

# Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking (Deposito Mobile BSI) Dengan Menggunakan Model Unifief Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT): Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara

Ridayanti<sup>1</sup>, Marliyah<sup>2</sup>, Juliana Nasution<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : [riridayanti302@gmail.com](mailto:riridayanti302@gmail.com) [marliyah@uinsu.ac.id](mailto:marliyah@uinsu.ac.id) [juliananasution@uinsu.ac.id](mailto:juliananasution@uinsu.ac.id)

**Abstract.** This research aims to determine the influence of performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions on the use of Bank BSI KCP Kampung Tax Labuhan Batu Utara customers in using digital banking services. (BSI mobile deposits). This type of research is quantitative. The data used in this research is primary data obtained through questionnaires with variable instruments using a Likert scale which were distributed to respondents totaling approximately 100 people. The data analysis technique used is a data analysis test consisting of validity test, reliability test, classical assumption test consisting of normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test, and also using multiple linear analysis, which consists of F test, T test, and test the coefficient of determination ( $R^2$ ) using the SPSS version 22 data processing application. The results of this study show that performance expectancy has no effect, effort expectancy has a significant positive effect, social influence has a significant positive effect, and condition Facilitating conditions do not have a positive effect on Bank BSI KCP Kampung Tax Labuhan Batu Utara customers in using digital banking services (BSI Mobile Deposits).

**Keywords:** BSI Mobile Deposit, UTAUT, Bank Syariah Indonesia

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*), terhadap penggunaan nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan *digital banking* (Deposito *mobile BSI*). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang di peroleh melalui angket/kuesioner dengan instrumen variabel menggunakan skala likert yang dibagikan kepada responden yang berjumlah kurang lebih 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan ialah uji analisis data yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas, dan juga menggunakan analisis linear berganda, yang terdiri dari uji F, uji T, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan aplikasi olah data SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan harapan kinerja (*performance expectancy*) tidak berpengaruh, harapan usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif signifikan, pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif signifikan, dan kondisi memfasilitasi (*facilitating condition*) tidak berpengaruh positif terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan *digital banking* (Deposito *Mobile BSI*).

**Kata kunci :** Deposito *Mobile BSI*, UTAUT , Bank Syariah Indonesia

## PENDAHULUAN

Dewasa ini, penggunaan jaringan internet melalui *smartphone* atau komputer sudah semakin berkembang dan juga semakin memberikan manfaat untuk menjangkau sistem keuangan melalui layanan keuangan *digital*. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi (TI) yang begitu cepat dan perubahan perilaku, kebutuhan nasabah juga terus meningkat sehingga mendorong perbankan untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Saat ini, perbankan mulai meningkatkan layanannya agar nasabah dapat memperoleh berbagai layanan perbankan secara mandiri tanpa harus mendatangi kantor bank. Saat ini juga

sudah banyak bahkan hampir semua lembaga keuangan konvensional di Indonesia menerapkan sistem bank secara *online*, tak hanya itu bank syariah pun tak kalah saing dengan bank konvensional yaitu dengan menerapkan sistem bank secara *online* yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, persaingan yang sangat ketat, membuat bank berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanan secara maksimal terhadap nasabah salah satu caranya yaitu menerapkan sistem bank secara *digital*, dimana nasabah dapat mengakses aktivitas transaksi dimana saja tanpa menghabiskan banyak waktu. Layanan perbankan secara mandiri antara lain melakukan registrasi, transaksi (tunai, transfer, pembayaran) dan berbagai layanan lainnya, hingga penutupan rekening yang dikenal juga dengan istilah layanan perbankan *digital* (*digital banking*).

Bank Syariah Indonesia berhasil membukukan peningkatan *fee based income* yang didorong dari berbagai *channel*, diantaranya BSI *Mobile*. Pengguna BSI *Mobile* mencapai 5,18 juta pengguna tumbuh sebesar 37%, secara kumulatif meningkat 57% jumlah transaksi yang mencapai Rp 86,40 juta pada Maret 2023 dengan *fee based income* mencapai Rp 64 miliar tumbuh 5% 3 bulan awal tahun 2023. (Fedo 2023)

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode model *unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* yaitu sebuah model penelitian untuk penerimaan sebuah teknologi yang diusulkan oleh Venkatesh, Morris, Davis, pada tahun 2003 (Venkatesh et al., 2003). Pada model ini, terdapat empat variabel yang memiliki peranan penting sebagai faktor yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user acceptance* dan *user behavior*, yaitu: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Disamping itu terdapat empat moderator yakni *gender*, *age*, *experience* dan *voluntariness of use*, untuk memoderasi dampak dari pada *behavioral intention* dan *use behavior*. Model ini juga sudah banyak digunakan oleh peneliti-peneliti yang menguji tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi baru seperti dalam penelitian Handayani & Sudiana (2015), Sedana & Wijaya (2009), dan peneliti lainnya.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Teknologi Informasi**

