

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *BEHAVIORAL INTENTION* DAN *USE BEHAVIOR* BNI *MOBILE BANKING* PADA GENERASI Z MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)*

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Intan Aprilia Sari

09031382025141

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *BEHAVIORAL INTENTION* DAN *USE BEHAVIOR* BNI *MOBILE BANKING* PADA GENERASI Z MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)*

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian

Studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh:

Intan Aprilia Sari

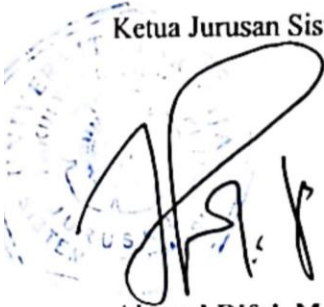
09031382025141

Palembang, 29 April 2024

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi.

Dosen Pembimbing



Almad Rifai, M.T.
NIP. 197910202010121003



Nabila Rizky Oktadini, M.T.
NIP. 199110102018032001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tanda tangan dibawah ini :

Nama : Intan Aprilia Sari
NIM : 09031382025141
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* BNI Mobile Banking Pada Generasi Z Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2* (UTAUT2)

Hasil Pengecekan *Software Ithenticate/Turnitin* : 9 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Palembang, 23 April 2024



Intan Aprilia Sari
NIM. 09031382025141

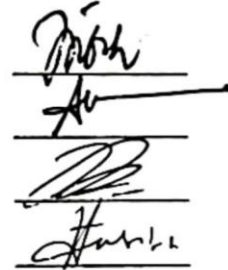
HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin
Tanggal : 01 April 2024
Nama : Intan Aprilia Sari
NIM : 09031382025141
Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* BNI Mobile Banking Pada Generasi Z Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2* (UTAUT2)

Komisi Penguji:

1. Pembimbing : Nabila Rizky Oktadini, M.T.
2. Ketua : Allsela Meiriza, M.T
3. Sekretaris Penguji : Pacu Putra Suarli, M.Cs
4. Penguji : M. Husni Syahbani, M.T



Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"

- QS. Al-Baqarah : 286

"You can't skip chapters, that's not how life works. You have to read every line, meet every character. You won't enjoy all of it. Hell, some chapters will make you cry for weeks. You will read things you don't want to read, you will have moments when you don't the pages to end. But you have to keep going. Stories keep the world revolving. Live yours, don't miss out"

- Courtney Peppernell, *Healing the Heart*

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ❖ *Kedua orang tua*
- ❖ *Saudara dan keluarga*
- ❖ *Dosen Pembimbing*
- ❖ *Sahabat dan teman-teman terbaik yang selalu membersamai*
- ❖ *Almamater kebanggaan, Universitas Sriwijaya*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil 'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat teriring salam tidak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan yang baik bagi seluruh umat manusia.

Penulisan skripsi dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* BNI Mobile Banking Pada Generasi Z Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT 2)*”** ini merupakan salah satu bentuk pemenuhan syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 (S1) pada Jurusan Sistem Informasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Didalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk pikiran, tenaga, motivasi, dan semangat yang tak terhitung. Hal tersebut menjadi pelajaran berharga bagi penulis dan menjadi sumber semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Sehingga dengan segala hormat, kerendahan hati, dan ketulusan penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala nikmat tak terhingga yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Nurlusianto dan Ibu Harini serta adikku Ellang Dimas Awangga yang senantiasa memberikan kasih sayang, do'a,

dan dukungan baik berupa moril atau materil kepada penulis. Terima kasih untuk segala pengorbanan dan kebaikan yang tak terhingga. Terima kasih telah menjadi hal terhebat dan terbaik yang penulis miliki.

3. Prof. Dr. Erwin, S.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya,
4. Bapak Ahmad Rifai, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar selalu memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi.
6. Bapak Dedy Kurniawan, M.Sc selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dari awal hingga akhir masa perkuliahan.
7. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
8. Endang Sri Agustini dan Reyi Musida Ningrum, yang menjadi tempat berbagi dan berkeluh kesah dari masa sekolah menengah hingga perkuliahan. Terima kasih untuk motivasi, saran, dukungan, pengalaman dan cerita menyenangkan serta kemurahan hati kalian.
9. Tika Aryanti, yang menjadi teman seperjuangan dan selalu kebersamai didalam kehidupan perantauan. Terima kasih untuk segala pengalaman menyenangkan selama merantau.
10. Ayu Asri Lestari dan Lantiur Batu Bara, yang juga menjadi teman berjuang dari masa sekolah menengah hingga perkuliahan. Terima kasih telah berbagi banyak cerita menyenangkan.

11. Teman seperjuangan Jurusan Sistem Informasi angkatan 2020, terkhusus SI Bilingual B yang selama ini bersama-sama berjuang dalam perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah berbagi banyak informasi dan membantu proses penulisan skripsi ini.

Meskipun penulis telah mengerahkan segala upaya dalam menyelesaikan skripsi ini agar dapat memenuhi harapan semua pihak, namun penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka dan menghargai untuk setiap kritik dan saran yang membangun demi hasil yang lebih baik di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan semua pihak yang membutuhkan.

