Tingkat penggunaan dipengaruhi secara signifikan ketika pembaruan teknologi *M-Banking* menyebabkan perubahan tingkat kemudahan dalam menggunakan layanan (Baabdullah, Ali Abdallah Alalwan, *et al.*, 2019). Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun indikator-indikator tersebut adalah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kompleksitas (*complexity*), kemudahan (*ease of use*) (Lee, Lee and Rha, 2019).

2.1.2.3 Social Influence

Faktor Sosial (*social influence*) didefinisikan sebagai faktor orang dan lingkungan sosial di sekitarnya yang dapat mempengaruhi penggunaan sistem (Legowo and Vitalli, 2020).. Preferensi dan nilai-nilai masyarakat, termasuk anggota keluarga, teman, kerabat, tetangga dan pengguna teknologi lainnya, cenderung mengubah persepsi dan sudut pandang pengguna secara tepat. Khususnya terjadi ketika pengguna saat ini dari teknologi yang diberikan dipengaruhi oleh pergeseran rekan dan keluarga mereka dari menggunakan satu layanan teknologi ke yang lain. Faktor sosial diuji secara empiris dan ditemukan sebagai prediktor signifikan dari niat individu (Khan, Hameed and Hamayun, 2019). Efek hubungan sosial dapat mempertahankan atau meningkatkan penggunaan layanan teknologi tertentu atau mengalihkan pengguna ke teknologi baru yang dapat diterima secara sosial untuk mendapatkan tingkat interaksi dan integrasi sosial yang lebih tinggi (Baabdullah, Ali Abdallah Alalwan, *et al.*, 2019). Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun indikator-indikator tersebut adalah *subjective norm*, *image* (Khan, Hameed and Hamayun, 2019).

2.1.2.4 Facilitating Conditions

Kondisi fasilitasi (*facilitating conditions*) didefinisikan sebagai faktor ada atau tidaknya hambatan terkait *compatibility* yang bisa mempengaruhi penggunaan sistem (Legowo and Vitalli, 2020). Sejumlah penelitian telah menunjukkan pengaruh positif kondisi fasilitas pada tingkat penggunaan diantara pengguna (Alalwan, Dwivedi and Rana, 2017). Kapasitas untuk masuk ke akun pribadi, kemampuan untuk mentransfer uang dari satu akun ke akun lain, dan tingkat kompatibilitas yang tinggi mendukung penggunaan *M-Banking* (Baabdullah, Ali Abdallah Alalwan, *et al.*, 2019). Persepsi masyarakat dipengaruhi oleh infrastruktur teknologi dan pengembangan organisasi, yang dapat memotivasi mereka untuk terus menggunakan layanan yang diberikan (Alalwan, Dwivedi and Rana, 2017). Dengan demikian, kemampuan orang untuk

menjelajahi internet dan mendapatkan akses ke fasilitas *M-Banking* telah mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut (Baabdullah, Ali Abdallah Alalwan, *et al.*, 2019). Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun indikator-indikator tersebut adalah *perceived behavioral control*, *compatibility* (Khan, Hameed and Hamayun, 2019).

2.1.2.5 Behavior Intention

Minat pemanfaatan (*behavior intention*) adalah tingkat dimana seseorang ingin berperilaku menurut cara tertentu dalam rangka memiliki, membuang dan menggunakan produk atau jasa. Jadi, nasabah dapat membentuk keinginan untuk mencari informasi, memberitahukan orang lain tentang pengalamannya dengan sebuah produk, membeli sebuah produk atau menggunakan jasa tertentu (Legowo and Vitalli, 2020). Teori ini didasarkan pada asumsi bahwa niat perilaku individu mengarah ke perilaku aktual. Prediktor perilaku terbaik adalah niat (keyakinan bahwa perilaku akan mengarah pada hasil yang diinginkan). Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun indikator-indikator tersebut adalah sikap mereka terhadap perilaku spesifik (*attitude toward the specific behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) (Lishomwa and Phiri, 2020).

2.1.2.6 Use Behavior

Minat penggunaan (*use behavior*) adalah intensitas pengguna dalam menggunakan teknologi baru (Putra, Huda and Fetrina, 2019). Minat penggunaan sangat bergantung pada kesan pengguna terhadap sistem yang ditawarkan. Sistem akan digunakan bila pengguna berniat menggunakan dan memiliki keyakinan bahwa teknologi tersebut memberikan manfaat dalam membantu pekerjaannya, sehingga dapat digunakan dengan mudah serta adanya pengaruh sosial dari

lingkungan sekitar.

2.1.2.7 Gender

Jenis kelamin (*gender*) adalah faktor penting yang dapat mempengaruhi perilaku individu mengenai masalah tertentu. Variabel jenis kelamin (*gender*) memoderasi ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekpektasi usaha (*effort expectancy*), faktor sosial (*social influence*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) (Bouterraa *et al.*, 2020).

2.1.2.8 Age

Usia (*age*) merupakan moderotor dalam penggunaan suatu teknologi. Variabel usia (*age*) memoderasi ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekpektasi usaha (*effort expectancy*), faktor sosial (*social influence*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) dan kondisi fasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap minat penggunaan (*use behavior*) (Bouterraa *et al.*, 2020).

2.1.2.9 Experience

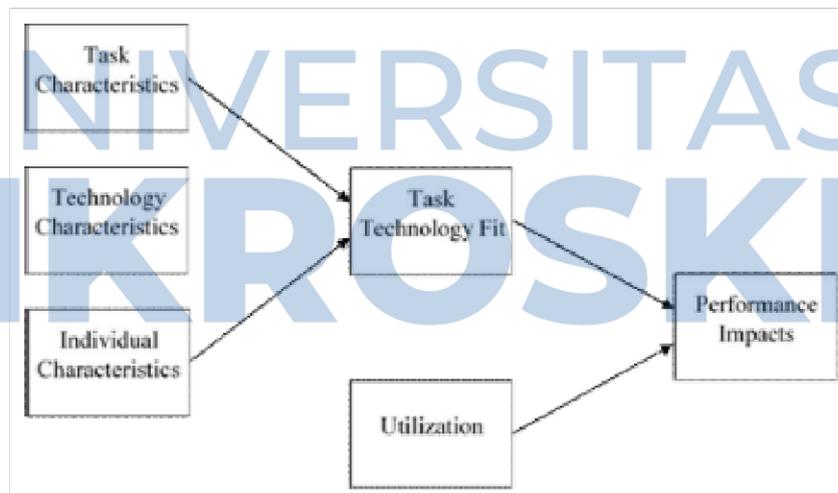
Pengalaman (*experience*) mengacu pada keterlibatan seseorang atau pelaksanaan tindakan tertentu selama periode waktu. Variabel pengalaman (*experience*) memoderasi ekpektasi usaha (*effort expectancy*) dan faktor sosial (*social influence*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) dan kondisi fasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap minat penggunaan (*use behavior*) tertentu (Bouterraa *et al.*, 2020).

2.1.2.10 Voluntariness of use

Kesukarelaan pengguna (*voluntariness of use*) mengacu pada sejauh mana seorang individu bebas untuk memutuskan untuk menggunakan teknologi. Variabel kesukarelaan pengguna (*voluntariness of use*) memoderasi faktor sosial (*social influence*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) (Bouterraa *et al.*, 2020).

