

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN BSI MOBILE DI SAMARINDA: PENDEKATAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT)

Reski Amelia
Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda
reskijaamel16@gmail.com

M. Birusman Nuryadin
Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda
birusman11nuryadin@gmail.com

Kokom Komariah
Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda
76kokomkomariah@gmail.com

Article History

Received:
15th of December 2023

Accepted:
25th of April 2024

Published:
20th of June 2024

Abstract

The growth in the use of digital banking services in Indonesia continues to increase in line with the development of information technology today. BSI mobile is a service application from Bank Syariah Indonesia which is expected to provide convenience to customers. The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) model serves to detect the level of acceptance a technology. The purpose of this research is to determine the effect of performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions and cost perceived on the use of BSI mobile in Samarinda. This study uses quantitative research methods with an associative approach. The population in this study were active customers of BSI in Samarinda who had registered as BSI mobile users, while the sample used was 97 respondent. Sampling was carried out using purposive sampling method and measurement technique with Likert scale. The data analysis method used is classical assumption analysis, multiple regression analysis, t test, and F test with the help of the SPSS Ver.24. The results indicate that the variables of performance expectancy, effort expectancy, and social influence partially have a positive and significant effect. Meanwhile, the facilitating conditions has no positive and insignificant effect and the cost perceived only has a positive but insignificant effect. Then simultaneously the variables of performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, and cost perceived have a positive and significant effect on the use of BSI mobile in Samarinda.

Keywords: UTAUT, Mobile Banking, Bank Syariah Indonesia

A. PENDAHULUAN

Dengan adanya potensi perkembangan ekonomi digital di Indonesia memungkinkan akan munculnya model bisnis baru, integrasi antar sektor bisnis, maupun perubahan model bisnis pada sektor yang sudah ada sebelumnya. Pada tahun 2016, Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dari Kementerian Komunikasi dan Informatika melakukan studi terkait ekonomi digital di Indonesia. Salah satu hasil studi tersebut menunjukkan terdapat perubahan yang mungkin terjadi di berbagai sektor terutama sektor ekonomi pada perbankan (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2019). Bahkan OJK juga menerbitkan Panduan Penyelenggaraan *Digital Branch* oleh Bank Umum pada desember 2015, dengan menjelaskan bahwa teknologi informasi merupakan bagian terpenting yang tidak terpisahkan dengan operasional bank yang mana mengingat perannya sangat berpengaruh dalam perkembangan perbankan (Fatimah & Hendratmi, 2020).

Pada tahun 2017 kota Samarinda mengalami pertumbuhan ekonomi yang positif, hal ini ditandai dengan pertumbuhan ekonomi Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) yang mencapai 3,62%. Informasi dan Komunikasi memiliki peranan sebagai penunjang aktivitas di setiap bidang ekonomi. Dalam era globalisasi, kontribusi lapangan usaha ini sangat vital dan menjadi indikator kemajuan suatu bangsa, terutama jasa telekomunikasi. Kontribusi lapangan usaha ini terhadap perekonomian di Samarinda selama tahun 2017-2021 relatif stabil, di kisaran 3 persen. Pada 2021, lapangan usaha ini berkontribusi sebesar 3,78 persen menguat dibandingkan tahun 2020 dengan nilai riil sebesar 2,69 triliun rupiah. Sepanjang periode 2017 hingga 2021, laju pertumbuhan lapangan usaha ini berfluktuasi. Laju pertumbuhan tertinggi sebesar 9,88 persen terjadi di tahun 2017. Tahun 2021, laju pertumbuhan lapangan usaha ini mengalami peningkatan menjadi 7,98 persen dibandingkan tahun 2020 yang sebesar 7,31 persen (Saputri, 2022).

Dengan begitu, dapat dikatakan sangat potensial di kota Samarinda akan mendukung pertumbuhan *financial technology* (fintech). Perkembangan teknologi informasi sekarang ini, semakin banyak diminati oleh masyarakat dari berbagai kalangan disebabkan keadaan yang mengharuskan untuk menggunakan media perangkat seluler dan internet serta fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi *mobile banking* untuk memudahkan pekerjaan mereka.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil merger dari tiga bank Syariah BUMN yaitu, Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah, dimana telah beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021. Dengan hadirnya BSI ini tentunya berdampak baik bagi dunia perbankan syariah, khususnya dalam hal bisnis yang menjadi lebih efisien dan kompetitif. BSI pun menerbitkan layanan BSI *mobile* yang diharapkan akan memberikan keleluasaan bagi nasabah baik

dalam bertransaksi, beribadah, maupun berbagi dalam berbagai fitur pada satu aplikasi tersebut dengan aman, cepat, dan mudah untuk dilakukan dimana dan kapan saja. Menurut Direktur Utama BSI yaitu Hery Gunardi, mengatakan peningkatan transaksi pada BSI *mobile banking* sebesar 97,4% pada periode 2021 atau sebanyak 46,4 juta transaksi dalam setahun.

