

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MOBILE  
BANKING PADA LAYANAN BSI MOBILE DENGAN MENGGUNAKAN  
MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE*  
*AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)***

**SKRIPSI**

Oleh :

**RAHMA NUR AZIZAH POHAN**

**NIM : 0503181047**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN  
2022**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MOBILE  
BANKING PADA LAYANAN BSI MOBILE DENGAN MENGGUNAKAN  
MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE*  
*AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)***

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh :

**RAHMA NUR AZIZAH POHAN**

**NIM : 0503181047**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN

Saya Yang Bertandatangan Dibawah Ini:

Nama : Rahma Nur Azizah Pohan

Nim : 0503181047

Tempat/Tgl Lahir : 12 November 2022

Jurusan/Semester : Perbankan Syariah/VIII

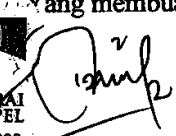
Alamat : Jl Karya Tani

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA LAYANAN BSI MOBILE DENGAN MENGGUNAKAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)**” benar bahwa keseluruhan hasil skripsi ini karya saya, kecuali beberapa kutipan yang saya peroleh dari sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, maka sepenuhnya menadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Medan, 09 Agustus 2022

Yang membuat Pernyataan,

  
**Rahma Nur Azizah Pohan**

Nim. 0503181047

UNIVERSI  
SUMATERA

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi Berjudul :

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MOBILE  
BANKING PADA LAYANAN BSI MOBILE DENGAN MENGGUNAKAN  
MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE*  
*AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)***

Oleh :

**RAHMA NUR AZIZAH POHAN**

**NIM : 0503181047**


Dapat disetujui sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 21 Juni 2022

**Pembimbing I**

  
**Dr. Mustafa Kamal Rokan, M.H**  
**NIDN. 2025077801**

**Pembimbing II**

  
**Wahyu Syarvina, M.A**  
**NIDN. 2121058604**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
Disetujui oleh,  
SUMATERA UTARA MEDAN

**Ketua Jurusan**

  
**Dr. Tuti Angraeni, MA**  
**NID. 2031057701**

## PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Layanan BSI Mobile Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)”** Rahma Nur Azizah Pohan, NIM : 0503181047, Program Studi Perbankan Syariah telah di Munaqasahkan dalam Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada tanggal 02 Agustus 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Skripsi

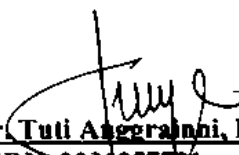
Syariah UINSU



Medan, 09 Agustus 2022  
Panitia Sidang Munaqasah

Program Studi Perbankan

Ketua,

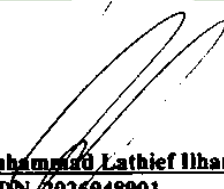
  
**Dr. Tuti Anggraini, MA**  
**NIDN. 2031057701**

Sekretaris,

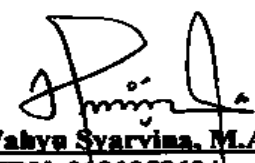
  
**Muhammad Lathief Ilhamy Nst, M.E.I**  
**NIDN. 2026048901**

Anggota :

  
**Dr. Nurjalla, MA**  
**NIDN. 2021057503**

  
**Muhammad Lathief Ilhamy Nst, M.E.I**  
**NIDN. 2026048901**

  
**Dr. Mustapa Khawalid Rokan, M.H**  
**NIDN. 2025077801**

  
**Wahyu Syarvina, MA**  
**NIDN. 2121058604**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

  
**Dr. Muhammad Yaffz, M. Ag**  
**NIDN. 2023047602**

## ABSTRAK

**Rahma Nur Azizah Pohan (2022), NIM : 0503181047, Skripsi Berjudul : “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Layanan BSI Mobile Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)”** Dibimbing oleh Pembimbing I Bapak Dr. Mustafa Kamal Rokan, M.H dan Pembimbing II Ibu Wahyu Syarvina, S.E.I, M.A,

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana tingkat penerimaan dan penggunaan pada sistem layanan BSI *mobile* diukur menggunakan model (*Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology*) UTAUT dan mencari tahu apa saja faktor- faktor yang mempengaruhi nasabah dalam penggunaan layanan BSI *mobile* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara angkatan 2018. Penelitian ini memiliki sampel sebesar 100 mahasiswa dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang diperoleh dari data primer bersumber dari hasil survey nasabah dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis Statistik Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Kolmogorov-Smirnov, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji t, Uji F, uji koefisien determinasi dan uji regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 25. Maka hasil dari analisis data pada pengujian hipotesis yang pertama yaitu secara parsial (uji t) variabel harapan Kinerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan pada BSI *mobile*. Dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $0,951 < 1.66105$  dan nilai signifikan yaitu  $0,344 > 0.05$ . Secara parsial variabel harapan usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan pada BSI *mobile*. Dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,442 > 1.66105$  dan nilai signifikan yaitu  $0,016 < 0.05$ . Variabel pengaruh sosial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan pada BSI *mobile*. Dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $-0,49 < 1.66105$  dan nilai signifikan yaitu  $0,961 > 0.05$ . Secara parsial variabel kondisi fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan pada BSI *mobile*. Dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,557 > 1.66105$  dan nilai signifikan yaitu  $0,000 < 0.05$ . Pengujian secara simultan (uji F), menjelaskan bahwa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan pada BSI *mobile*. Dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $13.523 > 2.47$  dan tingkat signifikansi  $0.000 < 0,05$ . Hasil dari pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai *adjusted R Square* sebesar 0.336 atau 33.6%.