Kata teknologi diambil melalui kata Yunani *technologia*, dimana kata tersebut terbagi atas dua kata yaitu *techne* serta *logia*. *Techne* berarti keterampilan sedangkan *logia* berarti memahami suatu hal melalui bidang ilmu tertentu. Teknologi sentiasa berhubungan pada seperangkat ataupun instrumen bantu yang diterapkan setiap orang ataupun makhluk

hidup lainnya seperti binatang. Selain itu juga berhubungan pada kapasitas seseorang dalam mengelola dan melakukan adaptasi pada sekitarnya. Teknologi adalah suatu konsep yang berhubungan pada variasi pemakaian dan wawasan mengenai alat dan keterampilan, dan cara mampu memberikan efek terhadap kapasitas seseorang dalam mengelola dan melakukan perubahan suatu hal yang terdapat di lingkungannya. (Japar 2018)

### **Aplikasi BSI *Mobile* dan Deposito *Mobile* BSI**

BSI *Mobile* merupakan salah satu produk *digital* dari Bank Syariah Indonesia yang bertujuan untuk mempermudah transaksi nasabah serta memberikan informasi kepada nasabah melalui fitur yang disediakan. Dalam pengembangan produk *digital* kualitas layanan menjadi hal terpenting karena langsung dirasakan oleh nasabah, sehingga akan membentuk kepuasan nasabah dalam pemakaian suatu produk. Selain kualitas layanan, pengembangan fitur juga menjadi poin terpenting selanjutnya, karena fitur produk menjadi keunggulan dan ciri khas tersendiri bagi suatu produk yang dapat dimanfaatkan langsung oleh nasabah.

### **Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)**

*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) adalah sebuah model penerimaan teknologi baru yang diusulkan oleh Venkatesh, Morris, Davis, dan Davis (2003). Model UTAUT memiliki empat variabel utama yang memainkan peran penting sebagai determinan langsung dari *behavioral intention* dan *use behavior* yakni *performance 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 variabel-variabel pada *behavioral intention* dan *use behavior*.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ilmiah adalah sebuah tahapan yang dilaksanakan dengan tersistematis dan sesuai dengan objek yang mengikutsertakan komponen penelusuran dan pengamatan dalam mendapatkan, melakukan verifikasi, dan memperkokoh teori disertai pemecahan permasalahan yang ada pada penelitian. (Kuntjojo, 2009) Adapun penggunaan jenis penelitian pada penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif, dimana jenis pendekatan ini adalah penelitian yang berfokus terhadap bagian pengukuran dengan objektif pada peristiwa sosialnya. Dalam melaksanakan pengukuran tersebut, masing-masing peristiwa atau kejadian dijabarkan dalam berbagai bagian permasalahan, variabel serta indikator. (Rahmani N.A.B 2016)

Tujuan dari penelitian ini yaitu melakukan penerapan, pengujian, dan peningkatan kapasitas teori yang digunakan untuk mengatasi suatu permasalahan secara mudah. Pengujian teori yaitu teori *Acceptance Model* yang dikembangkan pertama kali dari Venkatesh dan Davis (1996) dalam mengatasi masalah yang ada di *obyek Mobile Banking Jenius*. Data yang telah diperoleh berdasarkan pada beberapa variabel lalu dilakukan analisis berbagai hubungan dari variabel satu dan lain-lain, ataupun bagaimana pengaruh yang diberikan variabel tersebut pada variabel lain, ataupun disebut juga sebagai *explanatory research*. Penelitian ini adalah riset yang menjelaskan korelasi kasual dari beberapa variabel serta pengujian hipotesa yang sudah dijelaskan sebelumnya. (Adityawan 2019)

**Lokasi dan Waktu Penelitian**

**Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Kampung Pajak Labuhan Batu.

**Waktu Penelitian**

| Jenis Kegiatan              | 2021     | 2023    |          |       |       |     |      |      |         |
|-----------------------------|----------|---------|----------|-------|-------|-----|------|------|---------|
|                             | Desember | Januari | Februari | Maret | April | Mei | Juni | Juli | Agustus |
| Pengajuan Proposal          |          |         |          |       |       |     |      |      |         |
| Penyusunan Proposal         |          |         |          |       |       |     |      |      |         |
| Pengajuan Proposal          |          |         |          |       |       |     |      |      |         |
| Seminar Proposal            |          |         |          |       |       |     |      |      |         |
| Pengumpulan Data Penelitian |          |         |          |       |       |     |      |      |         |
| Penyusunan Skripsi          |          |         |          |       |       |     |      |      |         |
| Ujian Munaqasah             |          |         |          |       |       |     |      |      |         |

**Jenis dan Sumber Data**

**Jenis Data**

Jenis data pada penelitian yaitu dengan metode kuantitatif dilandaskan menggunakan filsafat positivisme, secara umum menelaah sebuah populasi serta beberapa sampel yang ditentukan, dimana sampel tersebut ditentukan dengan acak. Aktivitas tersebut yaitu sebuah aktivitas untuk mengkategorikan data atas dasar variabel dan karakter maupun sifat responden, mentabulasi data atas dasar penelitian variabel, dan memperhitungkan dalam memperoleh jawaban melalui rumusan permasalahan yang telah ditentukan, dan memperhitungkan statistik dalam menguji hipotesa yang telah ditentukan. (Sugiyono,2008).