Penelitian ini mengadopsi teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) sebagai *grand theory*. Model UTAUT merupakan model yang paling efektif dalam menjelaskan prediksi niat seseorang hingga 70% varians (adjusted R²), untuk menggunakan teknologi dibandingkan dengan teori lainnya (Venkatesh et al., 2003). Beberapa penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking* (Chaidir et al., 2021; Sudarsono, 2022; Utami et al., 2022). Dalam teori *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) adalah salah satu model penerimaan teknologi terbaru yang dikembangkan oleh Venkatesh et al., (2003). UTAUT merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi. Sehingga dalam memprediksi niat menggunakan teknologi, dapat diartikan bahwa niat seseorang untuk menggunakan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh dirinya sendiri, akan tetapi dapat pula dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti faktor biaya, serta terdapat penelitian yang menyimpulkan bahwa ternyata faktor biaya juga dapat berpengaruh terhadap penggunaan teknologi *mobile banking* (Wardani, 2021; Zuliani & Purwati, 2021).

Maka dari itu, untuk mengetahui dan mengukur pengaruh pada keputusan dalam penggunaan BSI *mobile* dengan menggunakan model pendekatan UTAUT. Penelitian ini menggunakan model tersebut, bukan hanya untuk menganalisis pada faktor-faktor yang berpengaruh tetapi juga menganalisis potensi penggunaan BSI *mobile* di Samarinda. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian yang sejenis atau serupa serta bisa menjadi perbandingan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang sudah ada. Selain itu, penelitian ini dapat memperluas pengetahuan mahasiswa mengenai faktor-faktor yang berpengaruh dalam penggunaan BSI *mobile* di Samarinda.

B. KAJIAN/TINJAUAN PUSTAKA

1. *Mobile Banking*

Berdasarkan pada peraturan Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud Nomor 12/PJOK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, bahwa layanan perbankan digital sebagai layanan yang dikembangkan dengan memaksimalkan eksploitasi data nasabah agar melayani nasabah lebih mudah, cepat, sesuai dengan kebutuhan, serta dilakukan secara otonom oleh nasabah dengan memperhatikan faktor keamanan. *Mobile Banking* adalah salah

satu fasilitas perbankan yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi saat ini. Pada layanan *mobile banking* memiliki beberapa fitur layanan dengan fungsi berbeda meliputi pembiayaan, transfer, histori, dan lainnya (Fauzi & Suryani, 2019). *Mobile banking* ini mengkombinasikan antara teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama-sama.

2. BSI *Mobile*

BSI *mobile* adalah aplikasi *mobile banking* BSI yang digunakan untuk mengakses rekening nasabah melalui smartphone dengan jaringan teknologi 3G/4G dan Wi-Fi yang dapat di install melalui *playstore* atau *appstore*. Selain memberi kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi, BSI *mobile* juga mempermudah dalam meningkatkan spiritual bagi nasabah muslim karena adanya fitur untuk arahan beribadah dan berbagi ZISWAF yang telah dikembangkan pada aplikasi tersebut.

3. Model UTAUT

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) merupakan model yang dikembangkan oleh Venkatesh bersama teman-temannya pada tahun 2003, yang didasari oleh teori sosial kognitif dengan mengkombinasi delapan model pendekatan penelitian mengenai penerimaan teknologi informasi yang terkemuka menjadi satu teori. UTAUT yang dikembangkan dengan menggabungkan beberapa model teori yang meliputi *theory of reasoned action* (TRA), *the technology acceptance model* (TAM), *motivational models* (MM), *theory of planned behavior* (TPB), *combined TAM and TPB* (C-TAMTPB), *the model of the PC utilization* (MPCU), *innovation diffusion theory* (IDT), dan *social cognitive theory* (SCT). Model UTAUT telah terbukti berhasil daripada delapan model penerimaan teknologi dalam menjelaskan hingga 70% varian pengguna (Andrianto, 2020).

Dari kedelapan model teori penerimaan tersebut dievaluasi dan ditemukan tujuh konstruk yang memengaruhi *behavioral intention* yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *attitude toward using technology*, dan *self-efficacy*. Dari ke-6 determinan tersebut kemudian dilakukan pengujian lebih lanjut dan didapatkan bahwa terdapat empat konstruk utama yang secara teori dan empiris dapat berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan suatu teknologi yakni meliputi ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) (Alkhowaiter, 2022).

