

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Mobile Banking Pada Bank Mandiri (Livin'by Mandiri)**

*Mobile Banking* adalah fasilitas yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi online. Fasilitas online ini hanya dapat digunakan pada *Smartphone*. Dengan *mobile banking*, nasabah bisa melakukan berbagai transaksi keuangan layaknya transaksi di Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Mulai dari transfer, isi pulsa, token listrik, hingga tagihan lainnya (Chandro, 2021). Nasabah bisa menjalankan berbagai keperluan perbankan yang mereka inginkan tanpa perlu datang ke bank yang bersangkutan ataupun pergi ke ATM. Cukup dengan menggunakan ponsel yang terhubung internet, nasabah bisa mengecek saldo, melakukan transfer dana, dan melakukan beberapa layanan perbankan lainnya. Jenis layanan ini yang dikenal sebagai *mobile banking*. Salah satu bank yang telah mengintegrasikan *mobile banking* ke dalam layanannya adalah Bank Mandiri (Tomang, 2017).

##### **2.2.1 Manfaat Menggunakan Livin'by Mandiri**

1. Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi karena tampilan menu yang jelas dan tampilannya yang menarik sehingga mudah digunakan.
2. Nasabah bisa menggunakan layanan ini di mana saja dan kapan saja karena bisa diakses langsung via ponsel atau *smartphone* dengan menggunakan paket data internet.

3. Lebih hemat dan singkat karena ada menu *Favoritku* yang menjadikan alur transaksi menjadi lebih singkat.

### **2.3 Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)**

*Technology acceptance* merupakan tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. Terdapat banyak model *technology acceptance* yang dapat digunakan. Namun, model *technology acceptance* yang akan dibahas adalah mengenai UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). UTAUT merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. UTAUT dirumuskan dengan 4 determinan inti dari niat dan penggunaan (*intention and usage*) yaitu Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Faktor Sosial (*Social Influence*) dan Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) (Kristoforus, 2013).

#### **1. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)**

Ekspektasi Kinerja (*Performance expectancy*) adalah tingkat dimana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Hal ini dijelaskan bahwa untuk meningkatkan minat pemanfaatan sistem informasi (SI) maka dapat dilakukan dengan meningkatkan faktor-faktor ekspektasi kinerja atau dapat dilakukan dengan menanamkan keyakinan bagi para pemakai SI bahwa dengan pemanfaatan SI maka akan membantu meningkatkan kinerja mereka (Venkatesh, 2018).

2. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat kemudahan penggunaan sistem. Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan minat dalam diri individu bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila menggunakannya (Venkatesh, 2018).

3. Faktor Sosial (*Social Influence*)

Faktor sosial (*Social Influence*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain perlu menggunakan sistem yang baru. Faktor sosial ditujukan sebagai pengaruh dari orang yang telah menggunakan sistem atau pengaruh organisasi agar orang lain dapat ikut serta menggunakan system (Venkatesh, 2018).

4. Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) penggunaan teknologi informasi adalah tingkat kepercayaan seorang individu terhadap ketersediaan infrastruktur teknik dan organsasional untuk mendukung penggunaan system. kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai mempunyai pengaruh pada perilaku penggunaan teknologi informasi (*Use Behavior*) (Venkatesh, 2018).

5. Perilaku Pengguna (*Behavioral Intention*)

*Behavioral intention* adalah perilaku dan sikap seseorang di lain waktu, untuk melakukan kembali atau merekomendasikan kepada

orang lain terkait tingkah laku spesifik yang telah dilakukan atau dirasakan. *Behavioral intention* dapat diartikan sebagai perilaku pasca berkunjung sebagai niatan untuk kembali, dan merekomendasikan suatu produk atau jasa kepada orang lain (Riadi, 2023).

## 2.4 Penelitaian Terdahulu

Tabel 1 Daftar Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Kesimpulan
1.	Utami et al., (2022)	Analisis Intensi Penggunaan <i>Mobile Banking</i> dengan Pendekatan <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)</i>	Dalam penelitian ini digunakanlah Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology untuk menganalisis apa saja faktor yang mendorong intensi penggunaan <i>Mobile Banking</i> pada Mahasiswa IAIN Fattahul Muluk Papua.	Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif eksplanato ri dan jenis data yang digunakan adalah data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Harapan Usaha dan Kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat Perilaku dengan hasil masing-masing t hitung lebih besar dari pada t tabel yaitu $2.851 > 1.985$ dan $5.541 > 1.985$ . Adapun Harapan Kinerja tidak

					memiliki pengaruh yang signifikan dengan t hitung.
2.	Asnawi, (2021)	Analisis Penerapan Model Penerimaan Teknologi Utaut2 Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Syariah	Tujuannya untuk mengetahui faktor-faktor dari <i>behavioral intention</i> dan <i>use behavior</i> pada penggunaan <i>mobile banking</i> di bank syariah dengan menggunakan model <i>unified theory of acceptance and use behavior</i> 2 (UTAUT2).	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>behavioral intention</i> untuk menggunakan <i>mobile banking</i> di bank syariah dipengaruhi oleh <i>facilitating condition</i> , <i>hedonic motivation</i> . Kemudian untuk variabel <i>use behavior</i> dipengaruhi oleh <i>facilitating condition</i> dan <i>behavioral intention</i>
3.	Nadhya, (2020)	Analisis Pengukuran Tingkat	Penelitian ini bertujuan untuk	Penelitian ini menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor

	Penerimaan Pengguna Mobile Banking BRI Menggunakan UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE OF TECHNOLOGY (UTAUT)	mengukur sejauh mana <i>mobile banking</i> diterima oleh penggunanya.	kan pendekatan n kuantitatif	<i>behavior intention</i> menjadi yang paling berpengaruh terhadap <i>use behavior</i>
4.	Handayani & Sudiana, (2017) Analisis Penerapan Model Utaut ( <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> ) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada Sttnas Yogyakarta)	Untuk mengetahui niat perilaku dalam penggunaan Sistem Informasi Akademik menggunakan model UTAUT ( <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> ).	Pendekatan n yang dilakukan pada penelitian ini adalah kuantitatif.	Hasil penelitian berdasarkan analisis dan pembahasan adalah variabel <i>Performance Expectancy</i> (PE), <i>Social Influence</i> (SI) dan <i>Facilitating Condition</i> (FC) berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> , sedangkan variabel <i>Effort Expectancy</i> (EE)

					memberikan hasil yang tidak signifikan.
5.	Pertiwi & Ariyanto, (2017)	Penerapan Model Utaut2 Untuk Menjelaskan Minat Dan Perilaku Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Di Kota Denpasar	Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan minat dan perilaku penggunaan <i>mobile banking</i> melalui penerapan model <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT2).	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan ekspektasi kinerja berpengaruh positif pada minat penggunaan <i>mobile banking</i> . Kebiasaan dan minat penggunaan berpengaruh positif pada perilaku penggunaan <i>mobile banking</i> .

## 2.4 Hipotesis Penelitian

### 2.4.1 Pengaruh *Performance Expectancy* Terhadap *Behavioral Intention*

*Performance expectancy* adalah konstruk dari model UTAUT yang diperuntukan untuk mengukur tingkat dari kepercayaan seseorang dengan memakai suatu sistem yang bisa membantu seseorang untuk mencapai kinerja dari pekerjaanya (Venkatesh, 2011). *Performance expentancy* adalah variabel yang bisa disebut sebagai kemampuan untuk

mendapatkan manfaat yang signifikan setelah pengguna menggunakan sebuah sistem, variabel *performance expectancy* memiliki pengaruh paling besar terhadap *behavioral intention* pada penggunaan *mobile banking* (Wijaya, 2020). Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti merumuskan hipotesis :

H1: *Performance expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention*

#### **2.4.2 Pengaruh *Effort Expectancy* Terhadap *Behavioral Intention***

*Effort expectancy* adalah upaya setiap individu dalam melakukan sebuah sistem yang bisa mendukung dalam melakukan pekerjaannya (Venkatesh, 2011). *Effort expectancy* mengacu dari seberapa efisien seseorang berpikir dalam memakai sebuah sistem. *Effort expectancy* memiliki pengaruh kepada *behavioral intention* menggunakan layanan *mobile banking* (Arimbi, 2018). Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H2: *Effort expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention*

#### **2.4.3 Pengaruh *Social Influence* Terhadap *Behavioral Intention***

*Social influence* adalah tingkatan dimana seseorang beranggapan penting untuk orang lain meyakinkan dirinya dalam menggunakan sistem baru yang dipakai (Venkatesh, 2011). *Social influence* mengarah kepada perasaan seseorang untuk merasa bahwa orang yang penting untuk dirinya berpikiran bahwa dia juga harus menggunakan sebuah aplikasi yang digunakan. *Social influence* berpengaruh signifikan terhadap



*behavioral intention* menggunakan layanan *mobile payment* generasi Z (Davis, 2020). Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H3: *Social influence* berpengaruh terhadap *behavioral intention*

#### **2.4.4 Pengaruh *Facilitating Condition* Terhadap *Behavioral Intention***

*Facilitating condition* merupakan tingkat keyakinan dari seseorang jika infrastruktur dari perusahaan dan teknis bisa mendukung penggunaan dari sebuah sistem (Venkatesh, 2011). Selain itu, *facilitating condition* juga termasuk dari keyakinan seseorang dari fasilitas lingkungannya termasuk jangkauan, jaringan dan ketersediaan perangkat untuk menjadikan keyakinan dari seseorang untuk menerima sebuah teknologi. *facilitating condition* signifikan terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan internet *banking* (Herlambang, 2018). Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H4: *Facilitating condition* berpengaruh terhadap *behavioral intention*.

#### **2.4.5 Pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition* Secara Simultan Terhadap *Behavioral Intention***

Persamaan simultan adalah persamaan yang memecah hubungan antara dua variabel menjadi dua variabel independen dan dua variabel dependen. Persamaan ini digunakan untuk menganalisis hubungan antara kedua variabel secara bersamaan. Dengan menggunakan persamaan simultan, para ekonom dapat mengidentifikasi kontribusi relatif variabel

independen terhadap variabel dependen. Selain itu, persamaan ini juga berguna untuk mengukur tingkat interaksi antara variabel independen (Basuki, 2022). Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H5: *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition* secara simultan berpengaruh terhadap *behavioral intention*.