Palembang, April 2024

Penulis,



Intan Aprilia Sari
NIM. 09031382025141

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *BEHAVIORAL INTENTION* DAN *USE BEHAVIOR* BNI *MOBILE BANKING* PADA GENERASI Z MENGGUNAKAN *MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)*

Oleh

Intan Aprilia Sari

09031382025141

ABSTRAK

Pada kuartal III tahun 2023, BNI *Mobile banking* mencatatkan total pengguna 15,62 juta atau tumbuh 20,9% per September 2023. Namun, pertumbuhan pengguna BNI *Mobile banking* tersebut masih tergolong kecil jika dibandingkan dengan pertumbuhan pengguna *mobile banking* dari bank-bank besar lainnya dalam kuartal yang sama. Menurut survei yang dirilis Populix pada tahun 2022, juga disebutkan bahwa BNI *Mobile banking* masih menempati posisi ke-4 sebagai *mobile banking* yang paling banyak digunakan di Indonesia. Tingkat pertumbuhan dan total pengguna aktif yang lebih kecil dibandingkan dengan bank lain tersebut menunjukkan rendahnya tingkat penggunaan BNI *Mobile banking*. Maka pada penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi niat untuk mengadopsi BNI *Mobile banking* terutama pada generasi Z yang merupakan generasi yang sepenuhnya *digital native* sehingga menjadi pasar potensial dalam memperluas penggunaan *mobile banking*. Penelitian ini dilakukan di Kota Palembang menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan kuesioner dan disebarluaskan secara daring melalui *google form*. Didapatkan 103 data responden yang akan dianalisis berdasarkan model UTAUT 2 dengan teknik PLS-SEM dengan bantuan *software smartPLS* versi 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, dan *price value* memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *behavioral intention*. Sedangkan *hedonic motivation* dan *habit* berpengaruh positif dan signifikan. Selain itu, untuk pengaruh terhadap *use behavior* diketahui bahwa *facilitating conditions*, *habit*, dan *behavioral intention* memiliki pengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci: *Mobile banking*, UTAUT 2, *Behavioral Intention*, *Use Behavior*

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING BEHAVIORAL INTENTION AND
USE BEHAVIOR OF BNI MOBILE BANKING IN GENERATION Z
USING THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY 2 (UTAUT2) MODEL**

By

Intan Aprilia Sari

09031382025141

ABSTRACT

In the third quarter of 2023, BNI Mobile banking recorded a total of 15.62 million users or grew 20.9% as of September 2023. However, the growth of BNI Mobile banking users is still relatively small when compared to the growth of mobile banking users from other major banks in the same quarter. According to a survey released by Populix in 2022, it was also stated that BNI Mobile banking still occupies the 4th position as the most widely used mobile banking in Indonesia. The smaller growth rate and total active users compared to other banks indicate the low level of use of BNI Mobile banking. So this study will identify the factors that influence the intention to adopt BNI Mobile banking, especially in generation Z, which is a generation that is fully digital native so that it becomes a potential market in expanding the use of mobile banking. This research was conducted in Palembang City using a quantitative approach using a questionnaire and distributed online via google form. 103 respondent data were obtained which will be analyzed based on the UTAUT 2 model with the PLS-SEM technique with the help of smartPLS software version 4.0. The results of this study indicate that performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, and price value have a positive but insignificant effect on behavioral intention. Meanwhile, hedonic motivation and habit have a positive and significant effect. In addition, for the influence on use behavior, it is known that facilitating conditions, habit, and behavioral intention have a positive and significant influence.

Keyword : Mobile Banking, UTAUT 2, Behavioral Intention, Use Behavior

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Batasan Masalah.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. <i>Mobile Banking</i>	11
2.3. <i>Aplikasi BNI Mobile Banking</i>	12
2.4. <i>Generasi Z</i>	14
2.5. <i>Behavioral Intention</i>	15
2.6. <i>Use Behavior</i>	15

2.7.	<i>Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology 2 (UTAUT2)</i>	16
2.8.	Konstruk UTAUT 2	18
2.8.1.	<i>Performance Expectancy</i>	18
2.8.2.	<i>Effort Expectancy</i>	18
2.8.3.	<i>Social Influence</i>	19
2.8.4.	<i>Facilitating Conditions</i>	19
2.8.5.	<i>Hedonic Motivation</i>	20
2.8.6.	<i>Price Value</i>	20
2.8.7.	<i>Habit</i>	21
2.9.	Populasi dan Sampel	21
2.10.	Teknik <i>Sampling</i>	23
2.11.	Skala Likert	23
2.12.	<i>Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	24
2.12.1.	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	25
2.12.2.	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	27
2.13.	SmartPLS	30
2.14.	Model Konseptual	30
2.15.	Hipotesis Penelitian	32
BAB III	METODE PENELITIAN	34
3.1.	Alur Penelitian	34
3.2.	Jenis Penelitian	35
3.3.	Objek Penelitian	35
3.4.	Populasi dan Sampel	35
3.5.	Metode Pengumpulan Data	36
3.5.1.	Studi Literatur	36
3.5.2.	Kuesioner	36