**Sumber Data**

Jenis data pada penelitian ini yaitu data primer, dimana data ini merupakan data akurat yang didapatkan melalui sumber data awal dari tempat riset ataupun objeknya. Data ini

juga merupakan yang didapatkan melalui beberapa sumber primer ataupun nyata mencakup data riset atau informasinya. (Rahmadi 2011).

## PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Data

#### Uji Validitas

##### a. Hasil Uji Validitas Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*) X1

Pengujian awal validitas adalah harapan kinerja (*performance expectancy*), bisa ditinjau dalam tabel di bawah ini bahwasanya seluruh pernyataan dinyatakan valid, dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*) X1**

| Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel\ 5\%}$ | Keterangan |
|------------|--------------|------------------|------------|
| X1.1       | 0,393        | 0,195            | Valid      |
| X1.2       | 0,668        | 0,195            | Valid      |
| X1.3       | 0,486        | 0,195            | Valid      |
| X1.4       | 0,505        | 0,195            | Valid      |

Sumber : Hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel .1 hasil uji validitas harapan kinerja (*performance expectancy*) diatas, menunjukkan bahwa setiap item pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ . Maka dinyatakan setiap item pernyataan dari variabel harapan kinerja (*performance expectancy*) adalah valid dan layak digunakan sebagai alat untuk mengukur objek yang diteliti.

##### b. Hasil Uji Validitas Harapan Usaha (*Effort Expectancy*) X2

Pengujian awal validitas adalah harapan usaha (*effort expectancy*), bisa ditinjau dalam tabel di bawah ini bahwasanya seluruh pernyataan dinyatakan valid, dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Harapan Usaha (*Effort Expectancy*) X2**

| Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel\ 5\%}$ | Keterangan |
|------------|--------------|------------------|------------|
| X2.1       | 0,689        | 0,195            | Valid      |
| X2.2       | 0,596        | 0,195            | Valid      |
| X2.3       | 0,763        | 0,195            | Valid      |
| X2.4       | 0,725        | 0,195            | Valid      |

Sumber : Hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 2 hasil uji validitas harapan usaha (*effort expectancy*) diatas, menunjukkan bahwa setiap item pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ . Maka dinyatakan setiap item pernyataan dari variabel harapan usaha (*effort expectancy*) adalah valid dan layak digunakan sebagai alat untuk mengukur objek yang diteliti.

c. Hasil Uji Validitas Pengaruh Sosial (*Social Influence*) X3

Pengujian awal validitas adalah pengaruh sosial (*social influence*), bisa ditinjau dalam tabel di bawah ini bahwasanya seluruh pernyataan dinyatakan valid, dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 3 Hasil Uji Validitas Pengaruh Sosial (*Social Influence*) X3**

| Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel} 5\%$ | Keterangan |
|------------|--------------|-----------------|------------|
| X3.1       | 0,553        | 0,195           | Valid      |
| X3.2       | 0,672        | 0,195           | Valid      |
| X3.3       | 0,615        | 0,195           | Valid      |
| X3.4       | 0,626        | 0,195           | Valid      |

Sumber : Hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 3 hasil uji validitas pengaruh sosial (*social influence*) diatas, menunjukkan bahwa setiap item pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ . Maka dinyatakan setiap item pernyataan dari variabel pengaruh sosial (*social influence*) adalah valid dan layak digunakan sebagai alat untuk mengukur objek yang diteliti.

d. Hasil Uji Validitas Kondisi Menfasilitasi (*Facilitating Condition*) X4

**Tabel 4 Hasil Uji Validitas Kondisi Menfasilitasi (*Fasilitating Condition*) X4**

| Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel} 5\%$ | Keterangan |
|------------|--------------|-----------------|------------|
| X4.1       | 0,659        | 0,195           | Valid      |
| X4.2       | 0,688        | 0,195           | Valid      |
| X4.3       | 0,723        | 0,195           | Valid      |
| X4.4       | 0,682        | 0,195           | Valid      |

Sumber : Hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 22

Pengujian awal validitas adalah kondisi menfasilitasi (*facilitating condition*) bisa ditinjau dalam tabel di bawah ini bahwasanya seluruh pernyataan dinyatakan valid, dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Berdasarkan tabel 4 hasil uji validitas kondisi menfasilitasi (*facilitating condition*) diatas, menunjukkan bahwa setiap item pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ . Maka dinyatakan setiap item pernyataan dari variabel kondisi menfasilitasi

(*facilitating condition*) adalah valid dan layak digunakan sebagai alat untuk mengukur objek yang diteliti.

e. Hasil Uji Validitas Penggunaan Layanan Deposito *Mobile* BSI (Y)