2.1.3 Task Technology Fit (TTF)

Kecocokan tugas teknologi (*task technology fit*) yang dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995) adalah sebagai dasar pengguna untuk mengevaluasi dan mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Keberhasilan sistem informasi ini akan ditunjukkan oleh peningkatan kinerja individu dalam suatu organisasi (Legowo and Vitalli, 2020). Dalam perspektif TTF, mengacu pada pencocokan kemampuan teknologi dengan persyaratan tugas, yaitu kemampuan teknologi untuk mendukung kecocokan tugas. Dimana, kesesuaian antara karakteristik tugas dan karakteristik teknologi dapat mempengaruhi dampak dalam penggunaan dan kinerja (Tam and Oliveira, 2016). Pengukuran kinerja individu melihat dampak teknologi sistem informasi terhadap efektivitas penyelesaian tugas, meningkatkan kinerja pengguna, produktivitas dan kreativitas (Legowo and Vitalli, 2020). Karakteristik tugas teknologi yang lebih baik akan mendorong penggunaan *M-Banking*, sementara yang sebaliknya mengurangi niat penggunaan. Dimana, kerangka model TTF dapat dilihat pada Gambar 2.2 berikut:

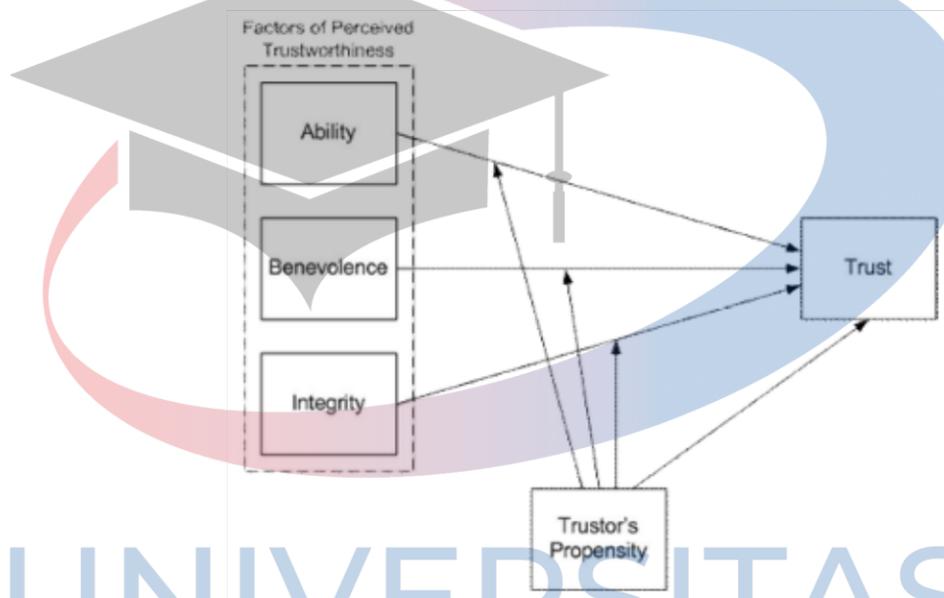


Gambar 2.2 Task Technology Fit (TTF) Model

(Legowo and Vitalli, 2020)

2.1.4 Trust

Kepercayaan (*trust*) adalah kesediaan suatu pihak menjadi rentan terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak yang dipercaya akan mengambil tindakan penting bagi mereka yang percaya, terlepas dari kemampuan untuk memantau atau mengendalikan pihak lain. Kepercayaan ditentukan oleh kecenderungan pihak yang menyakini kepercayaan, kemampuan, kebajikan, dan integritas dari pihak yang dipercaya (Legowo and Vitalli, 2020). Berikut adalah kerangka model *Trust* dapat dilihat pada Gambar 2.3:



Gambar 2.3 Trust Model

(Legowo and Vitalli, 2020)

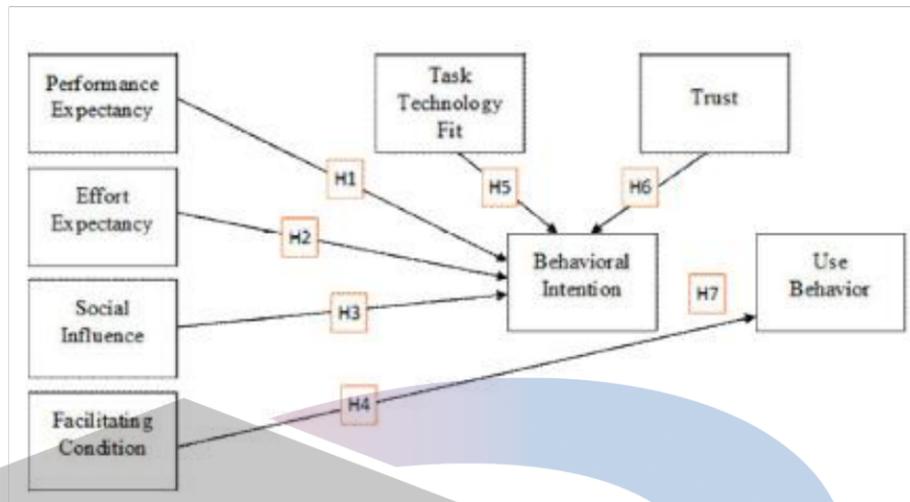
Dengan demikian, kepercayaan pelanggan dalam *M-Banking* dapat dioperasionalkan sebagai akumulasi keyakinan pelanggan akan integritas, kebajikan dan kemampuan yang dapat meningkatkan kesediaan pelanggan untuk bergantung pada *M-Banking* untuk mencapai transaksi keuangan. Kepercayaan secara luas terbukti menjadi faktor penting memprediksi persepsi dan niat pelanggan terhadap *M-Banking* sehingga kepercayaan secara empiris memiliki pengaruh yang signifikan tidak hanya pada niat pelanggan tetapi juga pada harapan kinerja (Alalwan, Dwivedi and Rana, 2017).

2.1.5 *Attitude*

Sikap (*Attitude*) adalah cara untuk mengubah suatu tempat dengan perilaku yang terjadi pada sebagian besar orang. Dimana, hal tersebut dianggap sebagai pertimbangan dari beberapa orang yang memanfaatkan perilaku tersebut (Lishomwa and Phiri, 2020). Sikap pelanggan potensial terhadap penggunaan layanan *M-Banking* secara parsial memediasi dampak pengaruh sosial pada niat pelanggan untuk menggunakan layanan tersebut (Giovanis *et al.*, 2019). Keyakinan bahwa menggunakan *M-Banking* akan bermanfaat bagi individu juga berkontribusi pada perumusan sikap (Lishomwa and Phiri, 2020).