3.6. Instrumen Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. <i>Pilot Test</i>	40
4.1.1. <i>Indicator Reliability</i>	40
4.1.2. <i>Internal Consistency Reliability</i>	42
4.1.3. Validitas Konvergen	43
4.1.4. Validitas Diskriminan	43
4.2. Karakteristik Responden.....	45
4.3. Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	48
4.3.1. <i>Indicator Reliability</i>	48
4.3.2. <i>Internal Consistency Reliability</i>	52
4.3.3. Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>)	53
4.3.4. Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	54
4.4. Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	56
4.4.1. <i>Collinearity</i>	56
4.4.2. <i>Path Coefficients</i>	57
4.4.3. <i>Coefficient of Determination (R²)</i>	58
4.4.4. <i>Effect Size (F²)</i>	59
4.4.5. <i>Predictive Relevance (Q²)</i>	60
4.5. Pembahasan Hipotesis	61
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1. Kesimpulan.....	74
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Kerangka Model UTAUT (Venkatesh et al., 2003)	17
Gambar 2. 2 Kerangka Model UTAUT 2 (Venkatesh et al., 2012)	17
Gambar 2. 3 Model Penelitian Usulan.....	32
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	34
Gambar 4. 1 <i>Outer Model</i>	56
Gambar 4. 2 <i>Inner Model</i>	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. 2 Ukuran Skala Likert.....	24
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	37
Tabel 4. 1 <i>Pilot Test: Indicator Reliability</i>	41
Tabel 4. 2 <i>Pilot Test: Internal Consistency Reliability</i>	42
Tabel 4. 3 <i>Pilot Test: Validitas Konvergen</i>	43
Tabel 4. 4 <i>Pilot Test: Fornell-Larcker criterion</i>	43
Tabel 4. 5 <i>Pilot Test: Cross Loadings</i>	44
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden.....	45
Tabel 4. 7 Nilai <i>Indicator Reliability: Outer Loadings</i>	48
Tabel 4. 8 Nilai <i>Indicator Reliability: Outer Loadings</i> (Modifikasi 1).....	50
Tabel 4. 9 Nilai <i>Indicator Reliability: Outer Loadings</i> (Modifikasi 2 & 3).....	51
Tabel 4. 10 Nilai <i>Internal Consistency Reliability</i>	52
Tabel 4. 11 Validitas Konvergen: AVE	53
Tabel 4. 12 Validitas Diskriminan: <i>Fornell-Larcker criterion</i>	54
Tabel 4. 13 Validitas Diskriminan: <i>Cross-Loading</i>	55
Tabel 4. 14 Inner VIF <i>Values</i>	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Path Coefficients</i>	58
Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>Coefficient of Determination (R²)</i>	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji <i>Effect Size (F²)</i>	60
Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>Predictive Relevance (Q²)</i>	61
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian (google form).....	A-1
Lampiran 2: Tabulasi Hasil Jawaban Responden.....	B-1
Lampiran 3: Hasil Survei Sharing Vision.....	C-1
Lampiran 4: Hasil Survei Populix.....	D-1
Lampiran 5: Grafik Proyeksi Pertumbuhan Pengguna <i>Mobile Banking</i>	E-1
Lampiran 6: Hasil Pengecekan Turnitin.....	F-1
Lampiran 7: Kartu Konsultasi Tugas Akhir	G-1
Lampiran 8 : Surat Keterangan Pengecekan <i>Similiarity</i>	H-1

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kehadiran teknologi informasi di Indonesia yang semakin berkembang menyebabkan teknologi informasi memainkan peran penting dan memberikan pengaruh di berbagai bidang kehidupan manusia, membuat gaya hidup dan kebutuhan masyarakat berubah dan menjadi semakin beragam (Wandira, 2022). Perubahan tersebut memaksa berbagai sektor ekonomi untuk melakukan penyesuaian sebagai kunci keberlanjutan usaha dan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan konsumen (Sitorus et al., 2019). Salah satunya adalah sektor perbankan yang menjadi salah satu sektor pendorong pergerakan perekonomian nasional, mereka harus menemukan strategi yang tepat untuk meningkatkan loyalitas nasabah serta minat nasabah dalam menggunakan layanan yang telah disediakan oleh bank (Wandira, 2022).

Implementasi teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah menjadi salah satu strategi inovatif, sebab penggunaan teknologi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian layanan perbankan kepada nasabah (Fanuel, 2020). Pengembangan sistem seperti *mobile banking* atau *internet banking* merupakan jawaban akan kebutuhan masyarakat yang kini tidak dapat jauh dari perangkat *mobile* (Wulandari et al., 2022). Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), nilai transaksi *digital banking* di Indonesia mencapai Rp. 4,2 triliun pada April 2023 atau tumbuh 158% dibandingkan April 2018, dimana nilai transaksi digital tersebut terdiri dari transaksi melalui *internet banking*, *sms banking/mobile banking*, dan *phone banking* (Ahdiat, 2023). Kemudian, berdasarkan kategori kanal

digital banking, transaksi melalui *sms banking/mobile banking* tercatat memiliki volume transaksi tertinggi daripada *internet banking* dan *phone banking* dengan volume transaksi mencapai 874,7 miliar.

Sharing Vision dalam survei nya kepada sekitar 7000 responden mengenai tren aplikasi *e-channel, fintech, e-commerce*, dan *e-lifestyle 2022* yang dirilis pada awal tahun 2023 mendapatkan bahwa *mobile banking* menjadi produk layanan perbankan dengan frekuensi penggunaan tertinggi daripada *e-channel* lain seperti *internet banking*, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *sms banking*, dan datang langsung ke kantor cabang, dengan frekuensi penggunaan lebih dari sepuluh kali per bulan, meningkat 150% dibandingkan tahun 2021. Tidak dapat dipungkiri bahwa diantara produk layanan perbankan digital yang ada, *mobile banking* menjadi salah satu layanan yang berkembang pesat karena gaya hidup masyarakat yang tidak dapat terlepas dari perangkat *mobile* serta kebutuhan masyarakat yang pada saat ini memprioritaskan mobilitas dan kecepatan untuk mempermudah aktivitas perbankan (Fanuel, 2020; Rita & Fitria, 2021). *Mobile banking* memberikan fleksibilitas dan kepraktisan dalam bertransaksi (Saparudin et al., 2020). *Mobile banking* memungkinkan para nasabah untuk melakukan transaksi keuangan seperti memeriksa rekening bank, melakukan transfer uang, dan melakukan transaksi keuangan lainnya secara *real time*, dimana saja, dan kapan saja (Merhi et al., 2020; Suhartanto et al., 2020). Kehadiran *mobile banking* juga dapat membantu bank dalam mengurangi biaya operasional, sehingga tidak heran apabila telah banyak lembaga perbankan yang menawarkan layanan *mobile banking* (Saparudin et al, 2022).

Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan salah satu perbankan di Indonesia yang menyediakan layanan *mobile banking*. BNI termasuk kedalam bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang memiliki peran untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan ikut serta dalam pembangunan nasional. Dalam laman resminya, disebutkan bahwa perubahan kebutuhan masyarakat yang menginginkan kecepatan dan kemudahan, membuat BNI menghadirkan BNI *Mobile banking* untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi dengan aman dan cepat. BNI *Mobile banking* menyediakan berbagai layanan yang dapat dimanfaatkan oleh nasabahnya seperti layanan transaksi informasi saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembukaan rekening Taplus, pembukaan rekening Deposito, dan sebagainya. Pada kuartal III tahun 2023, BNI *Mobile banking* mencatatkan total pengguna 15,62 juta atau tumbuh 20,9% per September 2023. Namun, pertumbuhan pengguna BNI *Mobile banking* tersebut masih tergolong kecil apabila dibandingkan dengan pertumbuhan pengguna *mobile banking* dari bank-bank besar lainnya dalam kuartal yang sama, seperti BCA *Mobile* yang berada di urutan pertama dengan total pengguna terbanyak yaitu 30,8 juta pengguna dan tumbuh 23% per September 2023, kemudian diurutan kedua terdapat BRImo yang mendapatkan total pengguna 29,8 juta dan tumbuh 38,5% , serta Livin' by Mandiri yang mencatatkan pengguna sebanyak 21 juta dan tumbuh 55% (Laras, 2023). Selain itu, berdasarkan hasil survei yang dirilis oleh Populix pada tahun 2022 menunjukkan bahwa BNI *Mobile banking* masih menempati posisi ke-4 sebagai *mobile banking* yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan total pengguna sebesar 23% dari responden yang mengikuti survei.

Tingkat pertumbuhan dan total pengguna aktif yang lebih kecil dibandingkan dengan bank lain menunjukkan rendahnya tingkat penggunaan BNI *Mobile banking*. Ketika penggunaan layanan *mobile banking* dirasa sulit oleh nasabah, maka kemungkinan untuk nasabah beralih ke layanan lain akan tinggi (Rombe et al., 2021). Keberhasilan suatu sistem dapat diketahui apabila sistem tersebut dapat diterima dengan baik oleh pengguna (Bharata & Widyaningrum, 2020). Selain itu, bank hanya dapat menikmati keuntungan dari *mobile banking* apabila para nasabah dapat memanfaatkan layanan perbankan yang telah tersedia, semakin sering layanan tersebut digunakan secara berkelanjutan oleh nasabah, maka manfaat yang diterima oleh bank semakin banyak (Sitorus et al., 2019). Berdasarkan permasalahan tersebut, dibutuhkan strategi untuk meningkatkan keputusan adopsi dan penggunaan BNI *Mobile banking* agar investasi yang telah dilakukan terhadap BNI *Mobile banking* dapat memberikan manfaat bagi nasabah maupun perusahaan (Bharata & Widyaningrum, 2020).

Dalam memperluas penggunaan *mobile banking*, generasi Z akan menjadi salah satu pasar potensial (Wei et al., 2021). Generasi Z merupakan generasi pertama yang sepenuhnya *digital native* yang mempunyai tingkat kompetensi digital lebih tinggi dibandingkan dengan generasi yang lebih tua (Gentina, 2020). Dari hasil Sensus Penduduk 2020 yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa generasi Z, yang merupakan penduduk berkelahiran tahun 1997-2012 mendominasi penduduk Indonesia dengan total 74,93 juta atau 27,94% dari total penduduk Indonesia yang berjumlah 270 juta jiwa, dimana generasi ini masuk dalam usia produktif dan menjadi peluang dalam mempercepat pertumbuhan ekonomi (Badan Pusat Statistik, 2020). Dalam laporan yang dirilis oleh Insider

Intelligence, diprediksi bahwa tingkat adopsi *mobile banking* oleh generasi Z akan mencapai 33,7 juta pengguna pada tahun 2023 dan akan terus tumbuh dengan *compound annual growth rate* (CAGR) sebesar 12,4% pada tahun 2026 (Brown, 2023). Sehingga penting untuk melihat sudut pandang dari sisi generasi Z pada saat sekarang karena teknologi telah awam digunakan oleh kalangan generasi Z dalam kehidupan sehari-hari mereka termasuk dalam melakukan transaksi keuangan (Maharani, 2021). Untuk dapat melihat perspektif generasi Z terhadap penggunaan *mobile banking*, diperlukan suatu model untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi minat serta perilaku penggunaan mereka terhadap *mobile banking*. Dalam mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) terhadap suatu teknologi, terdapat banyak model yang dapat digunakan, salah satunya adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

UTAUT merupakan model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh et al (2003), yang menggabungkan unsur-unsur terbaik dari delapan model penerimaan teknologi yang lain. UTAUT dinilai terbukti dalam menjelaskan varian niat penerimaan teknologi dengan persentase keberhasilan 70% dibandingkan model lain. UTAUT 2 adalah pengembangan dari model UTAUT yang sebelumnya memiliki 4 faktor penentu niat dan perilaku. Model UTAUT 2 mengukur minat penggunaan (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) berdasarkan pada 7 faktor yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* (Venkatesh et al., 2012). Pada model UTAUT didasarkan pada konteks organisasi, sedangkan UTAUT 2 lebih menekankan pada konteks konsumen.