4. Penggunaan BSI *Mobile*

Niat berperilaku telah dianggap sebagai faktor kuat dalam menentukan perilaku seorang individu atas penggunaan teknologi. Perilaku nyata tersebut diperoleh melalui niat dan memainkan peran penting dalam penerimaan teknologi serta sebagai variabel penting terhadap niat perilaku dalam minat penggunaan (Owusu Kwateng et al., 2018). Perilaku penggunaan diartikan sebagai frekuensi pengguna teknologi informasi. Perilaku penggunaan sangat berkaitan terhadap kesan penggunaan sistem layanan yang ditawarkan. Sistem tersebut akan selalu digunakan bila pengguna

berminat menggunakan dan memiliki keyakinan bahwa teknologi tersebut memberikan manfaat dalam membantu pekerjaannya, dapat digunakan dengan mudah serta adanya pengaruh sosial dari lingkungan sekitar (Utomo et al., 2021). Upaya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) dalam mengembangkan layanan digital melalui BSI Mobile kian menunjukkan hasil. Di mana, aplikasi milik bank syariah tersebut telah mencatat volume transaksi mencapai Rp 476,42 triliun di 2023 atau naik 39,26% secara tahunan. Sejalan dengan itu, jumlah transaksi BSI Mobile juga telah mencapai 376,41 juta, atau tumbuh 41,28%. Adapun, jumlah pengguna aplikasi bank syariah dengan aset terbesar di tanah air ini mencapai 6,3 juta orang (Octaviano, 2023).

C. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Peneliti menggunakan jenis kuantitatif ini dikarenakan memiliki peran penting untuk memecahkan dan mengambil kesimpulan dari suatu hipotesis dalam bentuk numerik secara konkret, terukur, rasional dan sistematis (Syahza, 2021). Penelitian ini juga menggunakan pendekatan asosiatif (hubungan), yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Pada penelitian ini, populasi yang digunakan yakni nasabah aktif Bank Syariah Indonesia di Samarinda yang telah terdaftar menggunakan BSI *mobile* saat ini. Sehingga dalam penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*, dimana peneliti memilih berdasarkan tujuan dan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti (Siyoto & Sodik, 2015). Adapun kriteria dalam pengambilan sampel pada penelitian ini diantaranya:

- 1) Responden merupakan nasabah aktif Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berdomisili di Samarinda
- 2) Responden merupakan nasabah yang telah terdaftar sebagai pengguna BSI *mobile*.
- 3) Responden telah berusia 18 tahun ke atas.
- 4) Responden telah melakukan minimal 1 kali transaksi dalam sebulan melalui BSI *mobile*.

Berhubung populasi pengguna BSI *mobile* di Samarinda tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Cochran* sebagai berikut (Sugiyono, 2013):

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2} = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{0,1^2} = 96,04 = \text{dibulatkan menjadi } 97$$

Hal ini selaras dengan teori *Roscoe* yang mengatakan bahwa ukuran sampel yang layak dan baik dalam suatu penelitian adalah lebih besar dari 30 dan lebih kecil dari 500 sampel (Abdullah, 2015). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah 97 responden. Adapun sumber data yang digunakan yaitu melalui data primer dan sekunder.

Pengumpulan data dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan BSI *mobile* di Samarinda, melalui link *google form* sehingga bisa mempermudah untuk disebar kepada responden. Sedangkan, untuk pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan model skala *Likert* dengan 5 poin.

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Likert
Variabel Bebas (<i>Independent</i>)			
Ekspektasi Kinerja (X_1)	Dianggap sebagai bentuk kepercayaan seorang individu dalam menggunakan teknologi dapat mempermudah dan memberi manfaat bagi pekerjaannya.	1. Persepsi kegunaan 2. Kesesuaian pekerjaan 3. Ekspektasi hasil	1-5
Ekspektasi Usaha (X_2)	Dianggap sebagai bentuk betapa mudahnya seorang individu dalam mengoperasikan suatu teknologi tanpa mengeluarkan banyak usaha.	1. Persepsi kemudahan penggunaan 2. Komplektisitas 3. Kemudahan penggunaan	1-5
Pengaruh Sosial (X_3)	Dianggap sebagai keyakinan seorang individu terhadap perasaan orang-orang terdekat atau sekitar saat menggunakan sebuah sistem teknologi.	1. Norma subjektif 2. Faktor sosial 3. <i>Image</i>	1-5
Kondisi Fasilitas (X_4)	Dianggap menggambarkan pengaruh dari ketersediaan infrastruktur bagi pengguna untuk mendukung penggunaan sistem seperti <i>mobile banking</i> .	1. Kontrol perilaku yang dirasakan 2. Kondisi-kondisi yang mendukung 3. Kompatibilitas	1-5
Persepsi Biaya (X_5)	Dianggap sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa biaya yang dikeluarkan saat menggunakan sistem seperti <i>mobile banking</i> dapat memberi manfaat yang sebanding atau lebih.	1. Hemat biaya 2. Kesesuaian biaya	1-5
Variabel Terikat (<i>dependent</i>)			
Penggunaan BSI <i>Mobile</i> (Y)	Sebagai bentuk frekuensi pengguna dalam menggunakan sistem teknologi seperti <i>mobile banking</i> , yang mengacu pada niat dan perilaku pengguna terhadap kesan pada sistem yang ditawarkan.	1. Minat 2. Kebutuhan	1-5

Sumber: Viswanath Venkatesh dalam Jurnal MIS Quarterly (2003)

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden

Berdasarkan	Deskripsi	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	32	33%
	Perempuan	65	67%
Usia (tahun)	18-30	66	68%
	31-40	21	21,7%
	41-50	10	10,3%
	>51	0	0%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	50	51,5%
	PNS	16	16,5%
	Pegawai BUMN	5	5,2%
	Wiraswasta	15	15,5%
	IRT	6	6,2%
	Karyawan SPG	1	1%
	Belum Bekerja	4	4,1%
Pengguna <i>M-Banking</i> Selain BSI <i>Mobile</i>	Ya	78	80,4%
	Tidak	19	19,6%
Seringnya Bertransaksi di BSI <i>Mobile</i> Setiap Bulan	1-3 Kali	59	60,8%
	>3 kali	38	39,2%

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Ver 24, Juni 2023

2. Uji Instrumen

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan	Keputusan
Ekspektasi Kinerja (X ₁)	X _{1_1}	0,709	0,198	Valid	Digunakan
	X _{1_2}	0,823	0,198	Valid	Digunakan
	X _{1_3}	0,762	0,198	Valid	Digunakan
Ekspektasi Usaha (X ₂)	X _{2_1}	0,751	0,198	Valid	Digunakan
	X _{2_2}	0,743	0,198	Valid	Digunakan
	X _{2_3}	0,776	0,198	Valid	Digunakan
Pengaruh Sosial (X ₃)	X _{3_1}	0,782	0,198	Valid	Digunakan
	X _{3_2}	0,880	0,198	Valid	Digunakan
	X _{3_3}	0,740	0,198	Valid	Digunakan
Kondisi Fasilitas (X ₄)	X _{4_1}	0,719	0,198	Valid	Digunakan
	X _{4_2}	0,765	0,198	Valid	Digunakan
	X _{4_3}	0,768	0,198	Valid	Digunakan
Persepsi Biaya (X ₅)	X _{5_1}	0,865	0,198	Valid	Digunakan
	X _{5_2}	0,843	0,198	Valid	Digunakan

Penggunaan BSI <i>Mobile</i> (Y)	Y_1	0,847	0,198	Valid	Digunakan
	Y_2	0,893	0,198	Valid	Digunakan

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Ver 24, Juni 2023

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's	Standar Reliabel	Keterangan
Ekspektasi Kinerja (X ₁)	0,647	0,60	Reliabel
Ekspektasi Usaha (X ₂)	0,627	0,60	Reliabel
Pengaruh Sosial (X ₃)	0,701	0,60	Reliabel
Kondisi Fasilitas (X ₄)	0,613	0,60	Reliabel
Persepsi Biaya (X ₅)	0,628	0,60	Reliabel
Penggunaan BSI <i>Mobile</i> (Y)	0,676	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Ver 24, Juni 2023

3. Uji Asumsi Klasik

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.84075142
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.069
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.075^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Ver 24, Juni 2023

Berdasarkan tabel diatas, hasil dari uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov* didapatkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,075. Menunjukkan hasil uji normalitas dengan nilai signifikansi pada variabel ekspektasi kinerja (X₁), ekspektasi usaha (X₂), pengaruh sosial (X₃), kondisi fasilitas (X₄), persepsi biaya (X₅), dan penggunaan BSI *mobile* (Y) sebesar 0,075 > daripada 0,05. Sehingga disimpulkan bahwa data yang telah diuji berdistribusi normal.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.807	.658		2.745	.007
Ekspektasi Kinerja (X ₁)	.042	.047	.115	.879	.382

Ekspektasi Usaha (X2)	-.033	.054	-.084	-.601	.549
Pengaruh Sosial (X3)	-.035	.024	-.155	-1.462	.147
Kondisi Fasilitas (X4)	-.094	.056	-.213	-1.672	.098
Persepsi Biaya (X5)	.031	.075	.055	.418	.677
a. Dependent Variable: ABS_RES					

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Ver 24, Juni 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil dari uji heteroskedastisitas mendapatkan nilai signifikansi pada variabel ekspektasi kinerja (X₁) sebesar 0,382, variabel ekspektasi usaha (X₂) sebesar 0,549, variabel pengaruh sosial (X₃) sebesar 0,147, variabel kondisi fasilitas (X₄) sebesar 0,098, dan variabel persepsi biaya (X₅) sebesar 0,677. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel bebas (independent) memiliki nilai Sig. > dari 0,05. Maka disimpulkan bahwa model regresi dari ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan persepsi biaya dalam penggunaan BSI *mobile* tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.059	1.051		-.057	.955		
Ekspektasi Kinerja (X1)	.298	.076	.384	3.950	.000	.599	1.669
Ekspektasi Usaha (X2)	.293	.087	.353	3.371	.001	.517	1.935
Pengaruh Sosial (X3)	.101	.038	.208	2.645	.010	.912	1.096
Kondisi Fasilitas (X4)	-.048	.090	-.051	-.536	.593	.629	1.591
Persepsi Biaya (X5)	.029	.119	.024	.246	.806	.578	1.729
a. Dependent Variable: Penggunaan BSI Mobile (Y)							

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Ver 24, Juni 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai tolerance pada variabel ekspektasi kinerja sebesar 0,599, ekspektasi usaha sebesar 0,517, pengaruh sosial sebesar 0,912, kondisi fasilitas sebesar 0,629, dan persepsi biaya sebesar 0,578 yang artinya semua nilai tolerance pada variabel bebas (X) lebih dari 0,1. Kemudian jika dilihat pada nilai VIF juga menunjukkan bahwa variabel ekspektasi kinerja sebesar 1,669, ekspektasi usaha sebesar 1,935, pengaruh sosial sebesar 1,096, kondisi fasilitas sebesar 1,591, dan persepsi biaya sebesar 1,729 yang artinya semua nilai VIF pada variabel bebas (X) memiliki nilai kurang dari

10. Sehingga disimpulkan bahwa model regresi pada variabel ekspektasi kinerja (X_1), ekspektasi usaha (X_2), pengaruh sosial (X_3), kondisi fasilitas (X_4), dan persepsi biaya (X_5) dalam penelitian ini tidak mengalami gejala multikolinearitas.

4. Uji Hipotesis

Tabel 8. Hasil Uji t (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.059	1.051		-.057	.955
	Ekspektasi Kinerja (X1)	.298	.076	.384	3.950	.000
	Ekspektasi Usaha (X2)	.293	.087	.353	3.371	.001
	Pengaruh Sosial (X3)	.101	.038	.208	2.645	.010
	Kondisi Fasilitas (X4)	-.048	.090	-.051	-5.36	.593
	Persepsi Biaya (X5)	.029	.119	.024	.246	.806

a. Dependent Variable: Penggunaan BSI Mobile (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Ver 24, Juni 2023

Tabel 9. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63.770	5	12.754	17.103	.000^b
	Residual	67.859	91	.746		
	Total	131.629	96			

a. Dependent Variable: Penggunaan BSI Mobile (Y)
 b. Predictors: (Constant), Persepsi Biaya (X5), Pengaruh Sosial (X3), Kondisi Fasilitas (X4), Ekspektasi Kinerja (X1), Ekspektasi Usaha (X2)

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Ver 24, Juni 2023

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.696 ^a	.484	.456	.86354	2.138

a. Predictors: (Constant), Persepsi Biaya (X5), Pengaruh Sosial (X3), Kondisi Fasilitas (X4), Ekspektasi Kinerja (X1), Ekspektasi Usaha (X2)
 b. Dependent Variable: Penggunaan BSI Mobile (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Ver 24, Juni 2023