Pengujian awal validitas adalah penggunaan layanan deposito *mobile* BSI bisa ditinjau dalam tabel di bawah ini bahwasanya seluruh pernyataan dinyatakan valid, dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 5 Hasil Uji Validitas Penggunaan Layanan Deposito *Mobile* BSI (Y)**

| Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel\ 5\%}$ | Keterangan |
|------------|--------------|------------------|------------|
| Y1         | 0,759        | 0,195            | Valid      |
| Y2         | 0,752        | 0,195            | Valid      |
| Y3         | 0,646        | 0,195            | Valid      |

Sumber : Hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 5 hasil uji validitas penggunaan layanan deposito *mobile* BSI diatas, menunjukkan bahwa setiap item pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ . Maka dinyatakan setiap item pernyataan dari variabel penggunaan layanan deposito *mobile* BSI adalah valid dan layak digunakan sebagai alat untuk mengukur objek yang diteliti.

### Uji Reliabilitas

Uji reabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi atau kepercayaan hasil ukur yang mengandung kecermatan pengukuran. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila memiliki Cronbach's Alpha  $> 0,60$ .

**Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel                              | Cronbach's Alpha | Koefisien Alpha | Keterangan |
|---------------------------------------|------------------|-----------------|------------|
| Harapan usaha                         | 0,87             | 0,60            | Valid      |
| Harapan kinerja                       | 0,643            | 0,60            | Valid      |
| Pengaruh sosial                       | 0,457            | 0,60            | Valid      |
| Kondisi memfasilitasi                 | 0,628            | 0,60            | Valid      |
| Penggunaan deposito <i>mobile</i> BSI | 0,534            | 0,60            | Valid      |

Sumber : Hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 6 hasil uji reabilitas diatas menunjukkan bahwa semua data reliabel. Dikatakan reliabel karena masing – masing variabel memiliki nilai cronbach's alpha lebih besar dari pada koefisien alpha. Dari hasil diatas dapat dikatakan bahwa jawaban dari setiap item pernyataan dari variabel adalah konsisten. Dengan demikian setiap item

pernyataan dari variabel yang digunakan untuk kelengkapan data penelitian ini telah dapat dipercaya karena telah memenuhi kereliabilitas Cronbach’s Alpha dengan nilai alpha lebih dari 0,60.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti dan mendekati distribusi normal. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas juga dilakukan dengan menggunakan pendekatan Kolmogorov smirno, dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikannya  $> 0,05$ .

**Tabel 7 Hasil Uji Normalitas**

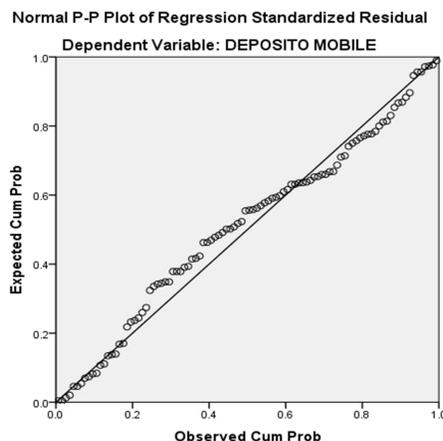
| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |                         |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                    |                | Unstandardized Residual |
| N                                  |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation | 1.36324949              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | .082                    |
|                                    | Positive       | .058                    |
|                                    | Negative       | -.082                   |
| Test Statistic                     |                | .082                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | .093 <sup>c</sup>       |

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 7 hasil uji normalitas diatas dapat dilihat bahwa *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,093 lebih besar dari  $> 0,05$  ( $0,093 > 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

**Gambar 1 Hasil Uji Normalitas**



Sumber : Hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 22

Pada gambar 1 diatas merupakan hasil uji normalitas dengan metode probability plot. Dari gambar hasil uji normalitas diatas dapat dilihat bahwa titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dari ciri-ciri tersebut maka dapat dinyatakan bahwa model regresi tersebut berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk memastikan apakah aspek didalam sebuah model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolineartitas jika nilai tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ .

**Tabel 8 Hasil Uji Multikolinieritas**

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)              | 1.289                       | 1.279      |                           | 1.008 | .316 |                         |       |
| Harapan kinerja           | .112                        | .110       | .101                      | 1.018 | .311 | .664                    | 1.507 |
| harapan usaha             | .215                        | .083       | .284                      | 2.578 | .011 | .538                    | 1.860 |
| pengaruh sosial           | .216                        | .074       | .261                      | 2.920 | .004 | .819                    | 1.221 |
| kondisi memfasilitasi     | .135                        | .072       | .178                      | 1.865 | .065 | .719                    | 1.390 |

a. Dependent Variable: deposito mobile

Sumber : Hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinieritas diatas dapat dilihat bahwa semua variabel tidak memiliki masalah multikolinearitas karena nilai *tolerance* dari masing – masing variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF dari masing – masing variabel lebih kecil dari 10, sebagai berikut :

1. Variabel harapan kinerja dengan nilai *tolerance* 0,664  $> 0,10$  dan dengan nilai VIF 1,507  $< 10$ .
2. Variabel harapan usaha dengan nilai *tolerance* 0,538  $> 0,10$  dan dengan nilai VIF 1,860  $< 10$
3. Variabel pengaruh sosial dengan nilai *tolerance* 0,819  $> 0,10$  dan dengan nilai VIF 1,221  $< 10$
4. Variabel kondisi memfasilitasi dengan nilai *tolerance* 0,719  $> 0,10$  dan dengan nilai VIF 1.390  $> 10$

### Uji Heterokedasitas

Uji heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model

regresi yang baik adalah yang tidak mengandung heterokedasitas. Untuk menguji ada tidaknya heterokedastisitas dapat menggunakan metode Glejser, yang mana dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikasi, jika nilai sig. > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya jika nilai sig. < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 9 Hasil Uji Heterokedasitas**

Coefficients<sup>a</sup>

| Model                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                       | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)          | 3.035                       | .782       |                           | 3.883  | .000 |
| Harapan kinerja       | -.045                       | .067       | -.079                     | -.664  | .508 |
| harapan usaha         | -.108                       | .051       | -.279                     | -2.122 | .036 |
| pengaruh sosial       | -.023                       | .045       | -.054                     | -.508  | .613 |
| kondisi memfasilitasi | .010                        | .044       | .027                      | .235   | .815 |

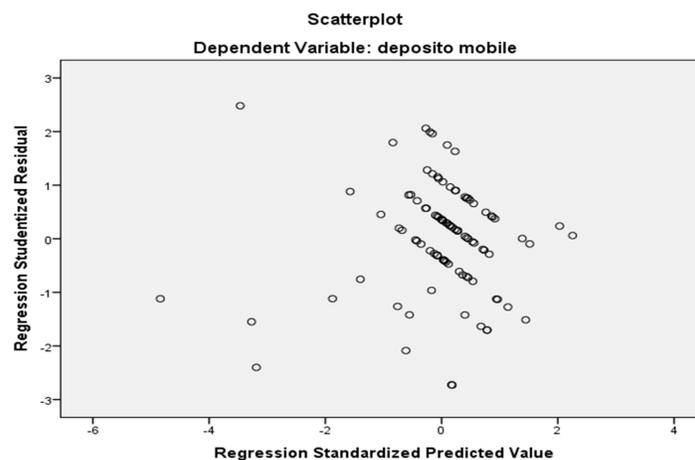
a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel hasil uji heterokedasitas diatas dapat dilihat bahwa semua variabel tidak terjadi heteroskedastisitas karena setiap variabel memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05 sebagai berikut :

1. Variabel harapan kinerja memiliki nilai signifikan 0,508 > 0,05.
2. Variabel harapan usaha memiliki nilai signifikan 0,036 > 0,05
3. Variabel pengaruh sosial memiliki nilai signifikan 0,613 > 0,05
4. Variabel kondisi memfasilitasi memiliki nilai signifikan 0,815 > 0,05

**Gambar 1 Hasil Uji Heterokedasitas**



Sumber : Hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 22

Gambar diatas merupakan hasil uji heterokedasitas dengan metode *Scatterplot*. Dari gambar hasil uji heterokedasitas diatas dapat dilihat bahwa titik – titik menyebar diatas dan dibawah, titik – titik juga tidak mengumpul saja dan penyebaran titik – titik data terlihat tidak membentuk pola. Dari ciri – ciri itu maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda bertujuan untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini ialah harapan kinerja (X1), harapan usaha (X2), pengaruh sosial (X3), kondisi memfasilitasi (X4). Dan variabel terikat dalam penelitian ini ialah penggunaan layanan digital banking deposito *mobile BSI* (Y).

**Tabel 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)               | 1.289                       | 1.279      |                           | 1.008 | .316 |
| harapan kinerja (X1)       | .112                        | .110       | .101                      | 1.018 | .311 |
| harapan usaha (X2)         | .215                        | .083       | .284                      | 2.578 | .011 |
| pengaruh sosial (X3)       | .216                        | .074       | .261                      | 2.920 | .004 |
| kondisi memfasilitasi (X4) | .135                        | .072       | .178                      | 1.865 | .065 |

a. Dependent Variable: deposito mobile bsi

Sumber : Hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linear berganda diatas, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

$$Y = 1,289 + 0,112 X_1 + 0,215 X_2 + 0,216 X_3 + 0,135 X_4 + e$$

Adapun arti dari persamaan diatas, yaitu sebagai berikut :

- Nilai konstanta sebesar 1,289 yang artinya jika harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) nilainya 0, maka penggunaan deposito *mobile BSI* nilainya sebesar 1,289 (dalam satuan logaritma satuan).
- Koefisien regresi variabel harapan kinerja (*performance expectancy*), sebesar 0,112 yang artinya jika harapan kinerja (*performance expectancy*) mengalami kenaikan satu satuan,

maka penggunaan deposito *mobile* BSI akan mengalami peningkatan sebesar 0,112 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

- c. Koefisien regresi variabel harapan usaha (*effort expectancy*) sebesar 0,215 yang artinya jika harapan usaha (*effort expectancy*) mengalami peningkatan sebesar 0,215 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
- d. Koefisien regresi variabel pengaruh sosial (*social influence*) sebesar 0,216 yang artinya jika pengaruh sosial (*social influence*) mengalami peningkatan sebesar 0,216 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
- e. Koefisien regresi variabel kondisi memfasilitas (*facilitating conditions*) sebesar 0,135 yang artinya jika pengaruh kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) mengalami peningkatan sebesar 0,135 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

**Uji Hipotesis**

**Uji Parsial (Uji T)**

Uji parsial (uji T) bertujuan untuk menguji setiap masing – masing variabel bebas (X) apakah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y). Kriteria pengambilan keputusannya yaitu jika nilai sig t < 0,05 atau > maka terdapat pengaruh yang positif dari variabel X terhadap variabel Y dan begitu juga untuk sebaliknya.

**Tabel 11 Hasil Uji Parsial (Uji T)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)               | 1.289                       | 1.279      |                           | 1.008 | .316 |
| harapan kinerja (X1)       | .112                        | .110       | .101                      | 1.018 | .311 |
| harapan usaha (X2)         | .215                        | .083       | .284                      | 2.578 | .011 |
| pengaruh sosial (X3)       | .216                        | .074       | .261                      | 2.920 | .004 |
| kondisi memfasilitasi (X4) | .135                        | .072       | .178                      | 1.865 | .065 |

a. Dependent Variable: deposito mobile bsi

Sumber : Hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel hasil uji parsial (uji T) diatas, maka dapat disimpulkan, sebagai berikut :

1. H1 : Ada pengaruh harapan kinerja (*performance expectance*) terhadap penggunaan layanan digital banking (Deposito *Mobile* BSI) pada nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara .

Dari tabel hasil uji diatas sig harapan kinerja (*performance expectance*)  $0,311 > 0,05$  dan  $t_{hitung} 1,018 < t_{tabel} 1,985$ . Maka dapat dinyatakan H1 ditolak dan Ho diterima , yang berarti variabel harapan kinerja (*performance expectance* (X1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking (Deposito *Mobile* BSI) pada nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara.

2. H2 : Ada pengaruh harapan usaha (*effort expectancy*) terhadap penggunaan layanan digital (Deposito *Mobile* BSI) pada nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara.

Dari tabel hasil uji diatas sig harapan usaha (*effort expectancy*)  $0,011 < 0,05$  dan  $t_{hitung} 2,578 > t_{tabel} 1,985$ . Maka dapat dinyatakan H2 diterima dan Ho ditolak , yang berarti variabel harapan usaha (*effort expectancy*)(X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking (Deposito *Mobile* BSI) pada nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara.

3. H3 : Ada pengaruh pengaruh sosial (*social influence*) terhadap penggunaan layanan digital (Deposito *Mobile* BSI) pada nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara.

Dari tabel hasil uji diatas sig pengaruh sosial (*social influence*)  $0,04 < 0,05$  dan  $t_{hitung} 2,920 > t_{tabel} 1,985$ . Maka dapat dinyatakan H3 diterima dan Ho ditolak, yang berarti pengaruh sosial (*social influence*) (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking (Deposito *Mobile* BSI) pada nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara.

4. H4 : Ada pengaruh kondisi memfasilitasi (*facilitating condition*) terhadap penggunaan layanan digital (Deposito *Mobile* BSI) pada nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara.

Dari tabel hasil uji diatas sig kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*)  $0,065 > 0,05$  dan  $t_{hitung} 1,865 < t_{tabel} 1,985$ . Maka dapat dinyatakan H4 ditolak dan Ho diterima, yang berarti kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) (X4) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking (Deposito *Mobile* BSI) pada nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara.

#### **Uji Simulan (Uji F)**

Uji simultan (uji F) bertujuan untuk menguji apakah setiap variabel bebas (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y) secara simultan (bersama-sama). Kriteria pengambilan keputusannya yaitu jika nilai sig  $f < 0,05$  dan  $>$  maka terdapat pengaruh yang positif dari variabel X terhadap variabel Y secara simultan (bersama-sama) dan begitu juga untuk sebaliknya.

**Tabel 12 Hasil Uji Simulan (Uji F)**

ANOVA<sup>a</sup>

| Model        | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 113.004        | 4  | 28.251      | 14.587 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual     | 183.986        | 95 | 1.937       |        |                   |
| Total        | 296.990        | 99 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: deposito mobile

b. Predictors: (Constant), kondisi memfasilitasi , pengaruh sosial , Harapan kinerja, harapan usaha

Sumber : Hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel hasil uji diatas dapat disimpulkan ada pengaruh harapan kinerja (X1), harapan usaha (X2), pengaruh sosial (X3), kondisi memfasilitasi (X4), dan penggunaan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*) (Y) pada nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara.. Yang mana dibuktikan dari nilai sig  $f 0,000 < 0,05$  dan  $f_{hitung} 14,587 > f_{tabel} 2,47$ .

a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terkait. Nilai koefisien determinasi adalah dari 0-1.

**Tabel 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .617 <sup>a</sup> | .380     | .354              | 1.39165                    |

a. Predictors: (Constant), kondisi memfasilitasi, pengaruh sosial, harapan kinerja, harapan usaha

Sumber : Hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diatas, diperoleh nilai *R square* sebesar 0,380 atau 38,0%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel harapan kinerja (*performance*

*expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh sebesar 38,% terhadap penggunaan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*) pada nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara, sedangkan sisanya 62,% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain diluar penelitian.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

1. Harapan kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*).

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa harapan kinerja (*performance expectancy*) tidak berpengaruh positif terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*). Dimana harapan kinerja (*performance expectancy*) memiliki nilai  $t_{hitung} 1,018 < t_{tabel} 1,985$  dengan tingkat signifikan  $0,311 > 0,05$ .

Variable harapan kinerja (*performance expectancy*) tidak memberikan pengaruh positif signifikan nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*) disebabkan oleh harapan kinerja terhadap harapan meningkatkan kinerja dari aplikasi tersebut. Namun, ini bukan faktor utama dalam menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan aplikasi. Ada faktor lain juga. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap salah satu nasabah pengguna aplikasi deposito mobile BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara , ternyata alasan nasabah belum melakukan pembukaan deposito melalui aplikasi BSI *mobile* dikarenakan salah satunya belum terlalu yakin dengan transaksi deposito di aplikasi bsi *mobile* karena tidak ada bukti pertinggal fisik untuk mereka, seperti bilyet deposito yang didapatkan ketika melakukan pembukaan deposito dikantor cabang secara langsung.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah menggunakan deposito mobile BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara tidak hanya dinilai dari harapan meningkatkan kinerjanya ,yang artinya nasabah belum merasakan sepenuhnya peningkatan dan efektivitas kinerja dimana dengan menggunakan aplikasi tersebut dapat mempermudah dan mengurangi waktu yang diperlukan untuk mendaftar deposito secara offline, dan hal tersebut bukan salah satu faktor nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi deposito mobile BSI.

2. Harapan usaha (*effort expectancy*) berpengaruh terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*).

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa harapan usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*). harapan usaha (*effort expectancy*) memiliki nilai  $t_{hitung} 2,578 > t_{tabel} 1,985$  dengan tingkat signifikan  $0,011 < 0,05$ .

Variable harapan usaha (*effort expectancy*) memberikan pengaruh positif signifikan nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*) disebabkan oleh harapan usaha terhadap harapan untuk merinkan jerih payah usaha yang dilakukan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dimana masih banyak nasabah yang merasa sulit untuk mengadopsi suatu sistem yang baru. Namun, ini bukan faktor utama dalam menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan aplikasi.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah menggunakan deposito mobile BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara tidak hanya dinilai dari harapan meningkatkan kemudahan atau jerih payah dalam menggunakan aplikasi dimana kita dapat mendaftar deposito tanpa banyak usaha yang dilakukan seperti mengantri dan mengendarai kendaraan untuk mendaftar ke bank secara manual, yang artinya nasabah sudah merasakan sepenuhnya peningkatan dan efektivitas kemudahan usaha dimana dengan menggunakan aplikasi tersebut dapat mempermudah dan mengurangi waktu yang diperlukan untuk mendaftar deposito secara offline, Hal ini menjadi faktor nasabah menggunakan aplikasi deposito mobile BSI.

3. Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*).

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*). harapan usaha (*effort expectancy*) memiliki nilai dan  $t_{hitung} 2,920 > t_{tabel} 1,985$  dengan tingkat signifikan  $0,04 < 0,05$  artinya pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital banking deposito mobile BSI artinya pengaruh yang dirasakan cukup kuat.

pada penelitian Dzulhaida dan Giri, (2015) terdapat adanya pengaruh yang signifikan, hal ini menunjukkan bahwa karakteristik masyarakat Indonesia cenderung memiliki kebiasaan apabila akan mengadopsi suatu sistem maka dia akan dipengaruhi oleh harapan responden terhadap kinerja atau manfaat yang akan didapatkan apabila menggunakan sistem tersebut.

Menurut Wang dan Chou dalam Haryono & Brahmna (2015), pengaruh sosial atau social influence adalah tentang strategi seseorang membujuk orang lain dalam mempengaruhi keputusan untuk berperilaku. Hal ini didukung oleh orang-orang terdekat seperti keluarga, teman, dan lingkungan pekerjaan.

Alasan mengapa variable pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital banking deposito mobile di karenakan nasabah percaya kepada orang-orang terdekatnya dan juga lingkungan yang mendukung untuk menggunakan aplikasi deposito mobile BSI. Hal ini menjadi faktor nasabah menggunakan aplikasi deposito mobile BSI.

4. Kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile* BSI).

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) tidak berpengaruh positif terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile* BSI). harapan usaha (*effort expectancy*) memiliki nilai  $t_{hitung} 1,865 < t_{tabel} 1,985$  dan dengan tingkat signifikan  $0,065 > 0,05$ .

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sedana & Wijaya (2009) (Sedana 2009), (Yuen Y. Y 2010) dan Martins (Martins 2014), yang menjelaskan bahwa tidak ada hubungan antara kondisi fasilitas dan penggunaan sistem. Ini mengindikasikan bahwa layanan digital banking deposito mobile BSI dirancang untuk pengguna umum, sehingga semua nasabah bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dapat mengakses ataupun mendapatkan fasilitas yang sama dengan mudah. Akan tetapi penelitian ini tidak sesuai dengan hasil yang ditemukan oleh Venkatesh, (2003) dan Dzulhaida & Giri (2015) ketika membangun model UTAUT. Hasil penelitiannya mengindikasikan bahwa kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem. Hal ini bukan salah satu faktor nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi deposito mobile BSI.

5. Harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) secara bersama berpengaruh terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile* BSI).

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa secara bersamaan harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh sebesar 38,4%

terhadap penggunaan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*) pada nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara, sedangkan sisanya 61,6% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain diluar penelitian. Kemudian di dukung juga pada data yang dapat secara simultan terhadap penggunaan aplikasi deposito mobile BSI pada nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara yang mana dibuktikan dari nilai  $f_{hitung} 14,587 > f_{tabel} 2,47$ .

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini menguji faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* ( Deposito *Mobile BSI*) dengan menggunakan model *unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT) pada Bank Syariah Indonesia KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara. Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat diuraikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Harapan kinerja (*performance expectancy*) tidak berpengaruh terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*).
2. Harapan usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif signifikan terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*).
3. Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif signifikan terhadap terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*).
4. Kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) tidak berpengaruh positif terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*).
5. Harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif terhadap nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (Deposito *Mobile BSI*).

### **Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan terkait dengan hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis untuk terus menambah wawasan untuk melengkapi penelitian ini, serta memperbaiki penulisan yang masih salah.
2. Untuk perusahaan, yaitu Bank BSI harus dapat meningkatkan dan mempertahankan *effort expectancy* (harapan usaha), dan *social influence* (pengaruh sosial), akan tetapi juga harus meningkatkan variabel lain yaitu *effort expectancy* (harapan usaha), dan *facilitating conditions* (kondisi memfasilitasi) karena kedua variabel tersebut sebenarnya berpengaruh pada nasabah Bank BSI KCP Kampung Pajak Labuhan Batu Utara dalam menggunakan layanan digital (*Deposito Mobile BSI*) akan tetapi tidak signifikan.
3. Untuk pihak lainnya, diharapkan hasil dari penelitian ini mampu dipergunakan untuk bahan tambahan atau rujukan para pembaca serta bisa memberi informasi untuk riset lainnya untuk meningkatkan wawasan terhadap bahan pertimbangan untuk mengatasi permasalahan yang sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adityawan, H. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat g (Studi Kasus pada Pengguna Jenius di Daerah ." *In Skripsi*, 2019: Universitas Islam Indonesia.
- Dzulhaida, R., & Giri, R. R. "Analisi Minat Masyarakat Terhadap Penggunaan Layanan E-Money Di Indonesia Dengan Menggunakan Model Modifikasi Unified Theory Of Acceptance And Use Technologi 2 (UTAUT)." *Majalah Ilmiah Unikom*, 2015: Vol. 15 No. 2 , 155-166.
- Fedo, Maria Alexandra. *Bank Syariah Indonesia: Pengguna BSI Mobile mencapai 5,18 juta pengguna*. 4 28, 2023. <https://www.theconomics.com>.
- Hailiang Wang, Da Tao, Na Yu, Xingda Qu. "Understanding Consumer Acceptance of Healthcare Wearable Devices: An Integrated Model of UTAUT and TFF." 2020.
- Japar, M. *Teknologi dan Informasi Pendidikan*. Laboratorium Sosial Politik Press, 2018.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Rahmani N.A.B. *Metode Penelitian Ekonomi*. FEBI UINSU Press, 2016.
- Sedana, N.G & Wijaya, W. "Penerapan Model UTAUT Untuk Memahami Penerimaan Dan penggunaan Learning Management SYstem." *Journal of Information Systems*, 2009: Vol. 5, No. 2.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta, 2008.
- Venkatesh, V, Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. "User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. ." 2003: Vol 27, No. 3.
- Yuen Y. Y, Yeow P.HP., Lim N., Saylani N. "Internet banking adoption: Comparing developed and developing countries." *The Journal of Computer Information System*, 2010: Vol. 51, No. 1.