Karena penelitian ini dilakukan dengan menargetkan pengguna *mobile banking*, maka digunakan model UTAUT2 sebagai landasan teoretis untuk menjelaskan niat serta perilaku penggunaan dalam mengadopsi *mobile banking* (Hilal & Varela-Neira, 2022).

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, dalam penelitian ini akan dianalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku dan perilaku penggunaan BNI *Mobile banking* pada generasi Z menggunakan model UTAUT2 dengan judul **”ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *BEHAVIORAL INTENTION* DAN *USE BEHAVIOR* BNI *MOBILE BANKING* PADA GENERASI Z MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2* (UTAUT2)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh konstruk-konstruk UTAUT 2 yaitu *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, habit* terhadap *behavioral intentions* dan *facilitating conditions* serta *habit* terhadap *use behavioral* dalam menggunakan BNI *Mobile banking* pada generasi Z?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konstruk *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value*, dan *habit* terhadap *behavioral intention* dan *facilitating conditions* serta

habit terhadap *use behavior* dalam menggunakan BNI *Mobile banking* pada generasi Z.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi yang berguna bagi peneliti dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan aplikasi BNI *Mobile banking*.

2. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam topik identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat dan perilaku penggunaan teknologi dengan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) baik pada perusahaan, organisasi, maupun individu dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna sebagai bahan rujukan dan pertimbangan bagi penelitian-penelitian selanjutnya dengan topik yang serupa.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan dalam penelitian. Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna BNI *Mobile banking* dari kalangan generasi Z dengan usia 17 – 26 tahun Kota Palembang
2. Penelitian mengadopsi model UTAUT 2 dengan menghilangkan variabel moderasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, A. (2023, July 5). *Transaksi Digital Banking di Indonesia Tumbuh 158% dalam 5 Tahun Terakhir*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>
- Angelia, Panjaitan, E. S., & Yunis, R. (2021). Effect of Attitude on Mobile Banking Acceptance Using Extended UTAUT Model. *Jurnal Mantik*, 5(2), 1006–1013.
- Anjani, W., & Mukhlis, I. (2020). *Penerapan Model UTAUT (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking*. 21(July), 1–23.
- Arviana, N., Harjanti, D., & Suprpto, W. (2022). The mobile banking use behavior among middle-aged consumers: An application of UTAUT2. *The 7th International Conference on Management in Emerging Markets, Icmem 2022*.
- Auliya, P. N., & Arransyah, M. F. (2023). Penerapan Model UTAUT untuk Mengetahui Minat Perilaku Konsumen dalam Penggunaan QRIS. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(3), 885–892. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i3.2808>
- Azman Ong, M. H., Yusri, M. Y., & Ibrahim, N. S. (2023). Use and behavioural intention using digital payment systems among rural residents: Extending the UTAUT-2 model. *Technology in Society*, 74(December 2022), 102305. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102305>
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Potret Sensus Penduduk 2020* (Vol. 8, Issue 2).
- Benitez, J., Henseler, J., Castillo, A., & Schuberth, F. (2020). How to perform and report an impactful analysis using partial least squares: Guidelines for confirmatory and explanatory IS research. *Information and Management*, 57(2), 103168. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.05.003>
- Bharata, W., & Widyaningrum, P. W. (2020). Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking Terhadap Use Behavior Melalui Pendekatan Model Utaut 2 (Studi Pada Nasabah KCU BCA Malang). *Capital: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2), 139. <https://doi.org/10.25273/capital.v3i2.6080>
- Brown, T. (2023). *Gen Z and Banking - Insider Intelligence Trends, Forecasts & Statistics*. Insiderintelligence.Com. <https://www.insiderintelligence.com/content/gen-z-banking>
- Cahyani, N. P. D., & Dewi, L. G. K. (2022). Analisis Adopsi Uang Elektronik dengan Model UTAUT2. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(1), 3496. <https://doi.org/10.24843/eja.2022.v32.i01.p13>
- Chin W, M. G. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Formula

Modeling. *Advances in Hospitality and Leisure*, 8 (2) (January 1998), 5.