5. Pembahasan

1) Pengaruh Ekspektasi Kinerja Terhadap Penggunaan BSI *mobile* di Samarinda

Dari hasil penelitian di atas dapat kita ketahui, bahwa hasil yang diperoleh dari data yang telah dianalisis menggunakan SPSS V.24, menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja memiliki nilai thitung sebesar 3,950 lebih besar dari ttabel 1,986 dan nilai signifikansi

sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis dari H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan BSI *mobile* di Samarinda. Dapat dilihat bahwa hasil demografi responden menunjukkan jenjang umur terbanyak adalah 18-30 tahun dan pekerjaan yang paling banyak adalah pelajar/mahasiswa. Akan tetapi dalam usia tersebut di zaman sekarang tentunya produktif dalam hal berbelanja secara online yang dimana tentunya sangat membutuhkan kinerja dari *mobile banking* seperti BSI *mobile* agar memudahkan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya oleh Arimbi, Ari, dan Admaja yang menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja sebagai prediktor terkuat yang menentukan minat individu dalam penggunaan suatu teknologi seperti *mobile banking* (Arimbi Dewayanti, Ari Kusiyanti, Admaja Dwi Herlambang, 2018). Akan tetapi terdapat penelitian yang tidak selaras dengan hasil penelitian ini, seperti pada penelitian Rahma, Mustafa, dan Wahyu menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap BSI *mobile* namun berpengaruh positif. Dikarenakan nasabah hanya memahami layanan BSI *mobile* dapat mempermudah proses transaksi saja (Pohan et al., 2023).

2) Pengaruh Ekspektasi Usaha Terhadap Penggunaan BSI *mobile* di Samarinda

Dari hasil penelitian di atas dapat kita ketahui, bahwa hasil yang diperoleh dari data yang telah dianalisis menggunakan SPSS V.24, menunjukkan bahwa ekspektasi usaha memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,371 lebih besar dari t_{tabel} 1,986 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis dari H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan BSI *mobile* di Samarinda. Hal ini menandakan bahwa responden merasa mudah dalam menggunakan layanan BSI *mobile*.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Edi dan Julia juga menunjukkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif dan signifikan sebagai pendorong keinginan dalam memanfaatkan *mobile banking* dalam sehari-hari (Loisa & Purwanto, 2020). Akan tetapi, terdapat penelitian yang tidak selaras seperti penelitian Abdurrachman dan Citra Kusuma yang menunjukkan bahwa meskipun variabel ekspektasi usaha masih dalam kategori baik, akan tetapi diakui ada salah satu pernyataan yang memiliki skor terendah yakni mengenai pengoperasian layanan *mobile banking* mudah bagi pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna masih kesulitan untuk mengoperasikan aplikasi *mobile banking* (Kusuma & Setyahadi, 2019).

3) Pengaruh Sosial Terhadap Penggunaan BSI *mobile* di Samarinda

Dari hasil penelitian di atas dapat kita ketahui, bahwa hasil yang diperoleh dari data yang telah dianalisis menggunakan SPSS V.24, menunjukkan bahwa pengaruh sosial memiliki nilai thitung sebesar 2,645 lebih besar dari ttabel 1,986 dan nilai signifikansi sebesar 0,010 lebih kecil dari alpha 0,05, maka hipotesis dari H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan BSI *mobile* di Samarinda. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan BSI *mobile* di Samarinda bukan hanya dipengaruhi oleh kebutuhan akan tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan sekitar baik dari keluarga, kerabat dekat, teman atau bahkan tetangga yang memiliki pengalaman terkait layanan tersebut. Demikian, membuktikan bahwa penilaian atau pendapat dari orang terdekat dan masyarakat sekitar mampu mempengaruhi secara langsung minat nasabah menggunakan layanan BSI *mobile*.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Igor, Radovan Bacik, dan Beata Gavurova yang menunjukkan bahwa pengaruh dari orang penting atau terdekat potensial yang berpengalaman terhadap penggunaan *mobile banking* (Fedorko et al., 2021). Namun, terdapat penelitian yang tidak selaras, seperti pada penelitian Diwya Cita menunjukkan bahwa pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan. Yang artinya pengaruh di lingkungan sekitar tidak mendukung pengusaha UMKM untuk menggunakan layanan *digital banking* BSI karena timbulnya niat penggunaan hanyalah berasal dari diri sendiri sesuai dengan kebutuhan (Gunawan, 2022).

4) Pengaruh Kondisi Fasilitas Terhadap Penggunaan BSI *mobile* di Samarinda

Dari hasil penelitian di atas dapat kita ketahui, bahwa hasil yang diperoleh dari data yang telah dianalisis menggunakan SPSS V.24, menunjukkan bahwa kondisi fasilitas memiliki nilai thitung sebesar 0,536 lebih kecil dari ttabel 1,986 dan nilai signifikansi sebesar 0,593 lebih besar dari alpha 0,05, maka hipotesis dari H_a ditolak dan H_0 diterima. Maka disimpulkan bahwa kondisi fasilitas tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan BSI *mobile* di Samarinda. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa kesulitan dalam pemilihan fitur-fitur layanan BSI *mobile* sehingga secara tidak langsung ketersediaan fasilitas yang mendukung belum mempengaruhi penggunaan layanan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chairia, Citra dan Indri juga menunjukkan bahwa meskipun layanan Itqan *mobile* mudah diakses, namun mayoritas nasabahnya belum mencoba menggunakan layanan aplikasi tersebut. Sehingga

pengetahuan tentang fitur-fitur dalam Itqan *mobile* masih minim (Chairia et al., 2020). Akan tetapi, hasil penelitian Putri dan Atik tidak sejalan dimana menunjukkan bahwa kondisi fasilitas berpengaruh terhadap adopsi *mobile banking* karena berfungsi sebagai faktor penting dalam persepsi pengguna adanya dukungan dan sumber daya yang telah memadai (Yuliana & Aprianingsih, 2022).

5) Pengaruh Persepsi Biaya Terhadap Penggunaan BSI *mobile* di Samarinda

Dari hasil penelitian di atas dapat kita ketahui, bahwa hasil yang diperoleh dari data yang telah dianalisis menggunakan SPSS V.24, menunjukkan bahwa persepsi biaya memiliki nilai thitung sebesar 0,246 lebih kecil dari ttabel 1,986 dan nilai signifikansi sebesar 0,806 lebih besar dari alpha 0,05, maka hipotesis dari H_a ditolak dan H_0 diterima. Sehingga disimpulkan bahwa persepsi biaya hanya berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan BSI *mobile* di Samarinda. Dapat dikatakan bahwa pengguna BSI *mobile* di Samarinda berpendapat bahwa walaupun beban biaya yang dikeluarkan saat bertransaksi terjangkau akan tetapi tidak dapat mempengaruhi dalam penggunaan layanan tersebut.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Royan yang menunjukkan bahwa persepsi biaya tidak berpengaruh signifikan. Hal ini dikarenakan masih minimnya intensitas penggunaan dalam *mobile banking Syariah* sehingga walaupun biaya memberi daya tarik namun belum cukup untuk mempengaruhi (Utama, 2021). Akan tetapi, terdapat yang tidak selaras seperti penelitian yang dilakukan oleh Dimas Pangestu juga menunjukkan bahwa sekitar 82,6% sangat setuju tentang pengaruh persepsi biaya karena pengeluaran yang dikeluarkan tidaklah besar saat penggunaan *mobile banking* (Pangestu, 2022).

6) Pengaruh Ekspektasi Kinerja (X1), Ekspektasi Usaha (X2), Pengaruh Sosial (X3), Kondisi Fasilitas (X4), dan Persepsi Biaya (X5) Terhadap Penggunaan BSI *mobile* di Samarinda (Y)

Berdasarkan pada hasil penjelasan seluruh aspek UTAUT yang telah dijabarkan diantaranya ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas serta dengan tambahan satu variabel yaitu persepsi biaya. Setelah dilakukan olah data dengan SPSS Ver. 24 diperoleh sebuah hasil yang membuktikan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan persepsi biaya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan BSI *mobile* di Samarinda. Hal ini dibuktikan pada hasil olah data yang memperoleh F_{hitung} 17,103 lebih besar dari F_{tabel} 2,31 dan nilai Sig. 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Serta diperoleh juga besaran nilai R Square sebesar 0,484 yang artinya variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas,

dan persepsi biaya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan BSI *mobile* di Samarinda sebesar 48,4%.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan BSI *mobile* di Samarinda menggunakan metode *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) dengan satu variabel tambahan yaitu persepsi biaya, yang kemudian dalam mengolah data dengan menggunakan SPSS Ver. 24. Maka dapat ditarik kesimpulan oleh peneliti sebagai berikut:

- 1) Ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan BSI *mobile* di Samarinda.
- 2) Ekspektasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan BSI *mobile* di Samarinda.
- 3) Pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan BSI *mobile* di Samarinda.
- 4) Kondisi fasilitas tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan BSI *mobile* di Samarinda.
- 5) Persepsi biaya berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan BSI *mobile* di Samarinda.
- 6) Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan persepsi biaya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan BSI *mobile* di Samarinda.