2.1.6 **Kombinasi UTAUT, Task Technology Fit, Trust (Extended UTAUT)**

Penelitian yang dilakukan oleh Legowo and Vitalli (2020) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sistem *Internet Banking* menggunakan kombinasi UTAUT, Kepercayaan (*Trust*) dan TTF di *Private Bank* Indonesia. Berdasarkan informasi terkait volume penggunaan dan permasalahan penggunaan *Internet Banking*, peneliti mengkombinasikan ketiga model penerimaan pengguna terhadap sistem *Internet Banking* Bank XYZ. Hasil dari penelitian tersebut adalah *performance expectancy*, *social influence*, *trust* secara langsung mempengaruhi *behavioral intention*. Sementara *effort expectancy*, *task technology fit* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention* dan *behavioral intention* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Berikut kombinasi UTAUT, TTF dan Kepercayaan (*Trust*) yang digunakan dalam penelitian tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.4:



Gambar 2.4 Model Penelitian dengan Kombinasi UTAUT, TTF dan *Trust* (Legowo and Vitalli, 2020)

Studi tersebut mengungkapkan bahwa konstruksi yang paling penting dalam menjelaskan minat penggunaan (*use behavior*) pada sistem *Internet Banking* Bank XYZ adalah *performance expectancy*, *social influence*, *trust* dan *behavioral intention* yang membuktikan pentingnya model penelitian untuk dikembangkan. Untuk bisa meningkatkan penggunaan sistem *Internet Banking* dikarenakan *performance expectancy*, maka manajemen bank perlu memastikan sistem *Internet Banking* sangat mendukung produktifitas pengguna dengan cara hanya menampilkan alur dan informasi yang memang dibutuhkan oleh pengguna.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut ini ada beberapa penelitian yang sudah dilakukan dan berkaitan dengan penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.1:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Penelitian Tahun Penelitian	Topik Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
(Legowo and Vitalli, 2020)	Faktor-Faktor yang mempengaruhi Adopsi Sistem Perbankan Internet Menggunakan UTAUT dengan menggabungkan TTF	a. Variabel Independen : Ekspektasi Kinerja (<i>Performancy Expectancy</i>), Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>), Faktor Sosial (<i>Social</i>	a. Ekspektasi kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem perbankan

	<p>di Private Bank Indonesia.</p>	<p><i>Influence</i>), Kondisi Fasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>), Kepercayaan (<i>Trust</i>), Kecocokan Tugas Teknologi (<i>Task Technology Fit</i>)</p> <p>b. Variabel Dependen : Minat Pemanfaatan (<i>Behavior Intention</i>), Minat Penggunaan (<i>Use Behavior</i>)</p>	<p>b. Ekspektasi usaha tidak mempengaruhi minat penggunaan untuk menggunakan sistem Internet Banking. Karena sebagian besar pengguna sudah berpengalaman menggunakan sistem Internet Banking dari pesaing lain sehingga pengguna tidak melihat sistem kebutuhan untuk secara khusus mempelajari cara menggunakan sistem Internet Banking.</p> <p>c. Faktor sosial berpengaruh terhadap minat pemanfaatan pada penggunaan sistem Internet Banking.</p> <p>d. Kondisi fasilitasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan perilaku tentang penggunaan sistem Internet Banking, kondisi fasilitasi memiliki yang tertinggi pengaruh pada minat penggunaan dibandingkan dengan variabel lain.</p> <p>e. TTF terkait dengan kompatibilitas antara fitur yang tersedia pada sistem Internet Banking dan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TTF tidak mempengaruhi minat pemanfaatan untuk menggunakan sistem Internet Banking.</p> <p>f. Kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem penggunaan sistem</p>
--	-----------------------------------	---	---

			<p>Internet Banking. Ini membuktikan bahwa minat untuk menggunakannya sistem Internet Banking sangat ditentukan oleh bagaimana pengguna melihat bank sebagai pihak yang kompeten dan terpercaya . Karena itu bank perlu untuk menjaga kepercayaan pengguna untuk memastikan keamanan dan kenyamanan menggunakan sistem Internet Banking.</p> <p>g. Minat pemanfaatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan sistem Internet Banking. Minat pemanfaatan memberikan pengaruh terbesar kedua setelah variabel kondisi yang memfasilitasi pada tingkat adopsi penggunaan sistem Internet Banking.</p>
<p>(Tam and Oliveira, 2016)</p>	<p>Memahami Dampak <i>M-Banking</i> pada Kinerja Individu: Perspektif DeLone & McLean dan TTF</p>	<p>a. Variabel Independen : Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>), Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>), Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>), Kecocokan Tugas Teknologi (<i>Task Technology Fit</i>), Penggunaan (<i>Use</i>), Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</p> <p>b. Variabel Dependen : Karakteristik Teknologi (<i>Technology Characteristics</i>), Karakteristik Tugas (<i>Task Characteristics</i>), Kinerja Individu</p>	<p>a. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh signifikan kualitas sistem, kualitas informasi, dan TTF pada penggunaan <i>M-Banking</i> (yang digunakan dalam menjelaskan kepuasan pengguna)</p> <p>b. TTF <i>M-Banking</i> dipengaruhi secara positif oleh kualitas sistem, kualitas informasi, karakteristik teknologi dan karakteristik tugas.</p> <p>c. Penggunaan dan efek moderasi TTF memberikan kekuatan yang lebih prediktif untuk kinerja individu</p>

		(Individual Performance)	M-Banking yang merupakan aspek penting untuk mempertahankan M-Banking pengguna.
(Panjaitan and Budiarto, 2019)	Peran Kecerdasan dalam Penggunaan E-Learning : Perpanjangan Model UTAUT	<p>a. Variabel Independen : Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI), Facilitating Conditions (FC), IQ</p> <p>b. Variabel Dependen : Behavior Intention</p> <p>c. Moderating : Voluntariness of Use, Gender, Experience</p>	<p>a. Behavior Intention untuk menggunakan E-Learning (BI) dan kesukarelaan berpengaruh signifikan terhadap Use Behavior di antara mahasiswa tahun ketiga pada tingkat signifikansi 1%, Performance Expectancy (PE) berpengaruh signifikan pada signifikansi 5% tingkat sementara Effort Expectancy (EE), Facilitating Conditions (FC) dan Gender berkontribusi signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 10%.</p> <p>b. IQ dan Performance Expectancy berpengaruh signifikan terhadap Behavior Intention dengan tingkat signifikansi 1%</p> <p>c. Social Influence dan Gender berpengaruh signifikan dengan tingkat signifikansi 5%</p> <p>d. Effort Expectancy (EE), Facilitating Conditions (FC), Voluntariness of Use dan Experience tidak berpengaruh pada Behavior Intention (BI).</p>
(Putra, Huda and Fetrina, 2019)	Evaluasi Penggunaan Produk E-Money UTAUT 2 Model (Kasus Bank Mandiri)	a. Variabel Independen : Facilitating Condition (FC), Social Influence (SI), Hedonic Motivation (HM), Price Value (PV), Habit (H)	<p>a. Facilitating Condition (FC) berpengaruh signifikan terhadap Use Behavior (UB)</p> <p>b. Social Influence (SI) berpengaruh signifikan terhadap Behavior</p>

		<p>b. Variabel Dependen : <i>Use Behavior</i> (UB), <i>Behavior Intention</i> (BI)</p>	<p><i>Intention</i> (BI)</p> <p>c. <i>Hedonic Motivation</i> (HM) berpengaruh signifikan terhadap <i>Behavior Intention</i> (BI)</p> <p>d. <i>Price Value</i> (PV) berpengaruh signifikan terhadap <i>Behavior Intention</i> (BI)</p> <p>e. <i>Habit</i> (H) berpengaruh signifikan terhadap <i>Behavior Intention</i> (BI)</p> <p>f. <i>Behavior Intention</i> (BI) berpengaruh signifikan terhadap <i>Use Behavior</i> (UB)</p>
(Kalini, 2017)	Pendekatan Jaringan SEM-Neural untuk Memprediksi Anteseden Penerimaan E-Commerce	<p>a. Variabel Independen : <i>Perceived Usefulness</i> (PU), <i>Perceived Ease of Use</i>, <i>Trust</i>, <i>Mobility</i>, <i>Customization</i> dan <i>Customer Involvement</i></p> <p>b. Variabel Dependen : <i>Behavior Intention</i> (BI)</p>	<p>a. <i>Perceived Usefulness</i> (PU) berpengaruh signifikan terhadap <i>Behavior Intention</i> (BI)</p> <p>b. <i>Perceived Ease of Use</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>Behavior Intention</i> (BI)</p> <p>c. <i>Trust</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Behavior Intention</i> (BI)</p> <p>d. <i>Mobility</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>Behavior Intention</i> (BI)</p> <p>e. <i>Customization</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Behavior Intention</i> (BI)</p> <p>f. <i>Customer Involvement</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Behavior Intention</i></p>
(Foroughi, Iranmanesh and Hyun, 2019)	Memahami Faktor Penentu Kelanjutan Minat Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	<p>a. Variabel Independen : <i>Confirmation</i> (CON), <i>Perceived Usefulness</i> (PU), <i>Perceived Ease of Use</i> (PEU),</p>	<p>a. Konfirmasi harapan penggunaan pada layanan <i>M-Banking</i> berpengaruh positif bagi kepuasan pada layanan itu sendiri</p>

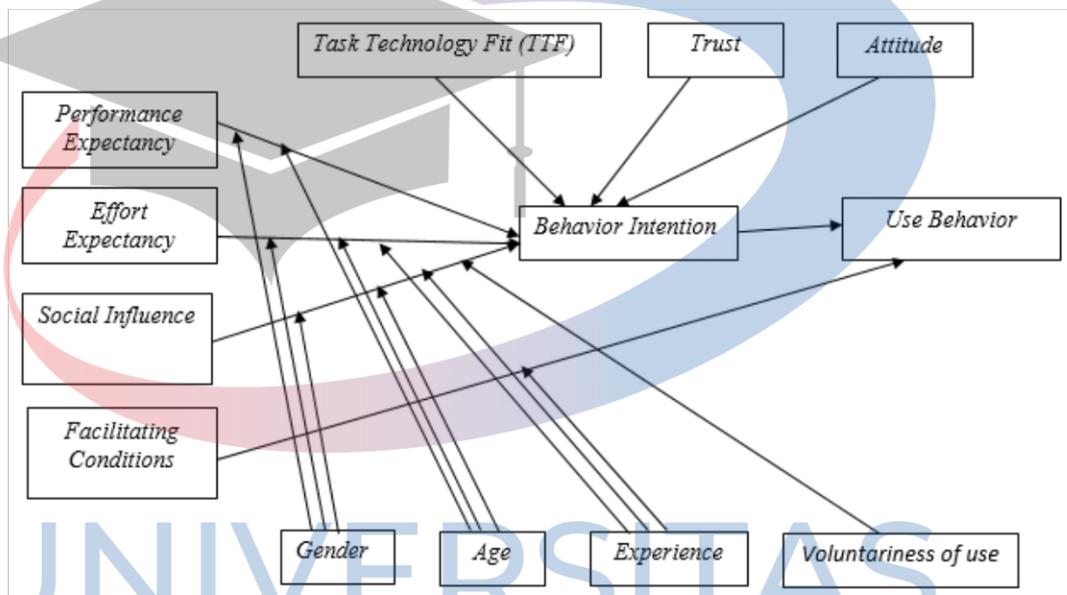
		<p><i>Satisfaction</i> (SAT), <i>Attitude</i> (ATT).</p> <p>b. Variabel dependen : <i>Self-Efficacy</i> (SE), <i>M-Banking Continuance Intention</i> (CI), <i>Channel Preference</i> (CHP)</p>	<p>b. Konfirmasi harapan penggunaan pada layanan <i>M-Banking</i> berpengaruh positif terhadap <i>Perceived Usefulness</i></p> <p>c. <i>Perceived Usefulness</i> secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna</p> <p>d. <i>Perceived Usefulness</i> secara positif mempengaruhi minat penggunaan <i>M-Banking</i> untuk terus menggunakan layanan itu</p> <p>e. <i>Perceived Usefulness</i> secara signifikan mempengaruhi sikap pengguna</p> <p>f. Kemudahan untuk digunakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap pengguna</p> <p>g. Kemudahan untuk digunakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>Perceived Usefulness</i></p> <p>h. Kepuasan pengguna dengan <i>M-Banking</i> berpengaruh positif dengan minat untuk menggunakan <i>M-Banking</i></p> <p>i. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap sikap mereka</p> <p>j. Sikap memiliki pengaruh positif pada minat kelanjutan pengguna untuk menggunakan <i>M-Banking</i></p> <p>k. <i>Self-Efficacy</i> memiliki</p>
--	--	--	---

			<p>pengaruh positif pada minat kelanjutan pengguna untuk menggunakan M-Banking</p> <p>1. Preferensi saluran memiliki pengaruh positif pada minat kelanjutan pengguna untuk menggunakan M-Banking</p>
(Wang <i>et al.</i> , 2020)	Memahami Penerimaan Konsumen terhadap Perangkat yang dapat dipakai untuk Perawatan Kesehatan: dengan Model Integrasi UTAUT dan TTF	<p>a. Variabel Independen : Faktor Sosial (<i>Social Influence</i>), Kondisi Fasilitas (<i>Facilitating Conditions</i>), Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>), Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>), Karakteristik Teknologi (<i>Technology Characteristics</i>), Karakteristik Tugas (<i>Task Characteristics</i>), Kecocokan Tugas Teknologi (<i>Task Technology Fit</i>)</p> <p>b. Variabel Dependen : Minat Pemanfaatan (<i>Behavioral Intention</i>)</p>	<p>a. Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi fasilitas dapat secara positif memprediksi minat penggunaan untuk menerima HWD</p> <p>b. Karakteristik tugas dan karakteristik teknologi merupakan penentu signifikan kecocokan tugas teknologi dan memberikan dampak pada minat pemanfaatan melalui peran mediasi kecocokan tugas teknologi dan ekspektasi usaha</p>
(Bouteraa <i>et al.</i> , 2020)	Niat Nasabah Bank Syariah untuk mengadopsi <i>Green Banking : Extension</i> Model UTAUT	<p>a. Variabel Independen : Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kondisi Fasilitas</p> <p>b. Variabel Dependen : Niat Pelanggan</p> <p>c. Moderator : <i>Age, Gender, Experience</i></p>	<p>a. Penelitian ini secara teoritis berkontribusi pada literatur dengan memperluas model UTAUT dan mengintegrasikan faktor nilai bersama dengan memperkenalkan 5 dimensi religiusitas baru yang dianggap sebagai faktor penting.</p> <p>b. Studi ini menunjukkan pentingnya usulan model UTAUT dan potensi memperpanjang</p>

			model UTAUT untuk investigasi mendatang dalam perilaku individu percobaan.
--	--	--	--

2.3 Kerangka Konsep Pemecahan Masalah

Kerangka konsep pemecahan masalah menggambarkan hubungan antar variabel yang diuji dalam penelitian. Berikut adalah gambaran kerangka konsep pemecahan masalah dari penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat pada Gambar 2.8 berikut :



Gambar 2.5 Kerangka Konsep Pemecahan Masalah

Kerangka konsep pemecahan masalah dalam penelitian ini disusun berdasarkan hubungan antar variabel dengan penjelasan hubungan sebagai berikut:

- a. Pengaruh *Performance Expectancy* dengan *Behavioral Intention* merupakan gambaran tingkat kepercayaan bahwa penggunaan teknologi akan memberikan manfaat atau keuntungan sehingga akan berpengaruh terhadap keinginan untuk terus menggunakan teknologi tersebut.

- b. Pengaruh *Effort Expectancy* dengan *Behavioral Intention* merupakan gambaran tingkat kemudahan penggunaan suatu teknologi akan memberikan pengaruh terhadap keinginan untuk terus menggunakan teknologi tersebut.
- c. Pengaruh *Social Influence* dengan *Behavioral Intention* merupakan gambaran persepsi penggunaan terkait pendapat orang yang penting baginya dalam menyakinkan bahwa ia harus menggunakan teknologi akan berpengaruh dalam keinginan untuk menggunakan teknologi tersebut.
- d. Pengaruh *Facilitating Conditions* dengan *Behavioral Intention* merupakan gambaran pengguna mengenai ketersediaan sumber daya untuk menggunakan suatu teknologi memiliki pengaruh terhadap minat dalam penggunaan teknologi tersebut.
- e. Pengaruh *Task Technology Fit* dengan *Behavioral Intention* merupakan gambaran pengguna mengenai kesesuaian antara fitur-fitur yang tersedia pada teknologi sesuai kebutuhan pengguna memiliki pengaruh terhadap minat dalam penggunaan teknologi tersebut.
- f. Pengaruh *Trust* dengan *Behavioral Intention* merupakan gambaran pengguna terkait niat untuk menggunakan teknologi, untuk menjaga kepercayaan pengguna dengan memastikan keamanan dan kenyamanan penggunaan suatu teknologi akan memberikan pengaruh terhadap minat dalam penggunaan teknologi tersebut.
- g. Pengaruh *Behavioral Intention* dengan *Use Behavior* merupakan gambaran pengguna terkait faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan suatu teknologi.
- h. Pengaruh *Attitude* dengan *Behavioral Intention* merupakan gambaran pengguna terkait niat terhadap perilaku yang dibentuk oleh sikap untuk membantu mengidentifikasi tindakan yang diharapkan terhadap suatu teknologi akan memberikan pengaruh terhadap minat dalam penggunaan teknologi tersebut.

2.4 Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang telah diajukan pada bagian sebelumnya. Maka dapat ditarik suatu hipotesis atas permasalahan tersebut. Hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

2.4.1 Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention M-Banking* pada Bank ABC

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) sebagai tingkat sejauh mana seseorang mempercayai dengan menerapkan teknologi tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan (Baabdullah, Ali Abdallah Alalwan, *et al.*, 2019). Legowo and Vitalli (2020) menyimpulkan bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) memberikan pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan (*behavior intention*) pada teknologi. Variabel ekspektasi kinerja mengukur tentang persepsi pengguna terhadap kegunaan dan manfaat teknologi. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa kecepatan dan fleksibilitas untuk melakukan akses sistem berpengaruh terhadap minat pemanfaatan untuk menggunakan teknologi. Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_1 : Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.4.2 Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention M-Banking* pada Bank ABC

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dapat didefinisikan sebagai sejauh mana kemudahan terhubung dengan penggunaan teknologi. Dimana, pengguna merasa terhubung dengan teknologi yang nyaman dan mudah digunakan. Aksesibilitas yang mudah dari suatu teknologi cenderung memotivasi pengguna, membuat seseorang sangat cenderung untuk mengadopsi teknologi. Tingkat penggunaan dipengaruhi secara signifikan ketika pembaruan teknologi menyebabkan perubahan tingkat kemudahan dalam menggunakan layanan (Baabdullah, Ali Abdallah Alalwan, *et al.*, 2019). Oleh karena itu, sifat khusus

teknologi memerlukan tingkat pengetahuan dan keterampilan tertentu, ekspektasi usaha memiliki peran penting dalam menentukan minat pemanfaatan pelanggan untuk menggunakan teknologi tersebut. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan (*behavior intention*) pada penggunaan teknologi (Alalwan, Dwivedi and Rana, 2017). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_2 : Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.4.3 Pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention M-Banking* pada Bank ABC

Faktor sosial (*social influence*) dapat didefinisikan sebagai pengaruh dari lingkungan sekitar yang menyakinkan individu untuk menerapkan teknologi. Dimana, Faktor sosial sangat berpengaruh terhadap pola pikir individu yang tinggal didalamnya, dapat berupa anggota keluarga, teman, kerabat, tetangga dan pengguna teknologi lainnya, cenderung mengubah persepsi dan sudut pandang pengguna secara tepat. Faktor sosial dapat meningkatkan penggunaan layanan teknologi tertentu atau mengalihkan pengguna ke teknologi baru yang dapat diterima secara sosial. (Baabdullah, Ali Abdallah Alalwan, *et al.*, 2019). Jadi, dapat disimpulkan bahwa faktor sosial (*social influence*) berpengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan (*behavior intention*) pada penggunaan teknologi. Ini membuktikan bahwa faktor lingkungan disekitar pengguna seperti lingkungan kerja, keluarga dan juga peran seseorang dalam mensosialisasikan teknologi memberikan pengaruh yang signifikan dalam adopsi penggunaan sistem (Legowo and Vitalli, 2020). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_3 : Faktor sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.4.4 Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior M-Banking* pada Bank ABC

Kondisi Fasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan (*use behavior*) pada penggunaan teknologi. Dalam menggunakan teknologi biasanya memerlukan keterampilan, sumber daya, dan infrastruktur teknis tertentu sehingga pengguna dapat lebih termotivasi untuk menggunakan teknologi jika mereka memiliki tingkat layanan yang mendukung dan sumber daya tertentu (Alalwan, Dwivedi and Rana, 2017). Ini membuktikan bahwa pengguna melihat faktor *compatibility* sebagai hal yang paling mempengaruhi tingkat penggunaan teknologi (Legowo and Vitalli, 2020). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_4 : Kondisi Fasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif terhadap minat penggunaan (*use behavior*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.4.5 Pengaruh *Task Technology Fit* terhadap *Behavioral Intention M-Banking* pada Bank ABC

Kecocokan tugas teknologi (*task technology fit*) terkait dengan kompatibilitas antara fitur yang tersedia pada teknologi dan kebutuhan pengguna (Legowo and Vitalli, 2020). Berdasarkan Kecocokan tugas teknologi (*task technology fit*), pengguna tidak akan mengadopsi teknologi jika kecocokan tugas teknologi (*task technology fit*) tidak puas. Sehingga kecocokan tugas teknologi (*task technology fit*) sebagai penentu yang berpengaruh signifikan pada minat pemanfaatan (*behavioral intention*) pada penggunaan teknologi (Wang *et al.*, 2020). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_5 : Kecocokan tugas teknologi (*task technology fit*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.4.6 Pengaruh *Trust* terhadap *Behavioral Intention M-Banking* pada Bank ABC

Kepercayaan (*trust*) pengguna terhadap teknologi dapat dioperasionalkan sebagai akumulasi keyakinan pengguna akan integritas, kebajikan dan kemampuan yang dapat meningkatkan kesediaan pengguna untuk bergantung pada teknologi. Kepercayaan telah secara luas terbukti menjadi faktor penting yang memprediksi persepsi dan niat pengguna terhadap teknologi (Alalwan, Dwivedi and Rana, 2017). Kepercayaan (*trust*) berpengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) pada penggunaan teknologi (Kalini, 2017). Ini membuktikan bahwa niat untuk menggunakan teknologi sangat ditentukan oleh bagaimana penggunanya melihat seseorang sebagai orang yang berkompeten dan terpercaya, sehingga perlu menjaga kepercayaan pengguna dengan cara memastikan keamanan dan kenyamanan penggunaan teknologi (Legowo and Vitalli, 2020). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_6 : Kepercayaan (*trust*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC

2.4.7 Pengaruh *Attitude* terhadap *Behavioral Intention M-Banking* pada Bank ABC

Sikap (*attitude*) pengguna menentukan apakah mereka terbuka untuk belajar tentang menggunakan layanan jika mereka tidak mengetahui cara menggunakan teknologi tersebut. Dimana, kepercayaan menggunakan teknologi bermanfaat bagi individu akan memberikan kontribusi pada perumusan sikap. Ketika kemudahan penggunaan yang dirasakan tinggi, sikap positif pengguna terhadap sistem juga meningkat (Lishomwa and Phiri, 2020). Sikap memiliki pengaruh signifikan pada minat pemanfaatan. Ini membuktikan bahwa individu dapat menggunakan inovasi teknologi berdasarkan kekuatan sikap mereka bahkan ketika mereka mungkin tidak secara sadar bermaksud menggunakan inovasi (Dwivedi *et al.*, 2019). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_7 : Sikap (*attitude*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC

2.4.8 Pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior M-Banking* pada Bank ABC

Minat pemanfaatan (*behavioral intention*) sebagian besar memiliki peran yang kuat dalam membentuk penggunaan aktual dan adopsi sistem baru (Alalwan, Dwivedi and Rana, 2017). Minat pemanfaatan (*behavioral intention*) berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan (*use behavior*) (Putra, Huda and Fetrina, 2019). Ini membuktikan bahwa mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan teknologi. Menyikapi hasil tersebut, maka seseorang harus jeli untuk melihat faktor-faktor yang bisa meningkatkan minat pemanfaatan (*behavioral intention*) (Legowo and Vitalli, 2020). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_8 : Minat pemanfaatan (*behavioral intention*) berpengaruh positif terhadap minat penggunaan (*use behavior*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.4.9 Pengaruh *Gender* terhadap *Performance Expectancy M-Banking* pada Bank ABC

Variabel jenis kelamin (*gender*) sebagai moderator dan menunjukkan bahwa pengaruhnya signifikan terhadap faktor penentu adopsi yaitu ekspektasi kinerja (*performancy expectancy*) (Bouteraa *et al.*, 2020). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_9 : Jenis kelamin (*gender*) memoderasi pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.4.10 Pengaruh *Gender* terhadap *Effort Expectancy M-Banking* pada Bank ABC

Variabel jenis kelamin (*gender*) sebagai moderator dan menunjukkan bahwa pengaruhnya signifikan terhadap faktor penentu adopsi yaitu ekspektasi usaha (*effort expectancy*) (Bouterraa *et al.*, 2020). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_{10} : Jenis kelamin (*gender*) memoderasi pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.4.11 Pengaruh *Gender* terhadap *Social Influence M-Banking* pada Bank ABC

Variabel jenis kelamin (*gender*) sebagai moderator dan menunjukkan bahwa pengaruhnya signifikan terhadap faktor penentu adopsi yaitu faktor sosial (*social influence*) (Bouterraa *et al.*, 2020). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_{11} : Jenis kelamin (*gender*) memoderasi pengaruh faktor sosial (*social influence*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.4.12 Pengaruh *Age* terhadap *Performance Expectancy M-Banking* pada Bank ABC

Variabel usia (*age*) memiliki pengaruh moderasi yang signifikan pada hubungan ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) (Bouterraa *et al.*, 2020). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_{12} : Usia (*age*) memoderasi pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.4.13 Pengaruh *Age* terhadap *Effort Expectancy M-Banking* pada Bank ABC

Variabel usia (*age*) memiliki pengaruh moderasi yang signifikan pada hubungan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) (Bouteraa *et al.*, 2020). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_{13} : Usia (*age*) memoderasi pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.4.14 Pengaruh *Age* terhadap *Social Influence M-Banking* pada Bank ABC

Variabel usia (*age*) memiliki pengaruh moderasi yang signifikan pada hubungan faktor sosial (*social influence*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) (Bouteraa *et al.*, 2020). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_{14} : Usia (*age*) memoderasi pengaruh faktor sosial (*social influence*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.4.15 Pengaruh *Experience* terhadap *Effort Expectancy M-Banking* pada Bank ABC

Variabel pengalaman (*experience*) sebagai moderator signifikan pada ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*). Sulit untuk menemukan studi yang meneliti peran moderasi pengalaman (*experience*) dalam konteks Banking. Dengan demikian, penelitian ini akan menguji efek moderasi pengalaman (*experience*) antara ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dan niat pelanggan untuk mengadopsi Banking untuk memvalidasi dan mendukung model UTAUT (Bouteraa *et al.*, 2020). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_{15} : Pengalaman (*experience*) memoderasi pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.4.16 Pengaruh *Experience* terhadap *Social Influence M-Banking* pada Bank ABC

Variabel pengalaman (*experience*) sebagai moderator signifikan pada faktor sosial (*social influence*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*). Sulit untuk menemukan studi yang meneliti peran moderasi pengalaman (*experience*) dalam konteks Banking. Dengan demikian, penelitian ini akan menguji efek moderasi pengalaman (*experience*) antara faktor sosial (*social influence*) dan niat pelanggan untuk mengadopsi Banking untuk memvalidasi dan mendukung model UTAUT (Bouteraa *et al.*, 2020). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_{16} : Pengalaman (*experience*) memoderasi pengaruh faktor sosial (*social influence*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.4.17 Pengaruh *Experience* terhadap *Facilitating Conditions M-Banking* pada Bank ABC

Variabel pengalaman (*experience*) sebagai moderator signifikan pada kondisi fasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*). Sulit untuk menemukan studi yang meneliti peran moderasi pengalaman (*experience*) dalam konteks Banking. Dengan demikian, penelitian ini akan menguji efek moderasi pengalaman (*experience*) antara kondisi fasilitasi (*facilitating conditions*) dan niat pelanggan untuk mengadopsi Banking untuk memvalidasi dan mendukung model UTAUT (Bouteraa *et al.*, 2020). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_{17} : Pengalaman (*experience*) memoderasi pengaruh kondisi fasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.4.18 Pengaruh *Voluntariness of Use* terhadap *Social Influence M-Banking* pada Bank ABC

Variabel kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*) mengacu pada sejauh mana seseorang untuk memutuskan menggunakan teknologi. Semakin tidak sukarela seseorang menggunakan teknologi, semakin tinggi niat untuk menggunakan. Jika seseorang tidak diwajibkan untuk menggunakan teknologi, maka seseorang cenderung akan menggunakan teknologi tersebut. Kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*) memiliki efek moderasi yang kuat pada hubungan antara faktor sosial (*social influence*) dan minat pemanfaatan (*behavioral intention*) (Bouteraa *et al.*, 2020). Berdasarkan uraian diatas sebelumnya, maka dapat dinyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_{18} : Kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*) memoderasi pengaruh faktor sosial (*social influence*) terhadap minat pemanfaatan (*behavioral intention*) *M-Banking* pada Bank ABC.

2.5 Metode Analisis Data

Metode statistik yang akan digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah regresi berganda (*multiple regression*) dengan bantuan program *SmartPLS* 3.3.2. Metode ini digunakan untuk menguji kekuatan yang berpengaruh antara ekpektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi fasilitasi, kecocokan tugas teknologi, kepercayaan, sikap, moderasi (jenis kelamin, usia, pengalaman, kesukarelaan penggunaan) terhadap minat pemanfaatan dan minat penggunaan *M-Banking* pada Bank ABC. Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (Michaelides and Spanos, 2020)

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon \dots\dots\dots(2.1)$$

$$\begin{aligned} \text{Minat Pemanfaatan}_1 &= \alpha \\ &+ \beta_1 \text{Ekspektasi Kinerja} + \beta_2 \text{Ekspektasi usaha} + \beta_3 \text{Faktor Sosial} + \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \beta_4 \text{Kondisi Fasilitas} + \beta_5 \text{Kecocokan Tugas Teknologi} + \\ & \beta_6 \text{Kepercayaan} + \beta_7 \text{Sikap} + \beta_8 \text{Ekspektasi Kinerja} * \text{Jenis Kelamin} + \\ & \beta_9 \text{Ekspektasi usaha} * \text{Jenis Kelamin} + \beta_{10} \text{Faktor Sosial} * \\ & \text{Jenis Kelamin} + \beta_{11} \text{Ekspektasi Kinerja} * \text{Usia} + \beta_{12} \text{Ekspektasi Usaha} * \\ & \text{Usia} + \beta_{13} \text{Faktor Sosial} * \text{Usia} + \beta_{14} \text{Ekspektasi Usaha} * \text{Experience} + \\ & \beta_{15} \text{Faktor Sosial} * \text{Pengalaman} + \beta_{16} \text{Faktor Sosial} * \\ & \text{Kesukarelaan Penggunaan} + \varepsilon \dots \dots \dots (2.2) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Minat Penggunaan}_2 &= \alpha \\ &+ \beta_1 \text{Minat Pemanfaatan} + \beta_2 \text{Kondisi Fasilitas} + \beta_3 \text{Kondisi Fasilitas} * \\ & \text{Pengalaman} + \varepsilon \dots \dots (2.3) \end{aligned}$$

Keterangan:

α : Konstanta

β : Koefisien Regresi

ε : Error

2.5.1 SEM (*Structural Equation Modeling*)

SEM merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (*factor analysis*) yang dikembangkan di ilmu psikologi dan psikometri serta model persamaan simultan (*simultaneous equation modelling*) yang dikembangkan di ekonometrika. Ada dua jenis metode SEM yaitu SEM berbasis *covariance* atau *covariance based equation modeling* (CB-SEM) dan SEM berbasis *variance* atau komponen (*variance or component based SEM*) yang meliputi PLS (*Partial Least Square*) dan *Generalized Structural Component Analysis* (GSCA). Penelitian ini menggunakan metode *variance based SEM* dengan PLS (*Partial Least Square*) (Legowo and Vitalli, 2020). PLS (*Partial Least Square*) adalah metode analisis model persamaan struktural (SEM) berdasarkan komponen atau varian yang secara bersamaan dapat menguji model pengukuran serta pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk

menguji validitas dan reliabilitas data. SEM berbasis varian bertujuan untuk memprediksi model untuk pengembangan teori. Oleh karena itu, PLS (*Partial Least Square*) adalah alat prediksi kausal yang digunakan untuk mengembangkan teori. Keuntungan menggunakan PLS yaitu : (Izzati, 2020)

1. Mampu memodelkan banyak variabel dependen dan variabel independen (model kompleks).
2. Mampu mengelola masalah multikolinieritas antara variabel independen.
3. Hasil tetap kuat bahkan jika ada data yang abnormal dan hilang.
4. Menghasilkan variabel laten independen secara langsung berdasarkan *cross-products* yang melibatkan variabel laten dependen sebagai daya prediksi.
5. Dapat digunakan pada konstruksi reflektif dan formatif.
6. Dapat digunakan pada sampel kecil.
7. Tidak memerlukan data yang biasanya didistribusikan.
8. Dapat digunakan pada data dengan berbagai jenis skala yaitu nominal, ordinal dan kontinu.

Pemodelan jalur PLS memiliki dua model utama, yaitu model luar (*outer model*) dan model dalam (*inner model*) :

1. Model pengukuran atau (*outer model*) adalah elemen dalam pemodelan jalur PLS yang terdiri dari hubungan relasi dan indikator.
2. Model struktural atau (*inner model*) adalah pemodelan jalur PLS yang terdiri dari hubungan antar konstruk. Dalam model struktural ada dua jenis variabel laten, yaitu :
 - a. Variabel eksogen yang diwakili oleh arah panah yang keluar dari konstruk
 - b. Variabel endogen yang diwakili oleh arah panah yang masuk dari konstruksi lain (Hair Jr *et al.*, 2016).

2.5.2 Evaluasi Model Pengukuran/ *Outer Model*

Outer model sering juga disebut (*outer relation* atau *measurement model*) yang mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Blok dengan indikator reflektif dapat dirumuskan persamaan sebagai berikut :

$$x = \Lambda_x \xi + \varepsilon_x \dots \dots \dots (2.4)$$

$$y = \Lambda_y \eta + \varepsilon_y \dots \dots \dots (2.5)$$

Dimana x dan y adalah indikator variabel untuk variabel laten eksogen dan endogen ξ dan η , sedangkan Λ_x dan Λ_y merupakan matrix loading yang menggambarkan koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten dengan indikatornya. Residual yang diukur dengan ε_x dan ε_y dapat diinterpretasikan sebagai kesalahan pengukuran (Hair Jr *et al.*, 2016).

Dalam model pengukuran ada dua jenis indikator, yaitu tipe reflektif atau formatif. Pada tahap pengukuran ini, ada tiga aspek yang harus diukur, yaitu :

2.5.2.1 Uji Validitas Konvergen

Validitas konvergen diuji pada level indikator dan variabel latennya. Variabel konvergen pada level indikator disebut sebagai reliabilitas indikator. Dimana, uji validitas konvergen diuji dengan melakukan evaluasi nilai dari *loading factor* dan hanya menerima indikator dengan *loading factor* lebih besar dari 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran tersebut menguji kriteria validitas konvergen. (Hair Jr *et al.*, 2016).