- Dendrinis, K., & Spais, G. (2023). An investigation of selected UTAUT constructs and consumption values of Gen Z and Gen X for mobile banking services and behavioral intentions to facilitate the adoption of mobile apps. In *Journal of Marketing Analytics* (Issue 0123456789). Palgrave Macmillan UK. <https://doi.org/10.1057/s41270-023-00271-1>
- Dolot, A. (2018). The characteristics of Generation Z. In *E-Mentor* (Issue 74). <https://doi.org/10.15219/em74.1351>
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisa Data dengan SPSS*. deepublish.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719–734. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y>
- Esawe, A. T. (2022). Understanding mobile e-wallet consumers' intentions and user behavior. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 26(3), 363–384. <https://doi.org/10.1108/SJME-05-2022-0105>
- Fanuel, P. N. (2020). Popularity as an External Factor that Affecting the Usage of Mobile Banking BCA by Using Technology Acceptance Model (TAM). *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 9(1), 673–677. <https://doi.org/10.30534/ijatcse/2020/94912020>
- Farzin, M., Sadeghi, M., Yahyayi Kharkeshi, F., Ruholahpur, H., & Fattahi, M. (2021). Extending UTAUT2 in M-banking adoption and actual use behavior: Does WOM communication matter? *Asian Journal of Economics and Banking*, 5(2), 136–157. <https://doi.org/10.1108/ajeb-10-2020-0085>
- Foroughi, B., Iranmanesh, M., & Hyun, S. S. (2019). Understanding the determinants of mobile banking continuance usage intention. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(6), 1015–1033. <https://doi.org/10.1108/JEIM-10-2018-0237>
- Gentina, E. (2020). Generation Z in Asia: A Research Agenda. *The New Generation Z in Asia: Dynamics, Differences, Digitalization*, 3–19. <https://doi.org/10.1108/978-1-80043-220-820201002>
- Goularte, A. da C., & Zilber, S. N. (2019). The moderating role of cultural factors in the adoption of mobile banking in Brazil. *International Journal of Innovation Science*, 11(1), 63–81. <https://doi.org/10.1108/IJIS-11-2017-0119>
- Gupta, K., & Arora, N. (2020). Investigating consumer intention to accept mobile payment systems through unified theory of acceptance model: An Indian perspective. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 88–114.

<https://doi.org/10.1108/SAJBS-03-2019-0037>

- Hafifah, L. L., Utami, N. W., & Dwi Putri, I. G. A. P. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Behavioral Intention Dan User Behavior Pada Fintech ShopeePAY Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut). *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 15(2), 102–117. <https://doi.org/10.30813/jab.v15i2.3574>
- Hair, Jr., J. F., M. Hult, G. T., M. Ringle, C., Sarstedt, & Marko. (2022). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) [3 ed]. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 3, Issue 1). <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2018). *When to use and how to report the results of PLS-SEM Abstract*. *European Business Review*, 3(1), 3–24.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hamid, R. S., Anwar, S. M., & M, M. (2019). *Structural Equation Modelling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hidayat, M. T., Aini, Q., & Fetrina, E. (2020). Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus). *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi*, 9(3), 239–247. <https://doi.org/10.22146/v9i3.227>
- Hilal, A., & Varela-Neira, C. (2022). Understanding Consumer Adoption of Mobile Banking: Extending the UTAUT2 Model with Proactive Personality. *Sustainability (Switzerland)*, 14(22). <https://doi.org/10.3390/su142214708>
- Ismayani, A. (2019). *Metodologi Penelitian*. Syiah Kuala University Press.
- Kaplan, H. E., & Gürbüz, E. (2021). An extended UTAUT2 perspective - determinants of mobile banking use intention and use behavior. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 207–227. <https://doi.org/10.25287/ohuiibf.734288>
- Kaur, S., & Arora, S. (2021). Role of perceived risk in online banking and its impact on behavioral intention: trust as a moderator. *Journal of Asia Business Studies*, 15(1), 1–30. <https://doi.org/10.1108/JABS-08-2019-0252>
- Kurniawan, A. C., Rachmawati, N. L., Ayu, M. M., Ong, A. K. S., & Redi, A. A. N. P. (2024). Determinants of satisfaction and continuance intention towards online food delivery service users in Indonesia post the COVID-19 pandemic. *Heliyon*, 10(1), e23298. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e23298>
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. K., & Achmadi, T. A. (2020). *Metode Penelitian*

Kuantitatif. deepublish.

- Laras, A. (2023). *Jumlah Pengguna Mobile Banking Mandiri, BRI, BCA, dan BNI Jumbo, Siapa Teratas?* Finansial.Bisnis.Com. <https://finansial.bisnis.com/read/20231123/90/1717069/jumlah-pengguna-mobile-banking-mandiri-bri-bca-dan-bni-jumbo-siapa-teratas>
- Laturette, K., Widianingsih, L. P., & Subandi, L. (2021). Literasi Keuangan Pada Generasi Z. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 9(1), 131–139. <https://doi.org/10.26740/jpak.v9n1.p131-139>
- Lian, J. W., & Li, J. (2021). The dimensions of trust: An investigation of mobile payment services in Taiwan. *Technology in Society*, 67(May). <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101753>
- Limna, P., Kraiwanit, T., & Siripipattanakul, S. (2023). The Relationship between Cyber Security Knowledge, Awareness and Behavioural Choice Protection among Mobile Banking Users in Thailand. *International Journal of Computing Sciences Research*, 7, 1133–1151. <https://doi.org/10.25147/ijcsr.2017.001.1.123>
- Machali, I. (2021). Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif. In *Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Maharani, Y. (2021). Minat Generasi Z Menggunakan Kembali Transaksi Mobile Payment: Pendekatan Model UTAUT 2. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 7(2), 140–154. <https://doi.org/10.31289/jab.v7i2.5641>
- Marpaung, F. K., Dewi, R. S., Grace, E., Sudirman, A., & Sugiat, M. (2021). Behavioral Stimulus for Using Bank Mestika Mobile Banking Services: UTAUT2 Model Perspective. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 61–72. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.68>
- McKinsey. (2023). *What is Gen Z? | McKinsey*. Mckinsey.Com. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-explainers/what-is-gen-z>
- Melania, E., Kusumawardani, D. M., & Kusuma, D. J. (2022). Analisis Minat Dan Perilaku Masyarakat Dalam Penggunaan E-Wallet Xyz Dengan UTAUT2. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(4), 1136. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i4.4701>
- Memon, M. A., Ramayah, T., Cheah, J. H., Ting, H., Chuah, F., & Cham, T. H. (2021). Pls-Sem Statistical Programs: a Review. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 5(1), i–xiv. [https://doi.org/10.47263/JASEM.5\(1\)06](https://doi.org/10.47263/JASEM.5(1)06)
- Meola, A. (2023). *Generation Z: Latest Gen Z News, Research, Facts 2023*. Insiderintelligence.Com.

<https://www.insiderintelligence.com/insights/generation-z-facts/>

- Merhi, M., Hone, K., Tarhini, A., & Ameen, N. (2020). An empirical examination of the moderating role of age and gender in consumer mobile banking use: a cross-national, quantitative study. *Journal of Enterprise Information Management*, 34(4), 1144–1168. <https://doi.org/10.1108/JEIM-03-2020-0092>
- Moorthy, K., Chun T'ing, L., Chea Yee, K., Wen Huey, A., Joe In, L., Chyi Feng, P., & Jia Yi, T. (2020). What drives the adoption of mobile payment? A Malaysian perspective. *International Journal of Finance and Economics*, 25(3), 349–364. <https://doi.org/10.1002/ijfe.1756>
- Mufingatun, M., Prijanto, B., & Dutt, H. (2020). Analysis of factors affecting adoption of mobile banking application in Indonesia: an application of the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT2). *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 12(2), 88. <https://doi.org/10.26740/bisma.v12n2.p88-105>
- Mundir, A., & Lilik Nur Hayati. (2021). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan. *Malia (Terakreditasi)*, 12(2), 243–256. <https://doi.org/10.35891/ml.v12i2.2668>
- Nguyen, T. T., Nguyen, H. T., Mai, H. T., & Tran, T. T. M. (2020). Determinants of digital banking services in Vietnam: Applying utaut2 model. *Asian Economic and Financial Review*, 10(6), 680–697. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2020.106.680.697>
- Onibala, A. A., Rindengan, Y., & Lumenta, A. S. (2021). Analisis Penerapan Model UTAUT 2 (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2) Terhadap E-Kinerja Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. *E-Journal Teknik Informatika*, 2, 1–13.
- Pamungkas, Z. Y., Sudiarno, A., Korespondensi, P., & Teknologi, P. (2022). Implementasi Model Utaut (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Untuk Menganalisis Faktor-Faktor Yang Implementation of the Utaut (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Model To Analyze Factors Affecting Acceptance and Use . 9(3). <https://doi.org/10.25126/jtiik.202296047>
- Paramaeswari, R. P. I., & Sarno, R. (2022). Technology Acceptance Model Analysis of M-Banking Using UTAUT 2 Method. *Proceedings of the 3rd International Conference on Business and Management of Technology (ICONBMT 2021)*, 202(Iconbmt), 64–71. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.211226.009>
- Pasaribu, P. N. (2022). The Effect of the COVID-19 Pandemic and UTAUT2 in Adopting Mobile Banking at Jakarta. 13(1), 1–14. <https://doi.org/DOI:10.32832/jm-uika.v13i1.4792>

- Penney, E. K., Agyei, J., Boadi, E. K., Abrokwah, E., & Ofori-Boafo, R. (2021). Understanding Factors That Influence Consumer Intention to Use Mobile Money Services: An Application of UTAUT2 With Perceived Risk and Trust. *SAGE Open*, 11(3). <https://doi.org/10.1177/21582440211023188>
- Purwanza, S. W., Wardhana, A., Mufidah, A., Renggo, Y. R., Hudang, A. K., Setiawan, J., Darwin, Badi'ah, A., Sayekti, S. P., Fadlilah, M., Nugrohowardhani, R. L. K. R., Amruddin, Saloom, G., Hardiyani, T., Tondok, B. S., Priskusanti, R. D., & Rasinus. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi. In *News.Ge* (Issue March).
- Putra, W. B. T. S. . (2022). Problems, Common Beliefs and Procedures on the use of Partial Least Squares Structural Equation Modelling in Business Research. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 14, 1–20.
- Putri, N. K. R. D., & Suardikha, I. M. S. (2020). Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Menjelaskan Niat dan Perilaku Penggunaan E-Money di Kota Denpasar. 540–555.
- Rahmiati, R., Susanto, P., Hasan, A., & Pujani, V. (2022). Understanding Use Behavior in Mobile Banking: An Extended of UTAUT Perspective. *AFEBI Management and Business Review*, 7(1), 39. <https://doi.org/10.47312/ambr.v7i01.555>
- Raj L., V., Amilan, S., & Aparna, K. (2023). Factors influencing the adoption of cashless transactions: toward a unified view. *South Asian Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1108/sajm-11-2022-0071>
- Rita, R., & Fitria, M. H. (2021). Analisis Faktor-Faktor UTAUT dan Trust Terhadap Behavioral Intention Pengguna BNI Mobile Banking Pada Pekerja Migran Indonesia. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 926–939. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.453>
- Rivaldi, R., Pratama, D., & Renny, R. (2022). THE ROLE OF BEHAVIORAL INTENTIONS TO USE MOBILE BANKING : APPLICATION OF THE UTAUT2 METHOD WITH SECURITY , TRUST AND RISK FACTORS. 3(4), 728–741.
- Rombe, E., Zahara, Z., Santi, I. N., & Rahadhini, M. D. (2021). Exploring E-mobile banking implementation barriers on indonesian millennial generation consumers. *International Journal of Data and Network Science*, 5(4), 579–586. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.8.010>
- Sa'adah, L., & Shafira, A. L. (2023). Attitudes to Use of Mobile Banking and Demographic Factors. *International Research-Based Education Journal*, 5(1), 2023.
- Sankaran, R., & Chakraborty, S. (2021). Factors Impacting Mobile Banking in India: Empirical Approach Extending UTAUT2 with Perceived Value and

Trust. *IIM Kozhikode Society and Management Review*, 11(1), 7–24.
<https://doi.org/10.1177/2277975220975219>

Saparudin, M., Indra, B., Sutia, S., Rahardjo, B., & Adha, S. (2022). An empirical investigation of mobile banking adoption in Jakarta: Theory Acceptance Model. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 4(1), 1–10.

Saparudin, M., Rahayu, A., Hurriyati, R., & Adib Sultan, M. (2020). The influence of trust, perceived usefulness, and perceived ease upon customers' attitude and intention toward the use of mobile banking in Jakarta. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 98(17), 3584–3594.

Sarmanu. (2017). *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Statistika*. Airlangga University Press.

Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Penerbit ANDI.

Shafly, N. A. (2020). *PENERAPAN MODEL UTAUT2 UNTUK MENJELASKAN BEHAVIORAL INTENTION DAN USE BEHAVIOR PENGGUNAAN MOBILE BANKING DI KOTA MALANG*. July, 1–23.

Singh, S., Kumar, V., Paliwal, M., Singh, S. V. P., & Mahlawat, S. (2023). Explaining the linkage between antecedents' factors of adopting online classes and perceived learning outcome using extended UTAUT model. *Data and Information Management*, 7(4), 100052.
<https://doi.org/10.1016/j.dim.2023.100052>

Sitorus, H. M., Govindaraju, R., Wiratmadja, I. I., & Sudirman, I. (2019). Examining the role of usability, compatibility and social influence in mobile banking adoption in Indonesia. *International Journal of Technology*, 10(2), 351–362. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v10i2.886>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Suhartanto, D., Dean, D., Ismail, T. A. T., & Sundari, R. (2020). Mobile banking adoption in Islamic banks: Integrating TAM model and religiosity-intention model. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1405–1418.
<https://doi.org/10.1108/JIMA-05-2019-0096>

Susilowati, A., Rianto, B., Wijaya, N., & Sanny, L. (2021). Effects of UTAUT 2 Model on the Use of BCA Mobile Banking in Indonesia. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(3), 5378–5387.
<https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i3.2183>

Ursachi, G., Horodnic, I. A., & Zait, A. (2015). How Reliable are Measurement Scales? External Factors with Indirect Influence on Reliability Estimators. *Procedia Economics and Finance*, 20(December), 679–686.
[https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00123-9](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00123-9)

- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Thong, J. y. ., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology by Viswanath Venkatesh, James Y.L. Thong, Xin Xu :: SSRN. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2002388
- Wandira, R. (2022). Customer Acceptance Analysis of Islamic Bank of Indonesia Mobile Banking Using Technology Acceptance Model (TAM). *IJIS: International Journal of Informatics and Information Systems*, 5(2), 92–100. <https://doi.org/10.47738/ijis.v5i2.132>
- Wei, M. F., Luh, Y. H., Huang, Y. H., & Chang, Y. C. (2021). Young generation's mobile payment adoption behavior: Analysis based on an extended utaut model. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(4), 618–637. <https://doi.org/10.3390/jtaer16040037>
- Widodo, M., Irawan, M. I., & Sukmono, R. A. (2019). Extending UTAUT2 to explore digital wallet adoption in Indonesia. *2019 International Conference on Information and Communications Technology, ICOIACT 2019*, 878–883. <https://doi.org/10.1109/ICOIACT46704.2019.8938415>
- Widyanto, H. A., Kusumawardani, K. A., & Septyawanda, A. (2020). Encouraging Behavioral Intention To Use Mobile Payment: an Extension of Utaut2. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 87. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v4i1.7584>
- Wulandari, W., Japarianto, E., & Tandijaya, T. N. B. (2022). Penerapan Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Perilaku Konsumen Mobile Banking Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(2), 126–132. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.16.2.126-132>
- Yaseen, S. G., El Qirem, I. A., & Dajani, D. (2022). Islamic mobile banking smart services adoption and use in Jordan. *ISRA International Journal of Islamic Finance*, 14(3), 349–362. <https://doi.org/10.1108/IJIF-04-2021-0065>
- Yuliana, D. P., & Aprianingsih, A. (2022). Factors involved in adopting mobile banking for Sharia Banking Sector using UTAUT 2. *Peer-Reviewed Article Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 26(1), 2443–2687. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v26i1.6858>
- Zahra, F., Alexandri, M. B., Purnomo, M., Arifianti, R., Muftiadi, A., Herawati, T., Nugroho, D., & Ruslan, B. (2019). User Behaviour Intention Using Utaut2 Model: a Systematic Literature Review. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 92(8), 265–273.

<https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-08.29>

Zaid Kilani, A. A. H., Kakeesh, D. F., Al-Weshah, G. A., & Al-Debei, M. M. (2023). Consumer post-adoption of e-wallet: An extended UTAUT2 perspective with trust. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(3), 100113. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100113>