Referensi

- Abdullah, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Cet. I). Aswaja Pressindo.
- Alkhowaiter, W. A. (2022). Use and Behavioural Intention of M-Payment in GCC Countries: Extending Meta-UTAUT with Trust and Islamic Religiosity. *Journal of Innovation and Knowledge*, 7(4), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100240>
- Andrianto, A. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Behavior Intention Untuk Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Model Utaut2. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(2), 111–122. <https://doi.org/10.35760/eb.2020.v25i2.2412>
- Arimbi Dewayanti, Ari Kusiyanti, Admaja Dwi Herlambang, 2018. (2018). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Dengan Menggunakan UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) (Studi Pada Pengguna Mobile Banking BRI KCP Universitas Brawijaya). In *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* (Vol. 2, Issue 10, pp. 2548-964X).
- Chaidir, T., Ro'is, I., & Akhmad Jufri. (2021). Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(1), 61–76. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i1.37>
- Chairia, C., Sukmadilaga, C., & Yuliafitri, I. (2020). Peran Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi yang Mendukung terhadap Perilaku Pengguna Itqan Mobile

- yang Dimediasi oleh Niat Perilaku Menggunakannya. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(1), 48–72. <https://doi.org/10.30588/jmp.v10i1.655>
- Fatimah, S. B., & Hendratmi, A. (2020). Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(4), 795–813. <https://doi.org/10.20473/vol7iss20204pp795-813>
- Fauzi, A. A., & Suryani, T. (2019). Measuring The Effects Of Service Quality By Using CARTER Model Towards Customer Satisfaction, Trust And Loyalty In Indonesian Islamic Banking. *Journal of Islamic Marketing*, 10(1), 269–289. <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2017-0048>
- Fedoroko, I., Bacik, R., & Gavurova, B. (2021). Effort Expectancy and Social Influence Factors As Main Determinants of Performance Expectancy Using Electronic Banking. *Banks and Bank Systems*, 16(2), 27–37. [https://doi.org/10.21511/bbs.16\(2\).2021.03](https://doi.org/10.21511/bbs.16(2).2021.03)
- Gunawan, D. C. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat UMKM Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Bank Syariah Indonesia Dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology (UTAUT) (Studi Kasus pada UMKM Kota Semarang)*. UIN Walisongo Semarang.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2019). *Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia: Strategi dan Sektor Potensial*. Puslitbang Aptika dan IKP.
- Loisa, J., & Purwanto, E. (2020). The Intention and Use Behaviour of the Mobile Banking System in indonesia: UTAUT Model. *Technology Reports of Kansai University*, 62(6), 2757–2767.
- Octaviano, A. (2023). *Sepanjang Tahun Lalu, Nilai Transaksi di BSI Mobile Naik 39,26%*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/sepanjang-tahun-lalu-nilai-transaksi-di-bsi-mobile-naik-3926>
- Owusu Kwateng, K., Osei Atiemo, K. A., & Appiah, C. (2018). Acceptance and Use Of Mobile Banking: An Application Of UTAUT2. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(1), 118–152. <https://doi.org/10.1108/JEIM-03-2018-0055>
- Pangestu, D. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile. *Jurnal Muamalat Indonesia (JMI)*, 2(2), 72–86. <https://doi.org/10.26418/jmi.v2i2.58961>
- Pohan, R. N. A., Rokan, M. K., & Syarvina, W. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Layanan BSI Mobile Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 3(2), 798–806.
- Saputri, W. L. (2022). Produk Domestik Regional Bruto Kota Samarinda Menurut Lapangan Usaha 2017-2021. In Norlatifah (Ed.), *Badan Pusat Statistik*. BPS-Statistics of Samarinda Municipality.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sudarsono, H. (2022). Analisis Niat Nasabah Bank Syariah untuk Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 14(1), 78–89. <https://doi.org/10.30630/jipb.v0i0.770>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cet. XIX). CV. Alfabeta.
- Syahza, A. (2021). *Metodologi Penelitian* (Edisi Revi). UR Press.
- Utama, R. S. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Berkelanjutan Layanan Mobile Banking Syariah Di Indonesia*. Universitas Islam Indonesia.
- Utami, N. I., Karman, A., & Syarifudin, M. (2022). Analisis Intensi Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *OIKONOMIKA: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 45–72. <https://doi.org/10.53491/oikonomika.v3i1.353>
- Utomo, P., Kurniasari, F., & Purnamaningsih, P. (2021). The Effects of Performance Expectancy, Effort Expectancy, Facilitating Condition, and Habit on Behavior Intention in Using Mobile Healthcare Application. *International Journal of Community Service & Engagement*, 2(4), 183–197. <https://doi.org/10.47747/ijcse.v2i4.529>

- Wardani, D. (2021). Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*, 2(1), 15–32. <https://doi.org/10.55122/junsibi.v2i1.253>
- Yuliana, P. D., & Aprianingsih, A. (2022). Factors Involved in Adopting Mobile Banking For Sharia Banking Sector Using UTAUT 2. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 26(1), 184–207. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v26i1.6858>
- Zuliani, & Purwati, N. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank. *Serambi Konstruktivis*, 3(4), 243–249.