2.5.2.2 Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan dilakukan pada level indikator dan variabel laten. Pengukuran yang dilakukan pada setiap indikator yang mengukur konstruk dan harus memiliki korelasi yang lebih tinggi pada konstruk dibandingkan dengan konstruk lainnya (Izzati, 2020). Pada level indikator, tidak ada indikator yang memberikan *loading* ke variabel laten yang lain lebih tinggi dibandingkan variabel laten yang seharusnya (Legowo and Vitalli, 2020). Jenis pengukuran menggunakan *cross loading* adalah jenis yang paling banyak digunakan dalam validitas diskriminan. Sementara pada level variabel, validitas diskriminan dinilai dengan menggunakan AVE (*Average Variance Extracted*). Variabel harus

memiliki nilai $AVE > 0,5$ agar dinyatakan valid. Rumus AVE (*Average Variance Extracted*) dapat dirumuskan sebagai berikut : (Hair Jr *et al.*, 2016).

$$AVE = \left(\frac{\sum_{i=1}^M l_i^2}{M} \right) \dots \dots \dots (2.6)$$

Keterangan :

AVE = Rata-rata persentase skor varian yang diekstraksi dari seperangkat variabel laten yang diestimasi melalui *loading standarize* indikatornya dalam proses iterasi algoritma dalam PLS l = melambangkan *standarize loading factor*
 i = jumlah indikator

2.5.2.3 Uji Reliabilitas Komposit

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat konsistensi dan stabilitas alat ukur atau instrumen penelitian dalam mengukur konsep atau konstruksi. Konstruksi yang valid biasanya dapat diandalkan, sedangkan konstruksi yang andal tidak selalu valid. Instrumen dikatakan andal jika diukur dua kali atau lebih, nilai yang dihasilkan tetap konsisten dengan pernyataan atau objek yang sama. Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* harus $> 0,7$ dan nilai *Composite Reliability* harus $> 0,7$ (Hair Jr *et al.*, 2016). *Composite Reliability* adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur seberapa baik suatu model diukur dengan indikator yang ditentukan (Izzati, 2020). Dengan menggunakan output yang dihasilkan *SmarPLS* maka *composite reliability* dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut : (Hair Jr *et al.*, 2016)

$$\rho_c = \frac{(\sum_{i=1}^M l_i)^2}{(\sum_{i=1}^M l_i)^2 + \sum_{i=1}^M var(e_i)} \dots \dots \dots (2.7)$$

Keterangan :

l_i = *Component loading* ke indikator dan $var(e_i) = 1 - l_i^2$

Dibandingkan dengan *Cronbach's Alpha*, ukuran ini tidak mengansumsikan *tau equivalence* antar pengukuran dengan asumsi semua indikator diberi bobot sama sehingga *Cronbach's Alpha* cenderung *lower bond estimate reliability*, sedangkan *composite reliability* merupakan *closer approximation* dengan asumsi estimasi parameter adalah akurat (Hair Jr et al., 2016).

Sedangkan untuk menghitung *Cronbach's Alpha* dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{\sum_{p \neq p'} \text{cor}(x_{pq}, x_{p'q})}{p_q + \sum_{p \neq p'} \text{cor}(x_{pq}, x_{p'q})} \times \frac{p_q}{p_q - 1} \dots \dots \dots (2.8)$$

Dimana :

p_q adalah jumlah indikator atau manifest variabel

q adalah blok indikator

2.5.3 Evaluasi Model Struktural/ Inner Model

Evaluasi model struktural (*inner model*) dilakukan untuk melihat tingkat signifikan dari hubungan antar variabel dependen dan variabel independen. Evaluasi model struktural bisa dilakukan setelah evaluasi model pengukuran menunjukkan hasil yang baik yakni terpenuhinya uji validitas dan uji reliabilitas. Melalui proses *bootstrapping*, parameter *T-Statistic* diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas.

Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-Square* (R^2) untuk variabel dependen dengan menggunakan ukuran *Stone-Geisser Q-square test* dan juga analisis terhadap nilai signifikansi dari koefisien jalur (*path coefficient*). Persamaan untuk inner model dapat dituliskan sebagai berikut : (Hair Jr et al., 2016)

$$\eta = \beta_0 + \beta_\eta | + \Gamma_\xi + \zeta \dots \dots \dots (2.9)$$

Dimana:

- η adalah vektor endogen (dependen)
- ξ adalah vektor eksogen (independen)
- ζ adalah vektor residual (*unexplained variance*)

Karena pada dasarnya PLS didesain untuk model *recursive* (model yang mempunyai satu arah kausalitas), maka hubungan antara variabel laten eksogen terhadap setiap variabel laten endogen sering disebut dengan *causal chain system* yang dapat dispesifikasikan sebagai berikut : (Hair Jr *et al.*, 2016)

$$\eta = \sum_i \beta_{ji} \eta_i + \sum_i \gamma_{jb} \xi_b + \zeta_j \dots \dots \dots (2.10)$$

Dimana :

β_{ji} dan γ_{jb} adalah koefisien jalur yang menghubungkan variabel endogen (η) sebagai prediktor dan variabel eksogen (ξ)

i dan b merupakan *range indices*

ζ_j merupakan *inner residual variable* (inner residual variabel)

Variabel dinyatakan berpengaruh signifikan jika nilai *T-Statistic* lebih besar dari 1,96 dan nilai *P-Value* lebih kecil dari 0,05 (Legowo and Vitalli, 2020).

2.5.4 Weight Relations

Outer dan inner model memberikan spesifikasi yang diikuti dalam ekstimasi algorithm PLS, sehingga membutuhkan definisi *weight relation* untuk melengkapinya. Dimana, nilai kasus untuk setiap variabel laten yang diestimasi dalam PLS sebagai berikut : (Hair Jr *et al.*, 2016)

$$\xi_b = \sum_{kb} \omega_{kb} x_{kb} \dots \dots \dots (2.11)$$

$$\eta_i = \sum_{ki} \omega_{ki} x_{ki} \dots \dots \dots (2.12)$$

Dimana :

ω_{kb} dan ω_{ki} adalah k *weight* yang digunakan untuk mengestimasi variabel laten ξ_b dan η_i

Jadi, estimasi variabel laten adalah *linear aggregate* dari indikator yang nilai *weight*nya di dapat melalui prosedur estimasi PLS dengan dispesifikasi oleh *inner* dan *outer model*.

Dimana:

η adalah vektor variabel endogen

ξ adalah vektor variabel eksogen

ζ merupakan vektor residual

B dan Γ adalah matriks koefisien jalur

2.5.5 Predictive Relevance

R-square model PLS dapat dievaluasi dengan melihat *Q-square* predictive relevance untuk model variabel. *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (nol) memperlihatkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relvance*, sedangkan nilai *Q-square* kurang dari 0 (nol) memperlihatkan bahwa model kurang memiliki predictive relevance. Namun, jika hasil perhitungan memperlihatkan nilai *Q-square* lebih dari 0 (nol), maka model layak dikatakan memiliki nilai prediktif yang relevan. Dengan rumus sebagai berikut : (Hair Jr *et al.*, 2016)

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2) \dots \dots \dots (2.13)$$