**Kata kunci** : Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Dan Kondisi Fasilitas, BSI *mobile*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Allah SWT yang maha Esa yang telah memberikan rahmat, nikmat serta karunia-Nya berupa kesahatan, arahan, pengetahuan dan petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA LAYANAN BSI MOBILE DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)*”**. Sholawat dan salam selalu disamapaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengarahkan kita dari zaman kegelapan kepada zaman terang benderang, yakni addinul Islam wal iman.

Maka atas segala arahan, bimbingan serta semangat yang telah diberikan kepada penulis dari berbagai pihak maka penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya yaitu kepada :

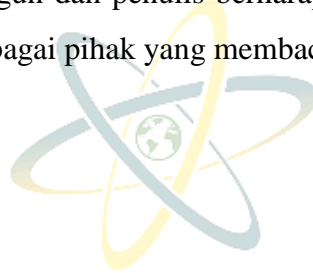
1. Ucapan terima kasih kepada kedua orang tua saya yaitu Ayahanda Bangun Pohan dan Ibunda Idawaty, M.Pd yang selalu mendukung, mengarahkan, mendoakan, memberi motivasi dan juga nasihat agar kiranya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan juga tepat waktu.
2. Kepada kakak kandung saya Siti Maisyarah Pohan, S.Pd dan Maharani Pohan, S.KM yang telah memberi arahan bimbingan dan juga masukan kepada adiknya serta adik kandung saya Fahrur Rozy Akbar Pohan yang juga ikut serta dalam membantu proses penelitian skripsi.
3. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Syahrin Harahap, M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Kepada Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

5. Kepada Ibu Dr.Tuti Anggraini, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Kepada Bapak Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Kepada Bapak Dr. Sugianto, MM sebagai Pembimbing Akademik yang selalu memberi arahan dan juga masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Bapak Dr. Mustapa Khamal Rokan, M.H, selaku Pembimbing Skripsi I yang telah membimbing, meluangkan waktu, serta memberi arahannya.
9. Kepada Ibu Wahyu Syarvina, S.E.I, M.A, sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga serta selalu memberi arahannya.
10. Kepada Bapak Danil Syahputra, M.Si, yang telah meluangkan waktu serta arahannya untuk mengajari penulis mengenai tentang pengolahan data *SPSS Statistics 25*.
11. Kepada Kakak senior Nazla Azzahrah Siregar, SE kakak asrama yang selalu meluangkan waktu, memberi masukan dan arahannya yang tidak pernah bosan juga untuk menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada sahabat seperjuangan saya Suspita Sari, Arya Neta Adinda Jambak, Nurbaiti Rizki Kabeakan, yang selalu memberi dukungan, arahan, semangat yang tulus yang tidak pernah berhenti agar sama-sama mencapai tujuan mendapat gelar SE.
13. Kepada teman sekelas Perbankan Syariah G dan teman- teman KKN 86 yang selalu mendukung dan memberi semangat.
14. Kepada Kakak senior Siti Khadiza Munthe, SE, Tri Indriati Asmini, SE dan Huda Aulia Adna, SE yang telah memberi arahan dalam penyelesaian skripsi ini.



15. Kepada seluruh rekan-rekan yang tidak mampu saya sebutkan, dan saya ucapkan terima kasih karena telah membantu dalam perjalanan penyelesaian skripsi saya.

Atas kebaikan dan Rahmat yang telah diberikan oleh Allah SWT dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini kepada penulis, maka penulis sangat bersyukur. Akhir kata penulis menyadari masih terdapat kekurangan sehingga penulis berharap mendapat kritik dan juga saran yang dapat membangun dan penulis berharap pada hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.

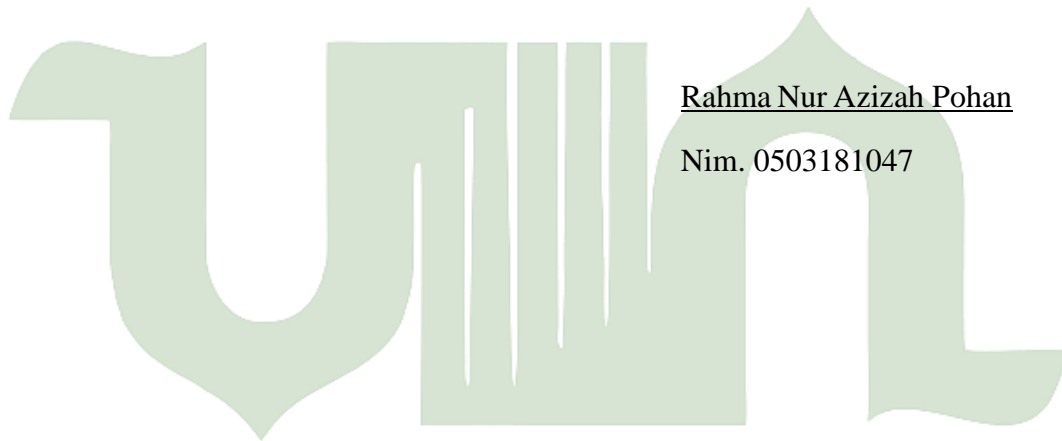


Medan, 21 Juni 2022

Penulis,

Rahma Nur Azizah Pohan

Nim. 0503181047



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Landasan Teori	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
1. Digital Banking	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
a. <i>Internet Banking</i> .....	11
b. <i>SMS Banking</i> .....	12
c. <i>Mobile Banking</i> .....	13
d. <i>Phone Banking</i> .....	16
2. UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
a. Ekspektasi kinerja ( <i>Performance Expectancy</i> ).....	18
b. Ekpektasi usaha ( <i>Effort Expectancy</i> ) .....	19
c. Pengaruh sosial ( <i>Sosial Influence</i> ) .....	20
d. Kondisi fasilitas ( <i>Facilitating Conditions</i> ) .....	20
3. Konsep Islam Pada <i>Mobile banking</i>	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	

B. Penelitian Terdahulu	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
C. Kerangka Pemikiran	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
D. Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
1. Lokasi Penelitian.....	28
2. Waktu Penelitian .....	28
C. Populasi dan Sampel .....	29
1. Populasi .....	29
2. Sampel .....	29
D. Data Penelitian	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
1. Jenis Data	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2. Sumber data	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
E. Teknik Pengumpulan Data	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
F. Definisi Operasional Variabel.....	32
G. Analisis Data	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
1. Uji Kualitas Data	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2. Uji Asumsi Klasik .....	34
3. Metode Analisis Data .....	35
4. Pengujian Hipotesis .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Hasil penelitian .....	37

1. Gambaran Umum.....	37
a. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.....	37
b. Struktur Organisasi .....	38
c. Jurusan.....	39
d. Visi, Misi dan Tujuan .....	39
<b>B. Analisis Data Penelitian.....</b>	<b>40</b>
1. Profile Responden Berdasarkan Umur .....	41
2. Profile Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
3. Profile Responden Berdasarkan Prodi .....	42
4. Skor Kuisioner Variabel .....	43
<b>C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....</b>	<b>50</b>
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas .....	53
<b>D. Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>55</b>
1. Uji Normalitas .....	55
2. Uji Kolmogorov-Smirnov.....	56
3. Uji Multikolinieritas .....	57
4. Uji Heterokedastisitas .....	58
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
<b>E. Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>60</b>
1. Uji t.....	60
2. Uji F.....	62
3. Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ).....	64
<b>F. Pembahasan Penelitian.....</b>	<b>65</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran .....	71

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>



### DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia .....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Tahapan Kegiatan Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Skala Likert .....	32
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Profile Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4.2 Profile Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.3 Profile Responden Berdasarkan Prodi .....	42
Tabel 4.4 Skor Kuisisioner Variabel Harapan kinerja (X1) .....	43
Tabel 4.5 Skor Kuisisioner Variabel Harapan Usaha (X2) .....	44
Tabel 4.6 Skor Kuisisioner Variabel Pengaruh Sosial (X3) .....	45
Tabel 4.7 Skor Kuisisioner Variabel Kondisi fasilitas (X4).....	47
Tabel 4.8 Skor Kuisisioner Variabel Persepsi <i>BSI mobile</i> (Y) .....	48
Tabel 4.9 Tabel Uji Validitas Variabel Harapan Kinerja (X1) .....	50
Tabel 4.10 Tabel Uji Validitas Variabel Harapan Usaha (X2) .....	51
Tabel 4.11 Tabel Uji Validitas Variabel Pengaruh Sosial (X3).....	51
Tabel 4.12 Tabel Uji Validitas Variabel Kondisi fasilitas (X4) .....	52
Tabel 4.13 Tabel Uji Validitas Variabel <i>BSI mobile</i> (Y).....	52
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel Harapan Kinerja (X1) .....	53
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel Harapan Usaha (X2) .....	53
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Variabel Pengaruh Sosial (X3) .....	53
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Variabel Kondisi fasilitas (X4).....	54
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Variabel <i>BSI mobile</i> (Y) .....	54
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Keseluruhan .....	54

Tabel 4.20 Hasil Uji Sampel Kolmogorov-Smirnov.....	57
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas .....	58
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.23 Hasil Uji t.....	61
Tabel 4.24 Hasil Uji F.....	63



### DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik pada peningkatan penggunaan layanan perbankan digital selama pandemi Covid-19.....	3
Gambar 1.2 Komentar pengguna layanan BSI Mobile .....	5
Gambar 2.1 Gambar Model UTAUT.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	25
Gambar 4.1 Grafik hasil Uji Normalitas Histogram.....	55
Gambar 4.2 Grafik Hasil <i>Normal P-Plot</i> .....	56
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	58

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN