

**ANALISIS PENERAPAN MODEL *UNIFIED THEORY OF
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT) UNTUK
MEMAHAMI PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN LAYANAN *E-
BANKING* OLEH NASABAH DI PROVINSI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh:

WINDUWIRATSOKO

NIM 14804241001

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

2018

ANALISIS PENERAPAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE TECHNOLOGY* UNTUK MEMAHAMI PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING* OLEH NASABAH DI PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh:

WINDUWIRATSOKO

14804241001

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 30 Mei 2018

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji

Program Studi Pendidikan Ekonomi

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Dosen Pembimbing



Aula Ahmad Hafidh Saiful Fikri, M.Si.

NIP. 197510282005011002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

ANALISIS PENERAPAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE TECHNOLOGY* UNTUK MEMAHAMI PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING* OLEH NASABAH DI PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Oleh:

WINDUWIRATSOKO

14804241001

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 4 Juni 2018

dan dinyatakan telah lulus

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Maimun Sholeh, M. Si.	Ketua Penguji		2/7 2018
Aula Ahmad Hafidh.S.F, SE,M.Si.	Sekretaris		3/7 2018
Supriyanto, M.M	Penguji Utama		28/6 2018

Yogyakarta, 4 Juli 2018
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan



Dr. Sugiharsono, M.Si

NIP: 19550328 198303 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Winduwiratsoko
NIM : 14804241001
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Technology* untuk Memahami Penerimaan dan Penggunaan Layanan *E-Banking* oleh Nasabah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karta atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan tata penulisan karya ilmiah yang lazim

Yogyakarta, 30 Mei 2018

Penulis



Winduwiratsoko

NIM. 14804241001

MOTTO

"Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (dipotong)."

(HR. Muslim)

"If you want to go fast, go alone.

If you want to go far, go together"

African Proverb

"Aku tidak pernah sekalipun menyesali diamku. Tetapi aku berkali-kali menyesali bicaraku."

Umar bin Khattab

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda kasih sayang kepada:

Orangtuku tercinta, Bapak Sujiyono dan Ibu Sri Wahyuningsih yang telah sabar mendidik, memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa yang selalu dipanjatkan untuk keberhasilan putramu ini.

ANALISIS PENERAPAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT) UNTUK MEMAHAMI PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN LAYANAN *E-BANKING* OLEH NASABAH DI PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Oleh:

WINDUWIRATSOKO

14804241001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap penerimaan dan penggunaan *e-banking* oleh nasabah di Provinsi D.I. Yogyakarta dengan menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT).

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *e-banking* di Provinsi D.I. Yogyakarta. Pengambilan sampel sebanyak 100 responden yang berdomisi di Provinsi D.I. Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah incidental sampling. Teknik analisis menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS).

Hasil Penelitian ini adalah (1) Harapan kinerja berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan layanan *e-banking*, (2) Harapan usaha berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan layanan *e-banking*, (3) Pengaruh sosial tidak berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan layanan *e-banking*, (4) Kondisi fasilitas berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan sistem *e-banking*, (5) Harapan kinerja berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *e-banking*, (6) Harapan usaha tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *e-banking*, (7) Sosial berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *e-banking*, (8) Kondisi fasilitas berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *e-banking*, (9) Keinginan untuk menggunakan layanan *e-banking* berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *e-banking*.

Kata Kunci: *E-Banking*, Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas, Umur, *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*

**APPLICATION ANALYSIS APPLICATION OF UNIFIED THEORY OF
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) MODEL TO
UNDERSTAND THE ACCEPTANCE AND USE OF E-BANKING SERVICES
BY CUSTOMERS IN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA PROVINCE**

By:

WINDUWIRATSOKO

14804241001

ABSTRACT

This study aims to gain a better understanding of the acceptance and use of e-banking by customers in D.I. Yogyakarta Province by using the Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Model.

This research method using descriptive quantitative approach. Population in this research is e-banking user in D.I. Yogyakarta Province. Sampling of 100 respondents residing in D.I. Yogyakarta. Data collection method used in this research is questionnaire. The sampling technique used is incidental sampling. Analytical technique using Partial Least Square (PLS) analysis.

The result of this research are (1) performance expectancy have positive effect on behavior intention to use e-banking services, (2) effort expectancy have positive effect to desire to use e-banking service, (3) social influence no positive effect on behavior intention to use e-banking services, (4) facility condition have positive effect on behavior intention to use e-banking services, (5) performance expectancy have positive effect on actual use of e-banking services, (6) effort expectation have no positive effect on actual use of e-banking services, (7) social influence have positive effect on actual use of e-banking services, (8) facility condition have no positive effect on actual use of e-banking services, (9) behavior intention to use e-banking services have positive effect on actual use of e-banking services

Keywords: *E-Banking, Performance Expectations, Effort Expectations, Social Influence, Facility Condition, Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Penerapan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) untuk Memahami Penerimaan dan Penggunaan Layanan *E-Banking* oleh Nasabah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta” dapat diselesaikan. Penulis menyadari tanpa bimbingan dari berbagai pihak Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada Bapak/Ibu/Saudara:

1. Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd. selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta atas segala bantuan terkait izin yang diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini .
2. Dr. Sugiharsono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin dan bantuan proses penyusunan skripsi ini
3. Tejo Nurseto, M.Pd. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah banyak memberikan arahan dan bantuan dalam pelaksanaan tugas akhir skripsi ini.
4. Supriyanto, M.M. selaku Dosen pembimbing akademik sekaligus Dosen narasumber yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama masa studi.

5. Aula Ahmad Hafidh S.F., M.Si. selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan, saran, serta pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Dr. Maimun Sholeh, M.Si. selaku Ketua Penguji sidang yang telah memberikan saran dan masukan dalam perbaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Seluruh pengguna layanan *e-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kedua orangtua yang telah memberikan bantuan dan motivasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan guna menyempurnakan Tugas Akhir Skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Yogyakarta, 30 Mei 2018

Penulis

Winduwiratsoko

NIM. 14804241001

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan masalah.....	12
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat penelitian	14
1. Manfaat Teoritis.....	14
2. Manfaat Praktis	15
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	16
A. Kajian Teori	16
1. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>	16
2. <i>E-banking</i>	27
B. Penelitian yang Relevan.....	34
C. Kerangka Berpikir.....	37
D. Paradigma Penelitian	45
E. Hipotesis Penelitian	46
BAB III. METODE PENELITIAN.....	48
A. Desain Penelitian	48
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
D. Definisi Operasional Variabel	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	54
F. Instrumen Penelitian	56
G. Teknik Analisis Data	58
1. Perancangan Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	58
2. Perancangan Model Struktur (<i>Inner Model</i>).....	59
3. Evaluasi Model	59
a. Evaluasi <i>Outer Model</i>	59
b. Evaluasi <i>Inner Model</i>	61

4. Pengujian Hipotesis	61
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	63
1. Deskripsi Data Penelitian	63
2. Analisis Data.....	68
3. Analisis Model UTAUT	76
a. Perancangan Inner Model	76
b. Perancangan Outer Model	77
c. Evaluasi Model.....	79
4. Pengujian Hipotesis	86
B. Pembahasan Hasil Penelitian	96
BAB V. PENUTUP.....	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran	112
C. Keterbatasan Masalah	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar:	Halaman
1. Persentase Pengguna Internet Indonesia dari tahun 1994-2016.....	2
2. Ilustrasi Hubungan antar Variabel pada Model UTAUT.....	21
3. Paradigma Penelitian	45
4. Outer Model Penelitian.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel:	Halaman
1. Skor Alternatif Jawaban Angket	56
2. Kisi-kisi Kuesioner	57
3. Distribusi Responden Menurut Daerah Tempat Tinggal	64
4. Distribusi Responden Menurut Umur	65
5. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
6. Distribusi Responden Berdasarkan Bank.....	66
7. Distribusi Responden Menurut Layanan <i>E-banking</i> yang Sering Digunakan	67
8. Distribusi Frekuensi Penggunaan Layanan <i>E-banking</i> di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	69
9. Distribusi Frekuensi Keinginan Untuk Menggunakan Sistem <i>E-banking</i> di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	70
10. Distribusi Frekuensi Harapan Kinerja Pengguna <i>E-banking</i> di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	72
11. Distribusi Frekuensi Harapan Usaha Pengguna <i>E-banking</i> di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	73
12. Distribusi Frekuensi Pengaruh Sosial Pengguna <i>E-banking</i> di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	75
13. Distribusi Frekuensi Kondisi Fasilitas Pengguna <i>E-banking</i> di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	76
14. <i>Output Composite Reliability</i>	82
15. <i>Output Cronbachs Alpha</i>	82
16. <i>Output R-square</i>	83
17. <i>Output Average Variance Extracted</i>	86
18. <i>Path Coefficients, Indirect Effect, dan Total Effect</i>	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:	Halaman
1. Instrumen Penelitian	118
2. Tabulasi Data	123
3. Distribusi Frekuensi	128
4. Analisis <i>Outer</i> dan <i>Inner Model</i>	134
5. Uji Hipotesis	152

BAB I

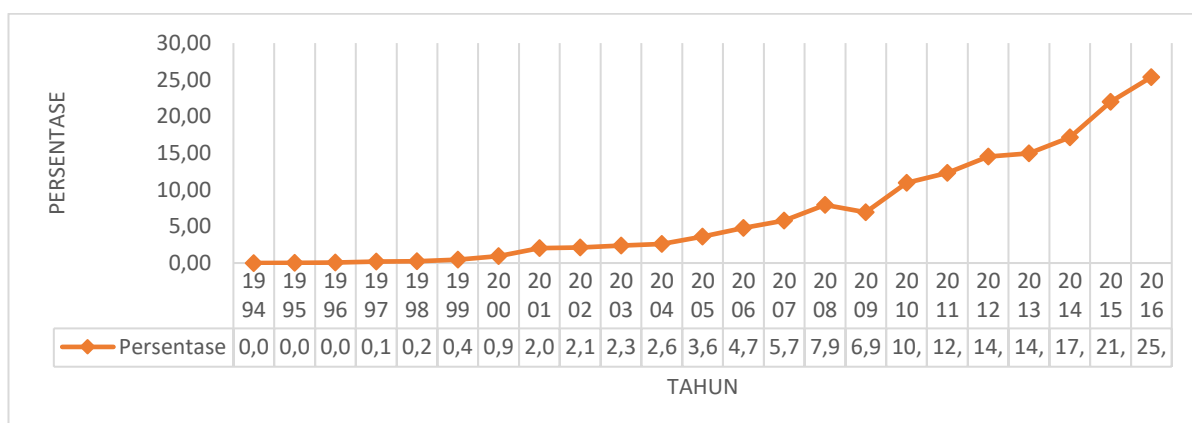
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Internet telah menjadi sarana yang berharga untuk menjangkau konsumen dimanapun, kapanpun. Berbeda dengan berbagai sarana yang sudah ada, alat komunikasi baru ini memiliki karakteristik dan sarana pertukaran tersendiri. Banyak perusahaan di dunia berkeinginan untuk mengubah dirinya menjadi pembangkit daya (*power house*) bisnis global melalui berbagai investasi besar dalam *e-business*, *e-commerce*, dan usaha Teknologi Informasi (TI) lainnya. Oleh karena itu, terdapat kebutuhan yang nyata bagi manajer dan praktisi bisnis untuk memahami bagaimana mengelola alat komunikasi yang penting ini. Pengelolaan sistem dan teknologi informasi yang mendukung proses bisnis modern perusahaan saat ini merupakan tantangan besar untuk para manajer bisnis dan TI serta para praktisi bisnis.

Teknologi dalam pengertian umum tidak terbatas pada bagian tertentu dunia, dengan komersialisasi internet, konsep keterhubungan telah berganti dalam artian baru. Organisasi multinasional dan transnasional modern mengubah wajah kompetisi. Untuk mempertahankan eksistensinya, organisasi lokal diharuskan merangkul teknologi baru, setidaknya dalam hal terhubung dengan pelanggan dan bisnis mitra lokal dan internasional (Kotler & Armstrong, 2008).

Populasi pengguna Internet di Indonesia sendiri berkembang sangat pesat. Berdasarkan laporan Tetra Pak Index 2017, Indonesia memiliki 132 juta pengguna internet dengan hampir setengahnya merupakan pengguna media sosial atau berkisar di angka 40%. Angka ini meningkat dibanding tahun sebelumnya, di 2016 kenaikan pengguna internet di Indonesia berkisar 51% atau sekitar 45 juta pengguna, diikuti dengan pertumbuhan sebesar 34% pengguna aktif media sosial. Sementara pengguna yang mengakses sosial media melalui *mobile* berada di angka 39%. Data tersebut tidak berbeda jauh dari data yang ada pada Bank Dunia. Peningkatan pengguna internet di Indonesia menurut Bank Dunia pada tahun 2016 dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Persentase Pengguna Internet Indonesia dari tahun 1994-2016
Sumber: Bank Dunia, 2016

Secara keseluruhan, berdasarkan data Bank Dunia pada Gambar 1. persentase populasi pengguna internet di Indonesia dari tahun ke tahun terus meningkat. Pada tahun 2007 pengguna internet Indonesia hanya sekitar 4,7% kemudian mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun ke tahun, hingga pada tahun 2016 penetrasi penggunaan internet mampu mencapai $\frac{1}{4}$ penduduk Indonesia. Hal ini menjadikan internet sebagai salah satu media

penting dalam menyediakan layanan komersial termasuk di bidang perbankan.

Perkembangan penggunaan teknologi internet menyebabkan munculnya aplikasi bisnis berbasis internet. Salah satu aplikasi yang mulai mendapat perhatian adalah *e-banking*. Saat ini perbankan di Indonesia tengah berlomba-lomba dalam kemajuan di bidang teknologi. Kemajuan di bidang teknologi ini akan mempermudah nasabah untuk bertransaksi dimanapun mereka berada tanpa perlu harus mengantri panjang untuk melakukan transaksi. Kecanggihan teknologi bertransaksi melalui internet atau lebih dikenal dengan *e-banking* menjadi salah satu gaya hidup masyarakat Indonesia.

Pertumbuhan pengguna *internet banking* di Indonesia dapat dikatakan meningkat dari tahun ke tahun. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat, jumlah pengguna *e-banking* (*SMS banking*, *phone banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*) meningkat sebesar 270%, dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016 (bisniskeuangan.kompas.com). Meskipun hal ini menunjukkan semakin banyak penduduk Indonesia yang menjadikan internet sebagai pintu gerbang pencarian berbagai layanan termasuk layanan perbankan, jumlah tersebut termasuk nasabah yang memiliki lebih dari 1 buah rekening bank. Hal ini berarti pengguna *e-banking* cenderung lebih rendah dari data di atas.

Pada dasarnya terdapat banyak faktor yang menyebabkan nasabah menaruh uang di bank pilihannya. Mulai dari kedekatan lokasi, layanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas kemudahan transaksi, dan beberapa

faktor lainnya. Namun, ketika layanan, tingkat keamanan, dan kedekatan lokasi (cabang) sudah memuaskan nasabah, maka yang dicari oleh nasabah adalah seberapa canggih dan banyak fasilitas yang memberikan kemudahan bertransaksi. Isu fasilitas kemudahan bertransaksi inilah yang kemudian harus ditangkap oleh perbankan di Indonesia. Dengan fasilitas yang diberikan oleh sistem perbankan, maka akan banyak nasabah yang merasa sangat dimudahkan. Karena, tanpa harus ke bank, nasabah tetap dapat bertransaksi di mana saja asal dapat terhubung dengan jaringan internet. Respon positif terhadap fasilitas *e-banking* ini telah menciptakan peningkatan permintaan layanan berbasis elektronik secara luar biasa.

Meskipun banyak manfaat yang diterima oleh nasabah ketika menggunakan *e-banking*, pemanfaatan fasilitas ini masih belum maksimal. Kenyataannya banyak masyarakat yang belum siap dengan adanya sistem *e-banking* ini. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya nasabah yang mengetahui adanya *e-banking*, mengetahui manfaatnya, tetapi belum pernah menggunakannya dalam transaksi keuangan. Berdasarkan lembaga penelitian Microsave pada tahun 2016, hanya terdapat 36 persen masyarakat Indonesia yang memiliki rekening tabungan di lembaga keuangan formal atau bank. Selain itu, pengguna internet untuk layanan keuangan di Indonesia hanya 0,73 persen dari total pengguna telepon seluler secara keseluruhan. Angka ini lebih kecil daripada Malaysia dengan 5,79 persen dan Kamboja 2,73 persen. Kondisi tersebut diperparah dengan tingkat kesadaran pengguna dari layanan

keuangan melalui telepon seluler yang hanya 0,3 persen (www.bisnis.tempo.co).

Rendahnya tingkat kesadaran pengguna terhadap layanan keuangan didukung oleh data Bank Indonesia yang mencatat penggunaan dan nilai transaksi nontunai di Indonesia hanya 4-15 persen pada tahun 2016. Dari total transaksi *e-commerce* di Indonesia, 95,5 persen masih menggunakan pembayaran tunai. Sementara dari total nilai transaksinya, 84,1 persen masih tunai (www.wartaekonomi.co.id).

Pada dasarnya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan adopsi teknologi termasuk dalam konteks *E-Banking*. Pertama adalah faktor eksternal, sebagai contoh dalam hal ini yaitu kualitas layanan *E-Banking* yang belum merata. Hal ini membuat nasabah seringkali menemui kegagalan transaksi yang mengakibatkan kekecewaan. Seringkali hal ini dihubungkan dengan adanya *The Digital Divide* yang terjadi di masyarakat. Perbedaan digital (*The Digital divide*) sendiri mengacu pada perbedaan akses internet antara masyarakat industri dan masyarakat berkembang (Norris, 2000). Hal ini dapat dicontohkan dengan membandingkan tingkat penetrasi internet antara negara maju dan berkembang seperti Indonesia. Ada dua kontributor potensial untuk fenomena perbedaan digital: (1) akses fisik Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) seperti jumlah PC, jumlah lebar pita internet, jumlah saluran telepon, *handphone* dan lainnya; dan (2) harga: harga akses komputer dan Internet.

Selain itu, faktor eksternal lain yang mempengaruhi minat masyarakat menggunakan layanan *E-Banking* adalah fasilitas. Kondisi fasilitas yang belum mendukung penggunaan dari *E-Banking* di tengah masyarakat akan mengurangi minat masyarakat menggunakannya. Fasilitas disini bukan hanya infrastruktur namun juga penyediaan pelayanan pendukung. Hal ini didasarkan kepada penelitian Thompson et al (1991) dalam konteks pemakaian PC. Menurut Thompson et al (1991) penyediaan dukungan untuk pengguna PC bisa menjadi salah satu jenis fasilitasi yang dapat mempengaruhi pemanfaatan sistem. Dengan melatih pengguna dan membantu mereka saat menghadapi kesulitan, beberapa rintangan potensial untuk menggunakan teknologi baru dapat dikurangi atau bahkan dihilangkan.

Selain itu, Thompson et al (1991) juga berpendapat bahwa variabel yang signifikan terhadap penggunaan teknologi adalah *sosial factors*. Menurutny tindakan seseorang mengadopsi teknologi dipengaruhi oleh norma-norma dari entitas budaya di lingkungannya. Hal ini juga termasuk pengaruh dari *roles model* dalam lingkungannya (orang-orang yang memegang posisi tertentu dalam kelompok, masyarakat, atau sistem sosial). Hal ini didukung oleh penelitian Tornatsky dan Klein, 1982 (Thompson et al, 1991), dalam sebuah meta-analisis terhadap 75 studi tentang hubungan antara karakteristik inovasi dan adopsi, menemukan bahwa kesesuaian inovasi dengan norma pengadopsi potensial memiliki pengaruh signifikan pada adopsi teknologi.

Sedangkan, menurut Moore and Benbasat (1991) dalam faktor sosial terdapat variabel *image* yang mempengaruhi adopsi sebuah teknologi.

Menurutnya *image* dapat didefinisikan sebagai sejauh mana penggunaan inovasi dapat meningkatkan citra atau status seseorang dalam sistem sosial di lingkungannya. Dengan kata lain, *image* dapat disebut sebagai seberapa mampu teknologi tersebut meningkatkan citra diri pengguna.

Meskipun faktor eksternal berpengaruh cukup signifikan, pada dasarnya keinginan nasabah menggunakan *e-banking* juga dipengaruhi oleh kepercayaan atau persepsi nasabah terhadap *e-banking*. Menurut Davis et al (1998), diantara banyak variabel yang dapat mempengaruhi penggunaan sistem terdapat dua faktor penentu yang sangat penting. Pertama, orang cenderung menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi dipengaruhi oleh sejauh mana orang tersebut yakin teknologi tersebut akan membantu mereka melakukan pekerjaan mereka dengan lebih baik. Davis et al menyebut variabel ini sebagai *perceived usefulness*. Kedua, bahkan jika pengguna potensial percaya bahwa aplikasi yang diberikan berguna, pada saat yang sama, percaya bahwa sistem terlalu sulit digunakan dan bahwa manfaat kinerja penggunaan sebanding dengan upaya penggunaan aplikasi. Artinya, selain kegunaannya, keinginan seseorang menggunakan aplikasi atau teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Hal ini didukung dengan pendapat Thompson et al (1991) yang menggunakan variabel ini sebagai kompleksitas (kebalikan dari persepsi kemudahan penggunaan), semakin kompleks inovasi, semakin rendah tingkat adopsinya. Jika utilisasi teknologi dapat dilihat dengan tidak adanya adopsi

inovasi, maka hasil ini menunjukkan adanya hubungan negatif antara kompleksitas dan utilisasi.

Sedangkan menurut Thompson et al (1991), dalam persepsi keinginan menggunakan, seseorang akan mengukur kemampuan teknologi tersebut untuk meningkatkan kinerjanya. Dimensi ini didefinisikan sebagai persepsi *job-fit* (misalnya, mendapatkan informasi atau pengambilan keputusan yang lebih baik atau mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan penting). Pendapat tersebut didukung oleh Tornatsky dan Klein (1982), yang menemukan bahwa inovasi teknologi lebih mungkin diterapkan bila kompatibel dengan tanggung jawab pekerjaan seseorang (Thompson et al, 1991).

Banyaknya faktor yang mempengaruhi perkembangan penggunaan teknologi perbankan dalam hal ini *e-banking* menyebabkan sulitnya mengukur tingkat penerimaan teknologi yang ada. Oleh karena itu, muncul beberapa teori dan model untuk menggambarkan tingkat penerimaan dan penggunaan suatu teknologi. Teori dan model tersebut ditujukan untuk mengetahui seberapa besar tiap faktor mempengaruhi penerimaan teknologi di tengah masyarakat.

Teori yang cukup terkenal untuk memberikan bukti secara empiris mengenai penggunaan teknologi adalah Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*). Model Penerimaan Teknologi ini telah banyak digunakan di berbagai penelitian di banyak negara, pada berbagai konteks, lingkungan dan budaya. Model Penerimaan Teknologi (*Technology*

Acceptance Model) pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1986) dalam disertasinya. Sejak diterbitkan pada tahun 1986, penelitian Davis telah banyak dikutip dengan fokus pada dua konstruk penelitiannya yaitu manfaat persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan persepsian (*perceived ease of use*).

Selain itu, terdapat teori difusi inovasi (*innovation diffusion theory/IDT*) yang terkenal di kalangan akademisi yang disempurnakan oleh Rogers (1995). Teori difusi inovasi berfokus pada pemahaman bagaimana, mengapa dan pada tingkat berapa ide dan teknologi inovatif menyebar dalam sistem sosial. Teori ini mengambil pendekatan yang berbeda untuk mempelajari perubahan adopsi teknologi. Alih-alih berfokus pada membujuk individu untuk berubah, teori ini fokus melihat perubahan terutama mengenai evolusi atau "*reinvention*" produk dan perilaku sehingga teknologi menjadi lebih sesuai untuk kebutuhan individu dan kelompok. Dalam difusi inovasi, bukan orang yang berubah, tapi inovasi itu sendiri (Tahir Ahmad Wani dan Syed Wajid Ali, 2015).

Selanjutnya, terdapat model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh, et al pada tahun 2003 yang menggabungkan tiap teori yang ada.. Model berbasis teori ini menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan individu terhadap Teknologi Informasi (TI). UTAUT dikembangkan melalui pengkajian yang dilakukan terhadap delapan model/teori penerimaan/adopsi

teknologi yang banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi sebelumnya.

Model awal UTAUT dibentuk setelah melakukan studi literatur terhadap kedelapan model yang sudah ada. Kemudian, dalam penelitiannya Venkatesh, et al menggunakan konstruk minat (*behaviorial intention*) dan penggunaan (*use behavior*) yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *attitude toward using technology*, *social influence*, *facilitating condition*, *self-efficacy*, dan *anxiety*. Setelah melalui *pre eliminary test* kemudian tiga determinan tereliminasi sehingga hanya terdapat 4 determinan inti yang secara langsung menentukan terhadap minat dan penggunaan yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pemfasilitas (*facilitating condition*). Kelebihan model UTAUT dibandingkan dengan model-model penelitian sebelumnya terletak pada jangkauan variabel yang ada. Hal tersebut terjadi karena UTAUT sendiri menggabungkan variabel-variabel pada model-model sebelumnya ke dalam satu konsep utama yang mewakili tiap-tiap model sebelumnya. Sehingga melalui model UTAUT, reaksi dan persepsi seseorang terhadap teknologi dapat dipahami secara lebih baik.

Sejak diterbitkan, penelitian Venkatesh, et al telah banyak dikutip dalam berbagai penelitian yang mencoba memahami penerimaan teknologi. Salah satunya adalah penelitian Jorge Arenas-Gaitán, et al (2015) tentang penerimaan *internet banking* pada lansia di Sevilla, Spanyol. Hasil penelitiannya mampu menggambarkan bagaimana penerimaan teknologi

internet banking pada lansia sehingga mampu menjadi bahan rujukan perbankan dalam memperbaiki kinerja pelayanan *internet banking*.

Di Indonesia sendiri, beberapa penelitian sudah dilakukan dengan menggunakan model UTAUT sebagai dasar pemikiran. Salah satunya adalah penelitian I Gusti Nyoman Sedana dan St. Wisnu Wijaya (2010) mengenai penerimaan dan penggunaan *Learning Management System* di Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta. Meskipun mampu menggambarkan penerimaan dan penggunaan teknologi, sayangnya belum ada penelitian yang menggunakan UTAUT untuk memahami penerimaan teknologi di perbankan Indonesia, seperti *e-banking*.

Oleh karena itu, perlu diadakan penelitian dengan judul **“Analisis Penerapan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk Memahami Penerimaan dan Penggunaan Layanan *E-Banking* oleh Nasabah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”**. Pemilihan nasabah bank di Provinsi D.I. Yogyakarta sebagai subjek penelitian didasarkan oleh beberapa alasan, yang pertama karena D.I. Yogyakarta merupakan salah satu pusat pendidikan di Indonesia dan menjadi tempat berkumpulnya masyarakat dengan latar belakang budaya yang berbeda-beda. Alasan yang kedua yaitu kemudahan akses bagi peneliti untuk mendapatkan data. Penelitian ini mencoba untuk memahami penerimaan teknologi *Elektronik Banking* oleh nasabah dengan menggunakan model UTAUT. Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih

baik terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi *Elektronik Banking* oleh nasabah di Provinsi D.I. Yogyakarta.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul maka penulis dapat mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Masih rendahnya tingkat kesadaran penggunaan *E-Banking* oleh nasabah di Indonesia.
2. Adanya perbedaan tingkat penerimaan teknologi di negara maju dan berkembang.
3. Belum adanya penelitian yang membahas manfaat pemberian fasilitas terhadap peningkatan persepsi masyarakat untuk menggunakan *E-Banking* di Indonesia.
4. Tingkat penerimaan dan penggunaan nasabah terhadap keberhasilan penerapan teknologi *E-Banking* belum pernah dianalisis di Indonesia.
5. Belum adanya penelitian yang menggunakan UTAUT untuk memahami penerimaan teknologi *E-Banking*.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, batasan masalah yang akan diteliti adalah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap penerapan teknologi perbankan (*E-Banking*). Pengguna pada penelitian ini merupakan nasabah yang menggunakan *E-Banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Permasalahan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan pendekatan model UTAUT. Konstruk-konstruk dari UTAUT yang digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna pada penelitian ini merupakan konstruk yang sudah disesuaikan dengan kondisi di lapangan. Model UTAUT pada penelitian ini memiliki empat variabel independen yang nantinya akan dihubungkan dengan variabel dependen penggunaan nyata (*actual use*) yaitu harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, dan keinginan untuk menggunakan sistem *e-banking*. Namun untuk variabel harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas juga akan dihubungkan dengan variabel keinginan menggunakan layanan *E-Banking* (variabel *intervening*). Selain itu, variabel umur nantinya akan dijadikan sebagai variabel moderasi dari tiap variabel independen yang ada. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh umur terhadap tiap faktor yang ada.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini adalah penerimaan pengguna terhadap sistem *E-Banking* berdasarkan hubungan kausal diantara konstruk-konstruk dalam UTAUT. Maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh harapan kinerja, harapan usaha, sosial, dan kondisi fasilitas terhadap keinginan untuk menggunakan layanan *E-Banking* secara parsial?

2. Bagaimana pengaruh harapan kinerja, harapan usaha, sosial, kondisi fasilitas, dan keinginan untuk menggunakan layanan *E-Banking* terhadap penggunaan layanan *E-Banking* secara parsial?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pengaruh harapan kinerja, harapan usaha, sosial, dan kondisi fasilitas terhadap keinginan untuk menggunakan layanan *E-Banking* secara parsial.
2. Pengaruh harapan kinerja, harapan usaha, sosial, kondisi fasilitas, dan keinginan untuk menggunakan layanan *E-Banking* terhadap penggunaan layanan *E-Banking* secara parsial.

F. Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian di atas, penelitian ini sekurang-kurangnya diharapkan dapat memberikan dua manfaat, yaitu :

1. Manfaat secara Teoritis
 - a. Memberikan sumbangan terhadap dunia pendidikan berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap penerimaan teknologi perbankan (*E-Banking*), khususnya terkait dengan persepsi pengguna mengenai kemudahan dan keuntungan yang di dapat dalam penggunaan teknologi perbankan (*Elektronik Banking*) di Indonsia.

- b. Sebagai sumber atau referensi penelitian yang berkaitan dengan penerimaan teknologi perbankan (*E-Banking*) dengan menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

2. Manfaat secara Praktis

- a. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Sebagai salah satu bahan untuk menambah referensi bagi mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta pada umumnya, dan bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi pada khususnya.

- b. Bagi Perbankan

Sebagai salah satu dasar masukan atau gambaran bagi perbankan tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerapan teknologi perbankan (*E-Banking*) yang lebih baik dan dapat diterima oleh pengguna akhir dalam hal ini nasabah bank.

- c. Bagi mahasiswa

Sebagai referensi penelitian selanjutnya dan menjadi bahan masukan khususnya bagi mahasiswa Pendidikan Ekonomi yang akan mengambil topik yang sama.

- d. Bagi peneliti

Sebagai sarana menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. *Unified Teory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

Kemajuan teknologi informasi telah memberikan perubahan besar terhadap cara pandang organisasi. Teknologi informasi kini telah banyak meningkatkan kinerja dan produktivitas. Namun, agar sebuah teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja, teknologi ini harus dapat diterima dan digunakan terlebih dahulu oleh penggunanya. Beberapa teori yang didasarkan pada psikologi dan sosiologi telah dikenakan dan digunakan untuk menjelaskan fenomena ini.

Venkatesh, et al. (2003) mengkaji teori-teori tentang penerimaan teknologi oleh pemakai-pemakai sistem. Sebanyak delapan buah teori dikaji sebagai berikut ini:

a. Teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action* atau TRA)

Diambil dari psikologi sosial, TRA merupakan salah satu teori perilaku manusia yang paling mendasar dan berpengaruh. Davis et al. (1989) menerapkan TRA pada penerimaan teknologi secara individu.

b. Model penerimaan teknologi (*technology acceptance model* atau TAM)

TAM disesuaikan dan dirancang untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan teknologi informasi di tempat kerja. Tidak seperti

TRA, konseptualisasi akhir TAM mengecualikan konstruk sikap agar bisa menjelaskan dengan lebih tepat tujuannya. TAM2 memperluas TAM dengan memasukkan norma subjektif sebagai prediktor tambahan niat dalam hal kontrol wajib. TAM telah banyak diterapkan pada beragam teknologi dan pengguna.

c. Model motivasional (*motivational model* atau MM)

Motivational Model secara signifikan telah mendukung teori motivasi umum sebagai penjelasan untuk perilaku individu. Beberapa penelitian telah menguji teori motivasi dan menyesuaikannya untuk konteks tertentu. Seperti Vallerand (1997) menyajikan ulasan tentang prinsip dasar-dasar teoretis ini. Dalam sistem informasi, Davis et al. (1992) menerapkan teori motivasi untuk memahami adopsi dan penggunaan teknologi baru (Venkatesh dan Speier, 1999).

d. Teori perilaku rencana (*theory of planned behavior* atau TPB)

TPB mengembangkan TRA dengan menambahkan konstruksi kontrol perilaku yang dirasakan. Di TPB, kontrol perilaku yang dirasakan memiliki teori untuk menjadi penentu niat dan perilaku tambahan. Ajzen (1991) mempresentasikan ulasan beberapa penelitian yang berhasil menggunakan TPB untuk memprediksi niat dan perilaku dalam berbagai kontrol. TPB telah berhasil menerapkan pemahaman tentang penerimaan dan penggunaan individual dari berbagai teknologi. Dari segi prediksi niatnya, DTPB identik dengan

TPB. Berbeda dengan TPB namun mirip dengan TAM, DTPB "menguraikan" sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan ke dalam struktur kepercayaan yang mendasarinya dalam konteks adopsi teknologi.

- e. Model gabungan TAM dan TPB (*a model combining the technology acceptance model and the theory of planned behavior* atau TAM+TPB)

Model ini menggabungkan prediktor TPB dengan kegunaan yang dirasakan dari TAM untuk menyediakan model hibrida (Taylor dan Todd 1995).

- f. Model pemanfaatan PC (*model of PC utilization* atau MPCU)

Berasal sebagian besar dari teori perilaku manusia Triandis (1977), model ini menyajikan perspektif yang kompetitif dengan apa yang diajukan oleh TRA dan TPB. Thompson dkk. (1991) mengadaptasi dan menyempurnakan model Triandis dengan menggunakan model tersebut untuk memprediksi penggunaan PC. Namun, sifat model membuatnya sangat sesuai untuk memprediksi penerimaan individu dan penggunaan berbagai teknologi informasi. Thompson dkk. (1991) berusaha untuk memprediksi perilaku penggunaan daripada motivasi. Namun, sesuai dengan akar teori, penelitian saat ini akan menguji pengaruh faktor-faktor penentu pada motivasi ini. Juga, pemeriksaan semacam itu penting untuk memastikan perbandingan yang adil dari berbagai model.

g. Teori difusi inovasi (*innovation diffusion theory* atau IDT)

Didasarkan pada sosiologi, IDT telah digunakan sejak tahun 1960 untuk mempelajari berbagai inovasi, mulai dari alat pertanian hingga inovasi organisasi (Tornatzky dan Klein 1982 dalam Venkatesh, et al 2003).

h. Teori kognitif sosial (*social cognitive theory* atau SCT)

Compeau dan Higgins (1991) menerapkan dan memperluas SCT ke konteks pemanfaatan komputer. Sementara Compeau dan Higgins (1991) juga menggunakan SCT ini untuk mempelajari kinerja. Model Compeau dan Higgins mempelajari penggunaan komputer namun sifat model dan teori dasarnya memungkinkannya diperluas untuk penerimaan dan penggunaan teknologi informasi pada umumnya. Model asli Compeau dan Higgins menggunakan penggunaan sebagai variabel dependen namun sesuai dengan semangat memprediksi penerimaan individu, kita akan menguji validitas prediktif model dalam konteks niat dan penggunaan untuk memungkinkan perbandingan yang adil antara model.

Hasil kajian ulang ini telah menghasilkan suatu model penerimaan teknologi baru dan kemudian diuji coba terhadap 215 responden sebagai *pre eliminary test* terhadap model awal penelitian dan 133 responden sebagai *cross validation test* terhadap model yang telah direvisi dalam 3 rentang waktu yang berbeda yaitu setelah dilakukan pelatihan, satu bulan setelah implementasi, dan 3 bulan setelah implementasi. Model gabungan

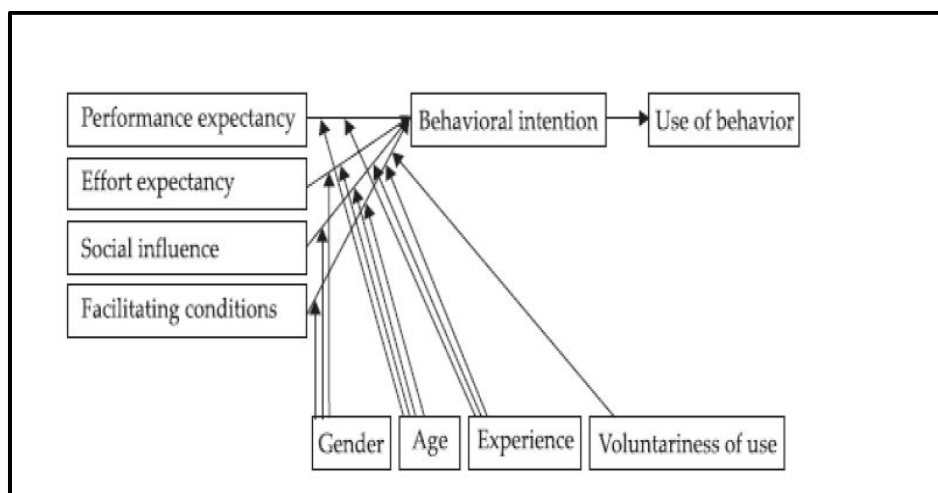
(*unified model*) ini kemudian mereka sebut dengan nama teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) atau disebut dengan singkatannya yaitu UTAUT

Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa model UTAUT lebih berhasil dibandingkan ke delapan teori tersebut dalam menjelaskan penerimaan teknologi secara individu dalam sebuah organisasi sebanyak 70% varian pengguna (Venkatesh et al., 2003).

Model awal UTAUT dibentuk setelah melakukan studi literatur terhadap kedelapan model, terdapat 7 determinan langsung terhadap konstruk minat (*behaviorial intention*) dan penggunaan (*use behavior*) yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *attitude toward using technology*, *social influence*, *facilitating condition*, *self-efficacy*, dan *anxiety*. Setelah melalui *pre eliminary test* maka 3 determinan tereliminasi sehingga hanya terdapat 4 determinan inti yang secara langsung menentukan terhadap minat dan penggunaan yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*. Penggunaan sistem (*actual use*) dipengaruhi secara tidak langsung oleh konstruk *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence* melalui minat perilaku (*behaviorial intention*), dan dipengaruhi langsung oleh konstruk *facilitating condition*. Selain itu, terdapat 4 variabel sebagai moderator dalam hubungan keempat determinan inti tersebut terhadap konstruk minat perilaku dan penggunaan sistem yaitu, jenis kelamin (*gender*), umur (*age*),

pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*).

UTAUT merupakan model yang didasarkan pada pemikiran Venkatesh yang digunakan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk mengadopsi sebuah teknologi. Model ini telah digunakan secara luas dalam menyelidiki adopsi teknologi informasi. Model UTAUT mengemukakan bahwa ada seperangkat faktor yang mempengaruhi niat penerimaan pengguna secara individu. Faktor-faktor tersebut dikelompokkan menjadi dua jenis variabel, yang pertama disebut variabel eksternal yang mencakup faktor-faktor yang berperan penting dalam penerimaan pengguna, meliputi harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitasi. Sedangkan kategori lainnya mewakili variabel moderator atau variabel kontrol yang meliputi usia, jenis kelamin, pengalaman dan kesukarelaan penggunaan. Gambar di bawah ini menunjukkan model UTAUT.



Gambar 2. Ilustrasi Hubungan antar Variabel pada Model UTAUT
Sumber: Venkantesh et al, 2003

Berdasarkan gambar 2. di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 8 variabel yang selalu signifikan menjadi pengaruh langsung terhadap niat (*intention*) atau terhadap pemakaian (*usage*) satu atau lebih model-model adopsi pembentuk UTAUT. Dari kedelapan variabel, hanya empat variabel utama yang dianggap mempunyai peran penting dalam pengaruh-pengaruh langsung terhadap penerimaan pemakai dan perilaku pemakaian. Keempat variabel ini adalah, Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating condition*). Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing konstruk:

a. Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*)

Venkatesh, et al. (2003) mendefinisikan Ekspektasi Kinerja (*performance expectancy*) sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan. Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun variabel tersebut adalah:

1) Persepsi Terhadap Kegunaan (*perceived usefulness*)

Menurut Venkatesh, et al. (2003), persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai seberapa

jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Variabel penelitian ini terdapat pada penelitian Davis, et al. (1989).

2) Motivasi Ekstrinsik (*extrinsic motivation*)

Menurut Venkatesh, et al. (2003), motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*) didefinisikan sebagai persepsi yang diinginkan pemakai untuk melakukan suatu aktivitas karena dianggap sebagai alat dalam mencapai hasil-hasil bernilai yang berbeda dari aktivitas itu sendiri, semacam kinerja pekerjaan, pembayaran, dan promosi-promosi. Variabel penelitian ini terdapat pada penelitian Davis, et al. (1992).

3) Kesesuaian Pekerjaan (*job fit*)

Menurut Venkatesh, et al. (2003), kesesuaian pekerjaan (*job fit*) didefinisikan bagaimana kemampuan-kemampuan dari suatu sistem meningkatkan kinerja pekerjaan individual. Variabel penelitian ini terdapat pada penelitian Davis, et al. (1992).

4) Keuntungan Relatif (*relative advantage*)

Menurut Venkatesh, et al. (2003), keuntungan relatif (*relative advantage*) didefinisikan sebagai seberapa jauh menggunakan sesuatu inovasi yang dipersepsikan akan lebih baik dibandingkan menggunakan pendahulunya. Variabel penelitian ini terdapat pada penelitian Moore dan Benbasat (1991).

5) Ekspektasi-ekspektasi Hasil (*outcome expectations*)

Menurut Venkatesh, et al. (2003), ekspektasi-ekspektasi hasil (*outcome expectations*) berhubungan dengan konsekuensi-konsekuensi dari perilaku. Berdasarkan pada bukti empiris, mereka dipisahkan ke dalam ekspektasi-ekspektasi kinerja (*performance expectations*) dan ekspektasi-ekspektasi personal (*personal expectations*). Variabel penelitian ini terdapat pada penelitian Compeau dan Higgins (1995) dan Compeau, et al. (1999). Davis, F.D. (1989) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Dari beberapa penjelasan yang telah disampaikan di atas, dapat disimpulkan bahwa seseorang mempercayai dan merasakan dengan menggunakan suatu teknologi informasi akan sangat berguna dan dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja.

6) Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (*tenaga dan waktu*) individu dalam melakukan pekerjaannya. Variabel tersebut diformulasikan berdasarkan 3 konstruk pada model atau teori sebelumnya yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*-PEOU) dari

model TAM, kompleksitas dari *model of PC utilization* (MPCU), dan kemudahan penggunaan dari teori difusi inovasi (IDT) (Venkatesh, et al. 2003). Davis, et al. (1989) mengidentifikasi bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Venkatesh dan Davis (2000) mengatakan bahwa Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya. Kompleksitas yang dapat membentuk konstruk ekspektasi usaha didefinisikan oleh Rogers dan Shoemaker dalam Venkatesh, et al. (2003) adalah tingkat dimana inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang relatif sulit untuk diartikan dan digunakan oleh individu. Thompson, et al. (1991) menemukan adanya hubungan yang negatif antara kompleksitas dan pemanfaatan teknologi informasi. Davis (1989) memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi, yaitu: TI sangat mudah dipahami, TI mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh penggunanya, keterampilan pengguna akan bertambah dengan menggunakan TI, dan TI tersebut sangat mudah untuk dioperasikan. Dari beberapa penjelasan yang telah disampaikan di atas, pengguna teknologi

informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah dalam hal pengoperasiannya akan menimbulkan minat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut dan seterusnya akan menggunakan teknologi informasi tersebut.

7) Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh Sosial (*Social Influence*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru. Pengaruh sosial merupakan faktor penentu terhadap tujuan perilaku dalam menggunakan teknologi informasi yang direpresentasikan sebagai norma subyektif dalam TRA, TAM, TPB, faktor sosial dalam MPCU, serta citra dalam teori difusi inovasi (IDT). (Venkatesh, et al., 2003). Moore dan Benbasat (1991) menyatakan bahwa pada lingkungan tertentu, penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan status (*image*) seseorang di dalam sistem sosial. Menurut Venkatesh dan Davis (2000), pengaruh sosial mempunyai dampak pada perilaku individual melalui tiga mekanisme yaitu ketaatan (*compliance*), internalisasi (*internalization*), dan identifikasi (*identification*). Dapat disimpulkan bahwa semakin banyak pengaruh yang diberikan sebuah lingkungan terhadap calon

pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi informasi yang baru maka semakin besar minat yang timbul dari personal calon pengguna tersebut dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena pengaruh yang kuat dari lingkungan sekitarnya.

8) Kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Condition*)

Kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Condition*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknis tersedia untuk mendukung sistem. Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun variabel tersebut adalah: 1) Kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) (Ajzen, 1991), 2) Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (Thomson et al., 1991), dan 3) Kompatibilitas (*compatibility*) (Moore and Benbasat, 1991).

2. *E-Banking*

Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian cepat telah mempercepat dimulainya era globalisasi informasi dan ekonomi, dampak ini juga terjadi dalam industri perbankan. Perbankan saat ini adalah industri yang berkembang, fokus pada inovasi teknologi. Bank memainkan peran penting dan aktif dalam pembangunan ekonomi suatu

negara. Sistem perbankan negara manapun harus efektif, efisien dan disiplin karena membawa pertumbuhan pesat di berbagai sektor ekonomi. Globalisasi juga telah membawa beberapa perubahan pada industri jasa di Indonesia. Teknologi merevolusi semua bidang usaha dan aktivitas manusia. Pada saat ini kondisi tersebut telah membawa *E-Banking*, yang secara bertahap menggantikan sistem layanan perbankan tradisional.

Istilah *electronic banking* dapat digambarkan dalam berbagai macam cara. Dalam bentuk yang sangat sederhana, dapat berarti penyedia informasi atau jasa oleh bank kepada nasabahnya melalui komputer, televisi, telepon, ataupun telepon seluler. *Electronic banking* telah muncul sebagai area dengan fokus dan target terbesar. Nasabah dapat memilih bank dari sejumlah bank yang menawarkan berbagai layanan dan memberikan layanan berkualitas (Vijayaragavan, 2014). *Electronic banking* saat ini telah mengalami perkembangan yang pesat, terbukti saat ini *electronic banking* dapat diakses melalui telephone selular atau perangkat nirkabel lainnya. Dengan begitu nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi, melihat histori transaksi, melakukan pembayaran ataupun pembelian dan juga mengirim email kepada bank nasabah tersebut.

Bank menyediakan layanan *Electronic Banking* atau *E-Banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM. Dengan *Electronic Banking*, nasabah tidak perlu lagi

membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank atau ATM, karena saat ini transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun, dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik, seperti internet, *handphone*, dan telepon. Contohnya adalah transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, ataupun pengecekan mutasi dan saldo rekening.

Pada dasarnya *E-Banking* bertujuan untuk memberikan kemudahan akses dan *service* bagi nasabah. Baik pihak Bank maupun nasabah saling memperoleh keuntungan dengan diperkenalkannya sistem *E-Banking*, karena pihak Bank dapat menawarkan jasanya dengan biaya yang lebih rendah, dan nasabah dapat mengakses pelayanan bank setiap saat dan dari lokasi manapun.

Aplikasi-aplikasi *E-Banking* yang kompleks serta canggih memungkinkan transaksi yang dilakukan nasabah tidak hanya seputar transfer uang, tetapi dapat pula melakukan pembayaran (listrik, telpon, dan lain-lain) serta pemesanan barang dan transaksi saham, hal ini dimungkinkan karena bank yang bersangkutan telah mempunyai jaringan *online* serta *real time* dengan berbagai rekanan bisnis dimasing-masing bidang.

Melalui *E-Banking*, secara signifikan perbankan telah menciptakan segmen pasar yang memungkinkan konsumen atau nasabah untuk memakai produk dan jasa perbankan dimana dan kapan saja. Dengan adanya *E-Banking*, nasabah tidak harus mengunjungi kantor cabang Bank

untuk melakukan transaksi perbankan, bahkan setelah makin berkembangnya pemakaian internet, komunikasi menjadi semakin tanpa batas. *E-Banking* juga memungkinkan terobosan strategi seperti virtual banking, jalur perbankan tanpa adanya kantor bank secara fisik.

Menurut Bank Indonesia, seorang nasabah dapat menikmati layanan *E-Banking* apabila telah memiliki rekening tabungan atau giro dapat mengajukan layanan *E-Banking*, yang meliputi *internet banking*, *mobile banking*, *phone banking* dan *sms banking*. Secara umum, internet banking merupakan sebuah layanan dimana nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (finansial dan non-finansial) melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet bank. Sedangkan *mobile banking* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/*handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan media SMS (*Short Message Service*). Sementara itu, *phone banking* merupakan layanan yang diberikan untuk kemudahan dalam mendapatkan informasi perbankan dan untuk melakukan transaksi finansial *non-cash* melalui telepon. Dan terakhir, *SMS banking* merupakan layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/*handphone* dengan menggunakan media SMS (*short message service*).

Namun, meskipun sebagian besar nasabah perbankan sudah tahu tentang layanan perbankan *online*, masih banyak masyarakat yang enggan menggunakan *E-Banking*. Beberapa dari kita merasa lebih rileks

dan mudah bekerja dengan orang sungguhan, kertas kerja dan uang, bukan pelengkap virtualnya. Akhirnya muncul banyak kelebihan dan kekurangan layanan perbankan *online*.

Kelebihan yang pertama ialah *E-Banking* sangat cocok dan nyaman. Hal ini memungkinkan masyarakat membayar tagihan mereka dan melakukan transaksi kapan saja. Sistem *E-Banking* tidak pernah ditutup kapanpun karena orang bisa mengaksesnya melalui internet. Kedua, layanan *E-Banking* sangat cepat, efektif, dan efisien. Sistem *E-Banking* juga memberikan pilihan untuk bertransaksi di berbagai rekening bank melalui sebuah situs web.

Namun, ada juga beberapa kelemahan dalam layanan *E-Banking*. Masalah utamanya adalah kebanyakan orang tidak mempercayai transaksi yang dilakukan secara *online*. Sebagian masyarakat lebih rileks dan merasa mudah untuk menemukan pencetakan transaksi penerimaan transaksi. Tanda terima dalam bentuk fisik akan mengkonfirmasi apakah transaksi mereka berhasil atau tidak.

Bagi pemula *E-Banking* bisa sulit untuk belajar dan kadangkala website pada transaksi *E-Banking* bisa menghabiskan banyak waktu di awal. Beberapa situs meminta identifikasi, yang bisa sangat merepotkan bagi pendatang baru di *E-Banking*. Selain itu, beberapa masyarakat lebih suka berbicara secara langsung dengan orang lain jika terjadi kesulitan atau masalah. Mereka menyukai "sentuhan pribadi" seperti layanan

pelanggan dan orang-orang seperti ini tidak akan merasa nyaman dengan *E-Banking*.

Menurut Heffernan (2005) *E-Banking* lebih sukses apabila digabungkan dengan sistem perbankan tradisional. Hal ini didukung oleh Furst dkk. (2000) yang menggunakan database bank komersial AS, telah menemukan bahwa bank dengan sistem internet lebih menguntungkan daripada bank non-internet, dan menghasilkan lebih banyak pendapatan non-bunga.

Konsumen mungkin mengadopsi penggunaan teknologi tidak hanya untuk mendapatkan manfaat tetapi juga untuk menikmati pengalaman menggunakannya. Di lain waktu, konsumen menolak inovasi meskipun potensi manfaatnya karena takut diliputi oleh teknologi. Mick dan Fournier (1998) dengan jelas menggambarkan "paradoks teknologi," reaksi emosional yang saling bertentangan yang dialami konsumen saat mereka merespons inovasi. Menurut Mick dan Fournier (1998) kebanyakan konsumen berpendapat bahwa semakin banyak perusahaan memperhitungkan emosi konsumen, semakin berhasil pula dalam merancang dan memasarkan produk berteknologi tinggi kepada konsumen. Terlepas dari peran potensial yang dimainkan oleh pengaruh, sebagian besar penelitian mengenai adopsi teknologi berfokus pada kognitif. Secara khusus, teori tersebut telah menyoroti apa yang orang percaya tentang inovasi (Davis, 1989).

Dengan kondisi tersebut, penerimaan *E-Banking* pada dasarnya bukan hanya dipengaruhi satu faktor saja, maka apabila bank hanya fokus pada satu faktor penggunaan *E-Banking* oleh nasabah tidak akan berkembang dengan pesat. Negara-negara Skandinavia, terutama Finlandia dan Swedia adalah contoh negara yang sangat berhasil menarik pelanggan untuk melakukan *E-Banking*. Suominen (2001) dalam penelitiannya melaporkan bahwa 30% nasabah bank di negara-negara ini menggunakan internet. Hal ini diakibatkan di Swedia, insentif pajak rumah tangga digunakan 65% di internet. Proporsi pelanggan internet adalah treble yang rata-rata di Eropa. Nordea Bank sering disebut sebagai bank dengan sistem internet terkemuka di dunia karena pelanggan melakukan 7,2 juta transaksi *online* per bulan, dua kali *Bank of America* (pada saat itu) sebagai bank aktif kedua yang paling aktif. (Suominen dalam Heffernan, 2005)

Oleh karena itu, harus ada skema kerjasama apabila ingin meningkatkan penggunaan *E-Banking* di Indonesia. Hal ini karena perbankan elektronik merupakan alat penting bank untuk *survive* dan sekaligus menyebabkan pergeseran mendasar dalam industri perbankan. Sebuah layanan perbankan dengan tanpa mengharuskan kehadiran fisik nasabah akan mengurangi waktu dan dengan biaya minimal.

B. Penelitian yang Relevan

Kegiatan yang dilakukan adalah studi relevansi awal yang bertujuan untuk mendapatkan temuan-temuan relevan dari hasil penelitian sebelumnya. Terdapat hasil penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian ini yaitu:

1. I Gusti Nyoman Sedana dan St. Wisnu Wijaya (2010), dengan judul penelitian “Penerapan Model UTAUT Untuk Memahami Penerimaan Dan Penggunaan *Learning Management System* Studi Kasus: *Experiential E-learning Of Sanata Dharma University*” yang telah diterbitkan dalam jurnal internal Universitas Sanata Dharma. Data dikumpulkan dari responden (mahasiswa) yang menggunakan Exelsa melalui pengambilan data dari basis data dan penyebaran kuesioner sejumlah 281 buah. Hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, dan *use behavior* yang tergolong tinggi, sementara tingkat *behavioral intention* sebagian besar responden tergolong sedang. Hasil pengujian dengan korelasi Spearman menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* masing-masing memiliki korelasi positif dan signifikan ($p\text{-value} < 0.01$) terhadap *behavioral intention*. Begitu pula *behavioral intention* memiliki korelasi yang positif dan signifikan dengan *use behavior* ($p\text{-value} < 0.05$). Sementara *facilitating condition* tidak memiliki korelasi yang signifikan dengan *use behavior*. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian

yang akan dilakukan adalah sama-sama menggunakan model UTAUT sebagai dasar penelitian. Adapun perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang hendak dilakukan adalah penelitian tersebut menggunakan penggunaan *Learning Management System* sebagai bahasan, sedangkan pada penelitian yang hendak dilakukan menggunakan penggunaan *E-Banking* sebagai bahasan. Selain itu, pada penelitian tersebut belum menggunakan variabel moderasi, sedangkan pada penelitian yang hendak dilakukan menggunakan variabel moderasi dengan mengambil variabel umur. Lebih lanjut, perbedaan yang signifikan terlihat pada alat uji yang digunakan, pada penelitian tersebut menggunakan alat uji deskriptif dan korelasi *spearman* sedangkan pada penelitian yang hendak dilakukan menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

2. Jorge Arenas-Gaitán, et al (2015), dengan judul “*Elderly and Internet Banking: An Application of UTAUT2*” yang telah diterbitkan dalam *Journal of Internet Banking and Commerce*. Data pada penelitian tersebut diambil dari 415 orang berusia di atas 55 tahun. Kemudian data diolah menggunakan WarpPLS 3.0 untuk analisis model pengukuran dan analisis model struktural. Hasilnya menunjukkan bahwa orang tua yang menerima Internet banking secara signifikan dipengaruhi oleh kebiasaan, harapan kinerja, nilai harga dan harapan usaha. Perilaku sebenarnya dipengaruhi oleh niat dan kebiasaan perilaku. Namun, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi dan motivasi hedonis tidak memainkan peran penting dalam

mempengaruhi perilaku adopsi perbankan Internet yang sebenarnya. Gender diusulkan sebagai variabel moderator namun hasilnya tidak mendukung peran ini. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama menggunakan model UTAUT sebagai dasar penelitian dan menggunakan PLS sebagai alat pengolahan data. Adapun perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang hendak dilakukan adalah penelitian tersebut menggunakan penggunaan UTAUT2 sebagai model penelitian, sedangkan pada penelitian yang hendak dilakukan menggunakan UTAUT versi pertama. Selain itu, pada penelitian tersebut menggunakan *internet banking* sebagai bahasan, sedangkan pada penelitian yang hendak dilakukan menggunakan *e-banking* sebagai bahasan. Lebih lanjut, perbedaan lainnya ada pada fokus sample, penelitian tersebut berfokus pada nasabah berusia lanjut sedangkan pada penelitian yang hendak dilakukan tidak membatasi usia sampel.

3. Feras Fares Al Mashagba dan Mohammad Othman Nassar (2012), dengan judul “*Modified UTAUT Model to Study the Factors Affecting the Adoption of Mobile Banking in Jordan*” yang telah diterbitkan dalam *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research* (IJSBAR). Kuesioner tersebut dibagikan kepada 174 orang yang kemudian digunakan untuk menguji hipotesis menggunakan PLS. Hasilnya penelitian menunjukkan model yang diusulkan valid, dan bahwa faktor keamanan memainkan faktor paling signifikan dalam niat

untuk mengadopsi layanan *m-bank*, dan kondisi fasilitas memiliki efek yang kuat dalam penggunaan layanan *m-bank*. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama menggunakan model UTAUT sebagai dasar penelitian dan menggunakan PLS sebagai alat pengolah data. Adapun perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang hendak dilakukan adalah penelitian tersebut menggunakan penggunaan *mobile banking* sebagai bahasan, sedangkan pada penelitian yang hendak dilakukan menggunakan penggunaan *E-Banking* sebagai bahasan. Selain itu, perbedaan lainnya ada pada tujuan penelitian, penelitian tersebut selain mengukur penerimaan dan penggunaan *m-banking* juga menganalisa model yang sudah diubah dengan *Varimax Procedure* sedangkan pada penelitian yang hendak dilakukan tidak menggunakan analisis tersebut.

C. Kerangka Berpikir

Penelitian ini menggunakan UTAUT sebagai sebuah model kerangka pemikiran teoritis dalam mengukur penerimaan dan penggunaan *E-Banking*. Kerangka berpikir dari penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut.

1. Pengaruh Harapan Kinerja terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-Banking*

Harapan kinerja didefinisikan sebagai tingkat di mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu dia memperoleh keuntungan dalam kinerja (Venkatesh et al, 2003). Semakin tinggi tingkatan seseorang percaya menggunakan sistem akan membantunya

mendapatkan kinerja yang lebih baik, dianggap persepsi harapan kinerja individu tersebut sangat tinggi terhadap sistem.

Penelitian ini menganalisis pengaruh harapan kinerja terhadap keinginan untuk menggunakan sistem *E-Banking* oleh nasabah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Harapan kinerja nasabah diukur melalui angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Nasabah yang memiliki tingkat harapan kinerja yang tinggi dianggap memiliki persepsi yang baik terhadap sistem *E-Banking*. Hal tersebut menandakan terjadinya peluang nasabah berkeinginan untuk menggunakan sistem *E-Banking*. Untuk itu, harapan kinerja dapat mempengaruhi keinginan seorang nasabah untuk menggunakan sistem *E-Banking*.

2. Pengaruh Harapan Usaha terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-Banking*

Harapan usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem (Venkatesh et al, 2003). Persepsi seseorang terhadap kemudahan menggunakan sebuah sistem seringkali dianggap sebagai sesuatu yang cenderung berpengaruh terhadap keinginan individu menggunakan sistem.

Penelitian ini menganalisis pengaruh harapan usaha terhadap keinginan nasabah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta untuk menggunakan sistem *E-Banking*. Harapan usaha nasabah diukur melalui

angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Seorang nasabah yang memiliki tingkat harapan usaha yang tinggi dianggap memiliki persepsi yang baik terhadap sistem *E-Banking*. Hal tersebut menandakan terjadinya peluang nasabah berkeinginan untuk menggunakan sistem *E-Banking*. Untuk itu, harapan usaha dapat mempengaruhi keinginan seorang nasabah untuk menggunakan sistem *E-Banking*

3. Pengaruh Sosial terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-Banking*

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang merasa bahwa orang lain yang dianggap penting percaya bahwa dia harus menggunakan sistem yang baru. Hal tersebut terjadi karena perilaku individu dipengaruhi oleh cara individu tersebut percaya orang lain akan melihatnya sebagai hasil dari penggunaan teknologi (Venkatesh et al, 2003). Seseorang yang terpengaruh oleh lingkungan sosialnya dianggap cenderung mengikuti persepsi yang ada di lingkungannya.

Penelitian ini menganalisis pengaruh sosial terhadap keinginan nasabah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta untuk menggunakan sistem *E-Banking*. Harapan kinerja nasabah diukur melalui angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Seorang nasabah yang memiliki tingkat pengaruh sosial yang tinggi

dianggap memiliki persepsi yang baik terhadap sistem *E-Banking*. Hal tersebut menandakan terjadinya peluang nasabah berkeinginan untuk menggunakan sistem *E-Banking*. Untuk itu, harapan usaha dapat mempengaruhi keinginan seorang nasabah untuk menggunakan sistem *E-Banking*.

4. Kondisi Fasilitas terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-Banking*

Kondisi fasilitas didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur dan fasilitas ada untuk mendukung keinginan individu mengadopsi teknologi (Venkatesh et al, 2003). Tingkat kepercayaan tersebut dapat dikatakan sebagai besaran persepsi seseorang terhadap fasilitas yang mendukung keinginan individu mengadopsi teknologi. Sehingga persepsi individu tersebut sangat dipengaruhi oleh seberapa baik fasilitas yang ada.

Penelitian ini menganalisa pengaruh kondisi fasilitas terhadap keinginan untuk menggunakan sistem *e-banking*. Persepsi kondisi fasilitas yang ada di sekitar nasabah diukur melalui angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Seorang pengguna yang memiliki tingkat kondisi fasilitas yang tinggi dianggap memiliki persepsi yang baik terhadap sistem *E-Banking*. Hal tersebut menandakan semakin tinggi peluang nasabah berkeinginan menggunakan sistem *E-*

Banking. Untuk itu, kondisi fasilitas dapat mempengaruhi keinginan seorang pengguna untuk menggunakan sistem *E-Banking*.

5. Pengaruh Harapan Kinerja terhadap Penggunaan Layanan *E-Banking*

Harapan kinerja didefinisikan sebagai tingkat di mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu dia memperoleh keuntungan dalam kinerja (Venkatesh et al, 2003). Semakin tinggi tingkatan seseorang percaya menggunakan sistem akan membantunya mendapatkan kinerja yang lebih baik, dianggap persepsi harapan kinerja individu tersebut sangat tinggi terhadap sistem.

Penelitian ini menganalisis pengaruh harapan kinerja terhadap penggunaan layanan *e-banking* oleh nasabah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Harapan kinerja nasabah diukur melalui angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Nasabah yang memiliki tingkat harapan kinerja yang tinggi dianggap memiliki persepsi yang baik terhadap sistem *E-Banking*. Hal tersebut menandakan semakin tinggi tingkat penggunaan layanan *e-banking*. Untuk itu, harapan kinerja dapat mempengaruhi penggunaan layanan *e-banking*.

6. Pengaruh Harapan Usaha terhadap Penggunaan Layanan *E-Banking*

Harapan usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem (Venkatesh et al, 2003). Persepsi seseorang terhadap kemudahan menggunakan sebuah sistem seringkali dianggap sebagai sesuatu yang cenderung berpengaruh terhadap penggunaan layanan *e-banking*.

Penelitian ini menganalisis pengaruh harapan usaha terhadap penggunaan layanan *e-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Harapan usaha nasabah diukur melalui angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Seorang nasabah yang memiliki tingkat harapan usaha yang tinggi dianggap memiliki persepsi yang baik terhadap sistem *E-Banking*. Hal tersebut menandakan semakin tinggi tingkat penggunaan layanan *e-banking*. Untuk itu, harapan usaha dapat mempengaruhi keinginan seorang nasabah untuk menggunakan sistem *E-Banking*

7. Pengaruh Sosial terhadap Penggunaan Layanan *E-Banking*

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang merasa bahwa orang lain yang dianggap penting percaya bahwa dia harus menggunakan sistem yang baru. Hal tersebut terjadi karena perilaku individu dipengaruhi oleh cara individu tersebut percaya orang lain akan melihatnya sebagai hasil dari penggunaan teknologi (Venkatesh et al,

2003). Seseorang yang terpengaruh oleh lingkungan sosialnya dianggap cenderung mengikuti persepsi yang ada di lingkungannya.

Penelitian ini menganalisis pengaruh sosial terhadap penggunaan layanan *e-banking* di Provinsi Daerah Istimewa. Harapan kinerja nasabah diukur melalui angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Seorang nasabah yang memiliki tingkat pengaruh sosial yang tinggi dianggap memiliki persepsi yang baik terhadap sistem *E-Banking*. Hal tersebut menandakan semakin tinggi tingkat penggunaan layanan *e-banking*. Untuk itu, harapan usaha dapat mempengaruhi keinginan seorang nasabah untuk menggunakan sistem *E-Banking*.

8. Pengaruh Kondisi Fasilitas terhadap Penggunaan Layanan *E-Banking*

Kondisi fasilitas didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur dan fasilitas ada untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh et al, 2003). Tingkat kepercayaan tersebut dapat dikatakan sebagai besaran persepsi seseorang terhadap fasilitas yang mendukung penggunaan sistem. Sehingga persepsi individu tersebut sangat dipengaruhi oleh seberapa baik fasilitas yang ada.

Penelitian ini menganalisa pengaruh kondisi fasilitas terhadap penggunaan layanan *E-Banking*. Persepsi kondisi fasilitas yang ada di sekitar nasabah diukur melalui angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai

untuk digunakan dalam penelitian ini. Seorang nasabah yang memiliki tingkat kondisi fasilitas yang tinggi dianggap memiliki persepsi yang baik terhadap sistem *E-Banking*. Hal tersebut menandakan semakin tinggi peluang nasabah menggunakan sistem *E-Banking*. Untuk itu, kondisi fasilitas dapat mempengaruhi seorang nasabah untuk menggunakan sistem *E-Banking*.

9. Pengaruh Keinginan untuk Menggunakan Layanan E-Banking terhadap Penggunaan Layanan E-Banking

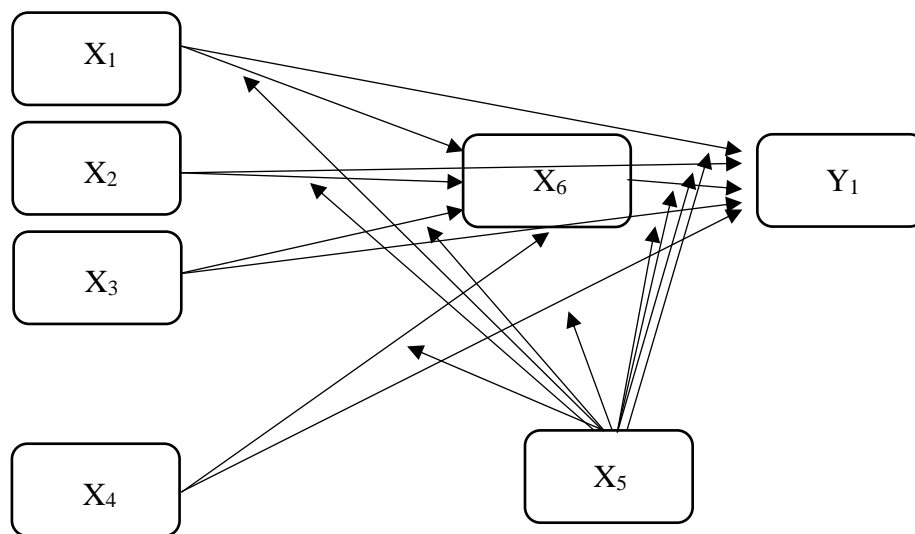
Keinginan untuk menggunakan layanan *E-Banking* merujuk pada motivasi nasabah tersebut untuk mengadopsi sistem. Nasabah yang memiliki keinginan yang tinggi cenderung akan menggunakan layanan *E-Banking*. Sebaliknya nasabah yang tidak memiliki keinginan menggunakan sistem cenderung tidak akan menggunakan layanan *E-Banking*. Sehingga keinginan nasabah menggunakan layanan *E-Banking* dapat mempengaruhi penggunaan layanan *E-Banking*.

10. Pengaruh Moderasi Umur

Umur merujuk pada usia ketika pengguna *e-banking* menjadi responden penelitian. Umur pengguna tersebut diharapkan mampu memoderasi hubungan positif dari semua variabel/konstruk yang ada dalam penelitian ini.

D. Paradigma Penelitian

Berdasarkan uraian sebelumnya, sesuai dengan ruang lingkup penelitian aka model UTAUT yang telah dimodifikasi sedemikian rupa hingga menjadi lebih sederhana menjadi seperti gambar di bawah ini.



Gambar 3. Paradigma Penelitian

Berdasarkan Gambar 3. dapat dijelaskan bahwa 4 konstruk dalam penelitian yaitu harapan kinerja (X₁), harapan usaha (X₂), pengaruh sosial (X₃), dan kondisi fasilitas (X₄) akan mempengaruhi keinginan untuk menggunakan layanan *E-Banking* (X₆) oleh pengguna. Kemudian, harapan kinerja (X₁), harapan usaha (X₂), pengaruh sosial (X₃), kondisi fasilitas (X₄), dan keinginan untuk menggunakan layanan *E-Banking* (X₆) akan mempengaruhi penggunaan nyata (Y₁) oleh pengguna di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kemudian, umur (X₅) akan mempengaruhi hubungan tiap konstruk. Dalam penelitian ini, faktor umur digunakan sebagai variabel moderasi. Variabel umur digunakan karena umur cenderung berpengaruh

terhadap peningkatan pengaruh dari variabel lain. Menurut Rhodes (1983) berdasarkan analisis pengaruh usia ia menyimpulkan bahwa kebutuhan afiliasi meningkat seiring bertambahnya usia, menunjukkan bahwa pekerja yang lebih tua lebih cenderung menempatkan peningkatan arti penting pada pengaruh sosial. Selain itu, meningkatnya usia telah terbukti dikaitkan dengan kesulitan dalam memproses rangsangan kompleks dan mengalokasikan perhatian pada informasi pada pekerjaan (Plude and Hoyer 1985), yang keduanya mungkin diperlukan saat menggunakan layanan *E-Banking*. Dari kerangka pemikiran teoritis tersebut maka posisi penelitian ini terhadap penelitian terdahulu adalah sebagai penelitian yang lebih sederhana dengan memodifikasi model UTAUT agar sesuai dengan kondisi ruang lingkup.

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut.

- H_{a1}: Harapan kinerja (HK) mempunyai pengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan sistem *E-Banking* (BIUS)
- H_{a2}: Harapan usaha (HU) mempunyai pengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan sistem *E-Banking* (BIUS).
- H_{a3}: Pengaruh sosial (PS) mempunyai pengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan sistem *E-Banking* (BIUS).

- H_{a4}: Kondisi fasilitas (KF) mempunyai pengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan layanan *E-Banking* (BIUS)
- H_{a5}: Harapan kinerja (HK) mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan layanan *E-Banking* (AU)
- H_{a6}: Harapan usaha (HU) mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan layanan *E-Banking* (AU)
- H_{a7}: Pengaruh sosial (PS) mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan layanan *E-Banking* (AU)
- H_{a8}: Kondisi fasilitasi (KF) mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan layanan *E-Banking* (AU)
- H_{a9}: Keinginan untuk menggunakan sistem (BIUS) mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan layanan *E-Banking* (AU).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu. Sedangkan, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Pada penelitian survei, populasi penelitian biasanya berjumlah besar, sehingga peneliti perlu menentukan sampel penelitian menggunakan teknik sampling tertentu. Dengan demikian, memungkinkan peneliti membuat generalisasi untuk populasi yang besar.

Selain itu, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model UTAUT, suatu model penelitian yang dibangun untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Provinsi D.I. Yogyakarta dengan beberapa alasan, yang pertama karena D.I. Yogyakarta merupakan salah satu pusat pendidikan di Indonesia serta menjadi tempat berkumpulnya masyarakat dengan latar belakang budaya yang berbeda-beda. Alasan yang kedua yaitu kemudahan akses bagi peneliti untuk mendapatkan data. Pelaksanaan Penelitian akan dilaksanakan bulan Maret 2018 sampai dengan Juni 2018 dengan pertimbangan untuk mendapatkan responden yang lebih tepat.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Penentuan subyek penelitian pada dasarnya ada dua cara yaitu secara populasi dan sampel.

1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2012), populasi merupakan wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Data yang dipakai dalam penelitian belum tentu merupakan keseluruhan dari suatu populasi. Hal ini mungkin disebabkan beberapa kendala, seperti populasi yang tak terdefinisikan, adanya kendala biaya, waktu, tenaga, serta masalah heterogenitas atau homogenitas dari elemen populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank yang menggunakan layanan *E-Banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Karena populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah bank yang menggunakan layanan *E-Banking* di Provinsi Daerah Istimewa yang jumlahnya sangat banyak, maka dilakukan pengambilan sampel untuk penelitian ini.

2. Sampel Penelitian

Sampel menurut Sugiyono (2012) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini sampel yang digunakan merupakan sampel non probabilitas karena meskipun data populasi dapat diketahui tetapi data yang ada sulit diakses sehingga anggota populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama

sebagai sampel. Sampel Non Probabilitas merupakan teknik sampling dimana tiap anggota tidak memiliki kesempatan yang sama dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel ini akan memilih anggota populasi yang dapat memberikan informasi secara maksimal atau yang paling mudah ditemui. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *incidental sampling* dengan alasan keterbatasan waktu dan biaya. Sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian penentuan sampel atau responden diambil dengan kriteria yaitu nasabah yang menggunakan layanan *E-Banking*, baik itu *internet banking*, *mobile banking*, ataupun *SMS banking* dan yang berdomisili di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pada penelitian ini jumlah sampel ditentukan dengan rumus yang dikemukakan oleh Stanley Lemeshow et al sebab jumlah populasi penelitian tidak diketahui.

Rumus Lemeshow

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 P(1 - P)}{d^2}$$

(Lemeshow et al, 1990)

dimana,

n : jumlah sampel minimal yang diperlukan

z : derajat kepercayaan

P : proporsi populasi yang menggunakan layanan *e-banking*.

d : limit dari error atau presisi absolut

Dengan proporsi populasi penelitian yang tidak diketahui, maka penggunaan Rumus Lemeshow adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{1,960(0,25)}{0,10^2}$$

$$n = 96,04$$

Hasil perhitungan dengan menggunakan Rumus Lemeshow diperoleh jumlah sampel minimal yang diperlukan sebanyak 96 responden. Sedangkan menurut Ghazali (2006:5), besarnya sampel pada penelitian yang menggunakan pendekatan PLS yang memiliki porsi (populasi) besar minimal direkomendasikan sebesar 30 sampai dengan 100 kasus atau responden. Melihat dari jumlah populasi yang sangat luas, hasil perhitungan dengan Rumus Lemeshow dan keterbatasan waktu untuk itu peneliti akan mengambil sampel sejumlah 100 responden.

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Penelitian ini menggunakan beberapa variabel independen yaitu variabel konstruk harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitasi. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel penggunaan nyata (*actual use*). Selain itu, terdapat variabel moderasi yaitu variabel umur, serta variabel intervening yaitu variabel keinginan menggunakan sistem *E-Banking*.

Berikut ini adalah definisi operasional dari variabel dependen, independen, moderasi dan intervening dalam penelitian ini:

1. Penggunaan Layanan *E-Banking* (Y)

Penggunaan atau *actual use* dalam penelitian ini adalah seberapa besar penggunaan layanan *E-Banking* oleh pengguna. Penggunaan atau *actual use* nasabah diukur menggunakan angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Variabel penggunaan *E-Banking* dapat juga disebut sebagai konstruk endogen. Dalam penelitian ini, variabel penggunaan *E-Banking* dipengaruhi oleh semua variabel X.

2. Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-Banking* (X_6)

Keinginan untuk menggunakan sistem *E-Banking* dalam penelitian ini adalah seberapa besar minat pengguna untuk menggunakan layanan *E-Banking*. Dalam penelitian ini, faktor keinginan untuk menggunakan sistem *E-Banking* digunakan sebagai variabel intervening. Keinginan untuk menggunakan sistem *E-Banking* diukur menggunakan angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini.

3. Harapan Kinerja (X_1)

Harapan kinerja dalam penelitian ini adalah tingkat dimana pengguna percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu dia memperoleh keuntungan dalam kinerja. Harapan kerja ditujukan untuk mengetahui seberapa besar harapan kerja nasabah terhadap *E-Banking*.

Persepsi harapan kinerja yang ada di sekitar nasabah diukur melalui angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi harapan kerja yaitu *perceived usefulness* (TAM/TAM2 dan C-TAM-TPB), *extrinsic motivation* (MM), *job-fit* (MPCU), *relative advantage* (IDT), dan *outcome expectations* (SCT). Dalam penelitian ini, harapan kerja diukur dengan menggunakan semua faktor tersebut.

4. Harapan Usaha (X_2)

Harapan usaha dalam penelitian ini adalah tingkat kemudahan yang diharapkan pengguna terkait dengan penggunaan sistem *e-banking*. Dalam penelitian ini, harapan usaha diukur dengan menggunakan angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi harapan usaha yaitu *perceived ease of use* (TAM/TAM2), *complexity* (MPCU), dan *ease of use* (IDT).

5. Pengaruh Sosial (X_3)

Pengaruh sosial dalam penelitian ini adalah sejauh mana seorang pengguna merasa bahwa orang lain yang penting percaya bahwa dia harus menggunakan sistem yang baru. Dalam penelitian ini, pengaruh sosial diukur dengan menggunakan angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Faktor-faktor yang dapat

mempengaruhi pengaruh sosial yaitu *subjective norm* dalam TRA, TAM2, TPB/DTPB dan C-TAM-TPB, *social factors* dalam MPCU, dan *image* dalam IDT.

6. Kondisi Fasilitas (X_4)

Kondisi fasilitas dalam penelitian ini adalah sejauh mana seorang pengguna percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem *E-Banking*. Dalam penelitian ini, kondisi fasilitas diukur dengan menggunakan angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi kondisi fasilitas yaitu *perceived behavioral control* (TPB/DTPB, C-TAM-TPB), *facilitating conditions* (MPCU), dan *compatibility* (IDT).

7. Umur (X_5)

Umur atau usia dalam penelitian ini adalah umur pengguna ketika menjadi responden penelitian ini. Umur pada penelitian ini dinyatakan dalam tahun, misalnya umur nasabah adalah 22 (dua puluh dua) tahun.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pemilihan teknik pengumpulan data harus disesuaikan dengan informasi yang ingin diperoleh oleh peneliti. Pemilihan teknik pengumpulan data memungkinkan diperolehnya data yang lebih objektif (S. Margono, 2010: 158). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Metode Angket atau Kuisisioner

Kuesioner merupakan seperangkat pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Metode angket digunakan dalam penelitian ini karena jumlah responden banyak dan responden dapat membaca dengan baik serta dapat mengungkapkan hal-hal yang bersifat rahasia. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner tertutup, yakni kuesioner yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memberi tanda pada jawaban yang telah dipilih.

Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, bagian berisi identitas peserta, bagian petunjuk pengisian, dan bagian terakhir berisi sejumlah pernyataan yang terstruktur mengenai konstruk-konstruk penelitian. Kuesioner yang telah diisi dan dikembalikan oleh responden selanjutnya akan diseleksi terlebih dahulu agar kuesioner yang tidak lengkap dalam pengisiannya tidak diikutsertakan dalam analisis data.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan mencari data atau informasi melalui media cetak maupun media elektronik. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini hanya digunakan sebagai teknik pengumpul data pelengkap. Dengan teknik dokumentasi peneliti dapat memperoleh data penetrasi internet di Indonesia dan gambaran umum mengenai kondisi *E-Banking* di Indonesia.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2012), “Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.” Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket atau kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Indikator tersebut berisi butir-butir pernyataan yang akan diberi jawaban oleh responden.

Penetapan skor instrumen angket atau kuesioner menggunakan skala Likert yang memiliki lima alternatif jawaban (Sugiyono, 2012). Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Berikut ini merupakan tabel yang menggambarkan skor pada setiap skala Likert tersebut:

Tabel 1. Skor Alternatif Jawaban Angket

Alternatif Jawaban	Skor untuk Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Netral	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Untuk kisi-kisi angket atau kuesioner mengenai masing-masing variabel yang digunakan disusun berdasarkan adaptasi item-item kuisisioner yang sudah digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Hal ini dilakukan karena

konstruk-konstruk penelitian kali ini merupakan konstruk dari teori UTAUT yang sudah lama dikembangkan. Penjabaran kisi-kisi pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 2. Kisi-kisi Kuesioner

1	Harapan Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)		
Kode	Indikator	No. Butir	Jumlah
1a	Persepsian (<i>Perceived Usefulness</i>)	1,2,3,4,5,6	6
1b	Kesesuaian-pekerjaan (<i>Job-fit</i>)	7,8*,9,10	4
1c	Keuntungan relative (<i>Relative Advantage</i>)	11,12,13,14,15	5
1d	Ekspektasi-ekspektasi hasil (<i>Outcome Expectations</i>)	16,17,18,19,20	5
2	Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)		
Kode	Indikator	No. Butir	Jumlah
2a	Persepsi kemudahan penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	21,22,23,24,25	5
2b	Kompleksitas (<i>Complexity</i>)	26*,27*,28*,29*	4
2c	Kemudahan penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	30,31	2
3	Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)		
Kode	Indikator	No. Butir	Jumlah
3a	Norma subyektif (<i>Subjective Norm</i>)	32,33	2
3b	Faktor-faktor sosial (<i>Social Factors</i>)	34,35,36	3
3c	Image	37,38,39	3
4	Kondisi-kondisi Fasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)		
Kode	Indikator	No. Butir	Jumlah
4a	Kontrol perilaku persepsian (<i>Perceived Behavioral Control</i>)	40,41,42	3
4b	Kondisi-kondisi pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)	43,44,45	3
4c	Kompabilitas (<i>Compatibility</i>)	46,47	2

5	Motivasi untuk menggunakan sistem (<i>Behavioral intention to use the system</i>)		
Kode	Indikator	No. Butir	Jumlah
5a	Konsistensi penggunaan sistem	48,49,50	3
Jumlah			50
6	Penggunaan (<i>Actual Use</i>)		
Kode	Indikator	No. Butir	Jumlah
6a	Penggunaan Sistem	51,52,53,54,55	5

Sumber: Venkantesh et al (2003) dengan penyesuaian

Item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 55 butir.

Data untuk mengetahui keadaan nasabah nantinya diperoleh dari jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan berdasarkan kisi-kisi di atas.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan software SmartPLS versi 3 yang dijalankan dengan media komputer. Menurut Jogiyanto dan Abdillah (2009) PLS (Partial Least Square) adalah:

Analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi).

Tahapan analisis data yang selanjutnya akan dilakukan dengan menggunakan software smartPLS sebagai berikut.

1. Perancangan Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran atau outer model mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan konstruk latennya.

Perancangan model pengukuran menentukan sifat indikator dari

masing-masing konstruk laten, berdasarkan definisi operasional variabel. Sifat indikator dari masing-masing konstruk pada penelitian ini adalah formatif.

2. Perancangan Model Struktur (*Inner Model*)

Model struktural atau inner model menggambarkan hubungan antar konstruk laten berdasarkan pada teori. Perancangan model struktural hubungan antar konstruk laten didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian

3. Evaluasi Model

a. Evaluasi outer model

Outer model sering juga disebut (*outer relation* atau *measurement model*) yang mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Blok dengan indikator refleksif dapat ditulis persamaannya sebagai berikut:

$$X = \Lambda_x \xi + \epsilon_x$$

$$Y = \Lambda_y \eta + \epsilon_y$$

Dimana x dan y adalah indikator variabel untuk variabel laten exogen dan endogen ξ dan η , sedangkan Λ_x dan Λ_y merupakan *matrix loading* yang menggambarkan koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten dengan indikatornya. Residual yang diukur dengan ϵ_x dan ϵ_y dapat diinterpretasikan sebagai kesalahan pengukuran.

Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Ada tiga kriteria untuk menilai outer model yaitu dengan *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability*.

Convergent Validity dari model pengukuran dengan indikator refleksif dinilai berdasarkan korelasi antara skor item, yang dihitung dengan PLS. ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun menurut Chin (Ghozali, 2006: 25), untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai.

Discriminant Validity dari model pengukuran dengan indikator refleksif dinilai berdasarkan *Cross Loading* pengukuran. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Metode lain untuk mencari *Discriminant Validity* adalah membandingkan nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extacted* (\sqrt{AVE}) setiap konstruk dengan nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya (*latent variable correlation*).

b. Evaluasi *inner model*

Analisa *inner model*/analisa *struktural model* dilakukan untuk memastikan bahwa model struktural yang dibangun *robust* dan akurat. Evaluasi *inner model* dapat dilihat dari beberapa indikator yang meliputi: koefisien determinasi, *predictive relevance*, dan *Goodness of Fit Index* (GoF)

Untuk pengujian Hipotesa dilakukan dengan melihat nilai probabilitas nya dan t-statistik nya. Untuk nilai probabilitas, nilai *p-value* dengan alpha 5% adalah kurang dari 0,05. Nilai t-tabel untuk alpha 5% adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan hipotesa adalah ketika $t\text{-statistik} > t\text{-tabel}$.

Pengujian *inner model* atau model struktural dengan PLS dimulai dengan melihat nilai *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*.

4. Pengujian Hipotesis (*Resampling Bootstrapping*)

Pengujian hipotesis antar konstruk yaitu konstruk eksogen terhadap konstruk endogen (γ) dan konstruk endogen terhadap konstruk endogen (β) dilakukan dengan metode *resampling bootstrap* yang dikembangkan oleh Geisser (Ghozali, 2006: 25). Statistik uji yang digunakan adalah uji t. Penerapan metode *resampling* memungkinkan

terdistribusi bebas (*distribution free*) tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data yang akan disampaikan berikut ini untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penyebaran data yang telah dilakukan di lapangan. Sampel dalam penelitian ini sebesar 100 orang responden. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisioner tertutup untuk mengambil data pada nasabah bank di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah menggunakan layanan *e-banking*.

Penyebaran kuisioner dilakukan melalui 2 (dua) cara, yaitu: (1) menggunakan *form online*, (2) bertemu dengan nasabah secara langsung. Penyebaran kuisioner dengan 2 (dua) cara ini dilakukan untuk memperoleh data dengan lebih cepat. Pembagian dilakukan secara random tetapi diusahakan responden yang ada dapat mewakili keseluruhan populasi.

Pengambilan data dilakukan selama 6 minggu dengan tingkat pengembalian kuisioner (*offline*) yang dibagikan mencapai 100%. Keseluruhan data kuisioner yang ada memenuhi syarat untuk diolah, karena tidak terdapat kuisioner yang cacat atau kurang lengkap. Berikut ini deskripsi dari responden menurut karakteristiknya.

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Adapun karakteristik responden berdasarkan daerah tempat tinggal disajikan pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Daerah Tempat Tinggal

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Responden
1	Kota Yogyakarta	23
2	Kabupaten Sleman	34
3	Kabupaten Gunungkidul	8
4	Kabupaten Kulon Progo	13
5	Kabupaten Bantul	22
Jumlah		100

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 3 di atas, persebaran data terbesar berasal dari Kabupaten Sleman dengan 34 responden, kemudian disusul Kota Yogyakarta dengan 23 responden. Sedangkan responden paling sedikit berasal dari Kabupaten Gunungkidul dengan 8 orang responden.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Adapun karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Umur

Umur	Jumlah Responden	Persentase
19	5	5,0
20	7	7,0
21	15	15,0
22	4	4,0
23	4	4,0
24	14	14,0
26	4	4,0
27	7	7,0
28	6	6,0
29	7	7,0
30	3	3,0
32	3	3,0
33	1	1,0
34	2	2,0
35	3	3,0
36	2	2,0
37	2	2,0
38	1	1,0
42	1	1,0
44	1	1,0
46	2	2,0
48	1	1,0
49	2	2,0
52	1	1,0
55	1	1,0
59	1	1,0
Total	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa responden termuda berada di usia antara 19 tahun dan tertua 59 tahun. Data tersebut juga memperlihatkan semua responden berada pada usia produktif untuk bekerja.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin dari 100 pengguna *E-banking* yang menjadi responden disajikan pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden
1	Laki-laki	32
2	Perempuan	68
Jumlah		100

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 5. di atas, menunjukkan bahwa dari 100 responden, 68 responden berjenis kelamin perempuan, sedangkan 32 responden berjenis kelamin laki-laki.

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Bank

Adapun karakteristik responden berdasarkan bank disajikan pada tabel 6. berikut ini.

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Bank

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden
1	BRI	44
2	BNI	30
3	Bank Mandiri	26
4	Bank CIMB	2
5	BCA	9
Jumlah		111

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 6 di atas, menunjukkan bahwa beberapa responden memiliki lebih dari 1 rekening bank sehingga secara keseluruhan, data yang ada lebih dari 100. Tabel 7 menunjukkan mayoritas responden yakni sebesar 44 orang memiliki rekening bank BRI, kemudian 30 responden memiliki rekening BNI, dan selanjutnya 26 responden memiliki rekening Bank Mandiri. Sedangkan untuk Bank CIMB dan BCA masing-masing sebesar 2 dan 9 responden.

- e. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Layanan *E-banking* yang Sering Digunakan

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis layanan *e-banking* yang sering digunakan disajikan pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Distribusi Responden Menurut Layanan *E-banking* yang Sering Digunakan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden
1	Internet Banking	17
2	Mobile Banking	74
3	SMS Banking	9
Jumlah		100

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 7. di atas, mayoritas responden menggunakan layanan *mobile banking* dengan 74 responden, kemudian *internet banking* dengan 17 responden. Sedangkan layanan yang paling sedikit digunakan responden adalah layanan *sms banking* dengan 9 orang responden.

2. Analisis Data

Data yang diperoleh selanjutnya diolah menggunakan bantuan *Analysis descriptive statistic frequency* pada program SPSS 23.0. Informasi data statistik yang disajikan meliputi mean (M), median (Me), dan standar deviasi (SD). Deskripsi data ini juga menyajikan distribusi frekuensi dan diagram batang untuk masing-masing variabel penelitian.

a. Penggunaan Layanan *E-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Penggunaan atau *actual use* dalam penelitian ini adalah seberapa besar penggunaan layanan *E-banking* oleh nasabah. Penggunaan atau *actual use* nasabah diukur menggunakan angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini.

Hasil analisis deskriptif dengan SPSS 23.0 untuk data variabel penggunaan layanan *e-banking* diperoleh nilai maksimum 25 dan nilai minimum 9. Dari data tersebut diperoleh harga rerata (mean) sebesar 21,51 dengan modus pada angka 24 dan standar deviasi sebesar 3,2302. Distribusi frekuensi variabel penggunaan layanan *e-banking* dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Penggunaan Layanan *E-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

No	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	9	2	2,0
2	10	0	0
3	11	0	0
4	12	0	0
5	13	0	0
6	14	0	0
7	15	0	0
8	16	2	2,0
9	17	7	7,0
10	18	5	5,0
11	19	4	4,0
12	20	26	26,0
13	21	0	0
14	22	3	3,0
15	23	9	9,0
16	24	27	27,0
17	25	15	15,0
Jumlah		100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa nilai penggunaan layanan *e-banking* terendah pada poin 9 dan tertinggi pada poin maksimal yaitu 25. Sedangkan nilai penggunaan *e-banking* paling banyak terletak pada angka 24 dengan proporsi sebanyak 27 (27,0%). Dalam kata lain 27 (27,0%) pengguna mempunyai nilai penggunaan *e-banking* sebesar 24 dari nilai maksimal 25.

b. Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*

Keinginan untuk menggunakan sistem *E-banking* dalam penelitian ini adalah seberapa besar minat nasabah untuk menggunakan layanan *E-banking*. Dalam penelitian ini, faktor

keinginan untuk menggunakan sistem *E-banking* digunakan sebagai variabel intervening. Keinginan untuk menggunakan sistem *E-banking* diukur menggunakan angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan data penelitian yang diolah dengan menggunakan bantuan SPSS 23.0 *for windows* untuk variabel keinginan untuk menggunakan sistem *E-banking*, nilai terendah yang ada adalah 6,0 dan persepsi tertinggi 15,0. Dari data tersebut diperoleh rerata (*mean*) sebesar 13,53 dengan modus (*mode*) 15,00 dan standar deviasi sebesar 1,91989. Distribusi frekuensi variabel keinginan untuk menggunakan sistem *E-banking* dapat dilihat pada tabel 9 berikut ini.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

No	Data	Frekuensi	Persentase (%)
1	6	2	2,0
2	7	0	0
3	8	0	0
4	9	4	4,0
5	10	0	0
6	11	0	0
7	12	25	25,0
8	13	10	10,0
9	14	10	10,0
10	15	49	49,0
Jumlah		100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 9, dapat dilihat bahwa nilai keinginan menggunakan layanan *e-banking* terendah pada poin 6 dan tertinggi pada poin 15. Sedangkan, besarnya keinginan untuk menggunakan sistem *e-banking* paling banyak terletak pada angka 15 dengan proporsi sebanyak 49 (49,0%) pengguna. Selain itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki keinginan yang tinggi untuk menggunakan layanan *e-banking*

c. Harapan Kinerja Pengguna *E-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Harapan kinerja dalam penelitian ini adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu dia memperoleh keuntungan dalam kinerja. Harapan kerja ditujukan untuk mengetahui seberapa besar harapan kerja nasabah terhadap *E-banking*. Dalam penelitian ini, persepsi harapan kinerja yang ada di sekitar nasabah diukur melalui angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan data penelitian yang diolah dengan menggunakan bantuan SPSS 23.0 *for windows* untuk variabel harapan kinerja, persepsi terendah yang ada adalah 46,0 dan persepsi tertinggi 100,0. Dari data tersebut diperoleh rerata (mean) sebesar 83,7 dan standar deviasi sebesar 10,609. Guna menentukan jumlah kelas interval digunakan rumus $1+3.3 \log n$, dimana n adalah jumlah subjek

penelitian. Dari perhitungan diketahui bahwa $n=100$ sehingga diperoleh banyak kelas $1+3.3 \log 100 = 7,6$ (dibulatkan menjadi 8). Rentang data sebesar $100,0 - 46,0 = 54,0$. Dengan diketahui rentang data maka dapat diperoleh panjang kelas interval masing-masing kelompok yaitu $54/8 = 6,75$ (dibulatkan menjadi 7). Distribusi frekuensi variabel harapan kinerja dapat dilihat pada tabel 10 berikut ini.

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Harapan Kinerja Pengguna *E-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

No	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	46-52	2	2,0
2	53-59	0	0
3	60-66	6	6,0
4	67-73	5	5,0
5	74-80	16	16,0
6	81-87	31	31,0
7	88-94	27	27,0
8	95-100	13	13,0
Jumlah		100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 10, menunjukkan bahwa nilai harapan kinerja terendah berada pada poin 46 dan tertinggi pada poin maksimal yaitu 100. Sedangkan, harapan kinerja pengguna *e-banking* paling tinggi terletak pada interval 81-87 dengan proporsi sebanyak 31 (31,0%).

d. Harapan Usaha Pengguna *E-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Harapan usaha dalam penelitian ini adalah tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem. Dalam penelitian ini, harapan usaha diukur dengan menggunakan angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini.

Hasil analisis deskriptif dengan SPSS 23.0 untuk data variabel harapan usaha diperoleh nilai maksimum 25 dan nilai minimum 55. Dari data tersebut diperoleh harga rerata (mean) sebesar 46,72 dan standar deviasi sebesar 6,00686. Kelas interval telah dihitung di atas. Rentang data sebesar $55-25=30$. Maka panjang interval kelas masing-masing kelompok adalah $30/8=3,75$ (dibulatkan menjadi 4). Distribusi frekuensi variabel harapan usaha pengguna *e-banking* dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini.

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Harapan Usaha Pengguna *E-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

No	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	25-28	2	2,0
2	29-32	0	0
3	33-36	2	2,0
4	37-40	5	5,0
5	41-44	31	31,0
6	45-48	18	18,0
7	49-52	19	19,0
8	53-55	23	23,0
Jumlah		100	100,0

Sumber: Data primer sudah yang diolah

Berdasarkan tabel 11, menunjukkan bahwa interval nilai harapan usaha terendah pada poin 25-28 dan tertinggi pada poin 53-55. Sedangkan, harapan usaha pengguna *e-banking* paling banyak terletak pada interval 41-44 dengan proporsi sebanyak 31 (31,0%)

e. Pengaruh Sosial Pengguna *E-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Pengaruh sosial dalam penelitian ini adalah sejauh mana seorang nasabah merasa bahwa orang lain yang penting percaya bahwa dia harus menggunakan sistem yang baru. Dalam penelitian ini, pengaruh sosial diukur dengan menggunakan angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini.

Hasil analisis deskriptif dengan SPSS 23.0 untuk data variabel pengaruh sosial diperoleh nilai maksimum 40 dan nilai minimum 12. Dari data tersebut diperoleh rerata (mean) sebesar 31,06 dan standar deviasi sebesar 6,22283. Kelas interval telah dihitung di atas. Rentang data sebesar $40-12=28$. Maka panjang interval kelas masing-masing kelompok adalah $28/8=3,50$ (dibulatkan menjadi 4). Distribusi frekuensi variabel pengaruh sosial pengguna *e-banking* dapat dilihat pada tabel 12 berikut ini.

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Pengaruh Sosial Pengguna *E-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

No	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	12-15	2	2,0
2	16-19	3	3,0
3	20-23	5	5,0
4	24-27	18	18,0
5	28-31	25	25,0
6	32-35	20	20,0
7	36-39	22	22,0
8	40	5	5,0
Jumlah		100	100,0

Sumber: Data primer sudah yang diolah

Berdasarkan tabel 12, dapat dilihat bahwa nilai pengaruh sosial tertinggi pada poin 40 dan terendah pada poin 12-15. Sedangkan, nilai pengaruh sosial pengguna *e-banking* paling banyak terletak pada interval 28-31 dengan proporsi sebanyak 31 (31,0%).

f. Kondisi Fasilitas Pengguna *E-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Kondisi fasilitasi dalam penelitian ini adalah sejauh mana seorang nasabah percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem *E-banking*. Dalam penelitian ini, kondisi fasilitas diukur dengan menggunakan angket yang diadopsi dari penelitian Venkatesh et al yang sebelumnya telah dimodifikasi sehingga sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini.

Hasil analisis deskriptif dengan SPSS 23.0 untuk data variabel pengaruh sosial diperoleh nilai maksimum 40 dan nilai minimum 16.

Dari data tersebut diperoleh harga rerata (*mean*) sebesar 34,48 dan standar deviasi sebesar 4,72363. Kelas interval telah dihitung di atas. Rentang data sebesar $40-16=24$. Maka panjang interval kelas masing-masing kelompok adalah $24/8=3$. Distribusi frekuensi variabel kondisi fasilitas pengguna *e-banking* dapat dilihat pada tabel 13 berikut ini.

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Kondisi Fasilitas Pengguna *E-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

No	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	16-18	2	2,0
2	19-21	0	0
3	22-24	0	0
4	25-27	6	6,0
5	28-30	5	5,0
6	31-33	30	30,0
7	34-36	16	16,0
8	37-40	41	41,0
Jumlah		100	100,0

Sumber: Data primer sudah yang diolah

Berdasarkan tabel 13, dapat dilihat bahwa interval nilai kondisi fasilitas terendah pada poin 16-18 dan tertinggi pada poin 37-40. Sedangkan, nilai kondisi fasilitas pengguna *e-banking* paling banyak terletak pada interval 37-40 dengan proporsi sebanyak 41 (41,0%).

3. Analisis Model UTAUT

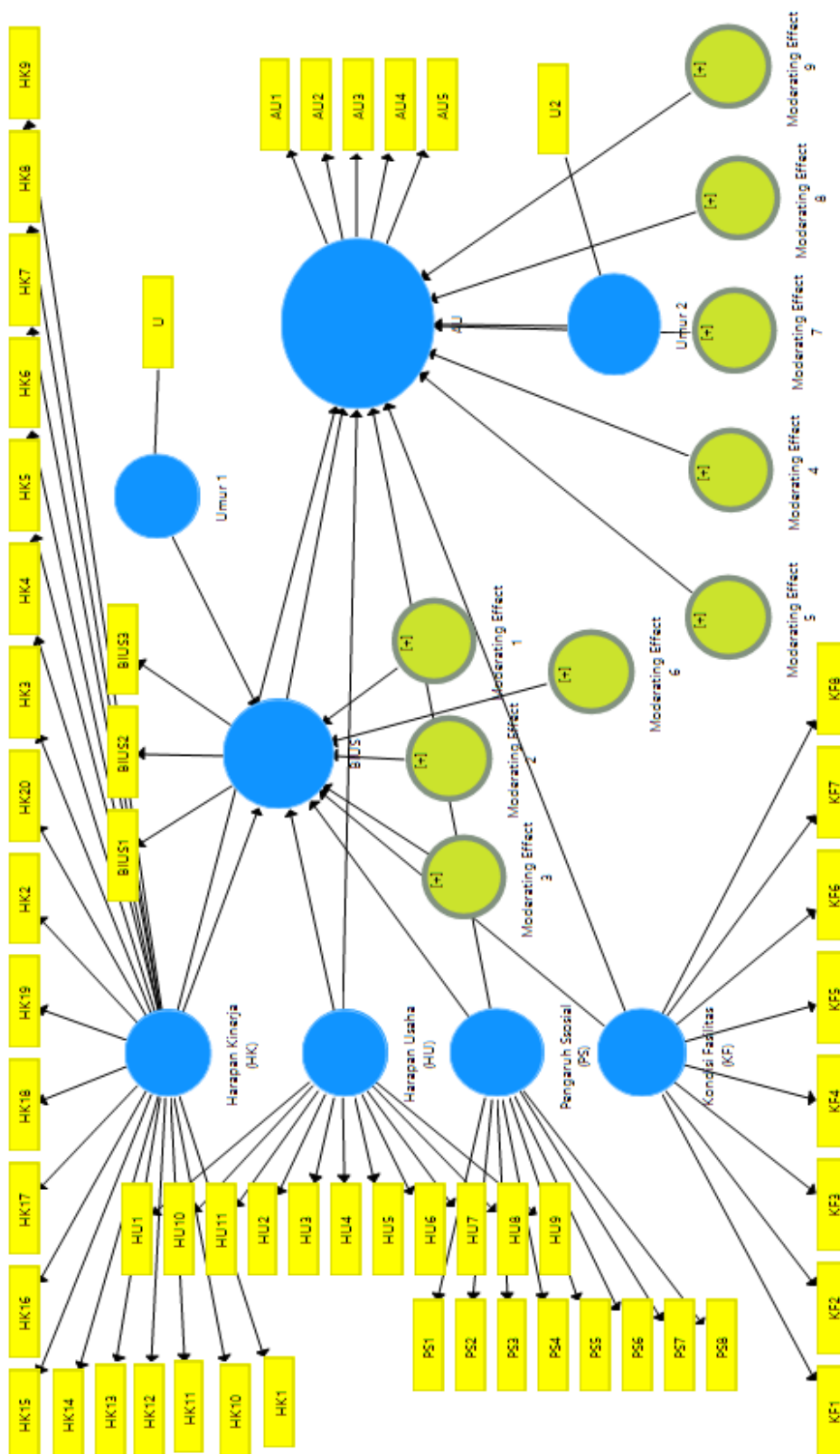
a. Perancangan *inner model*

Perancangan *inner model* hubungan antar variabel didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian. Perancangan inner

model pada penelitian ini menggunakan bantuan *software smartPLS 3.0*.

b. Perancangan *outer model*

Setelah perancangan *outer model*, selanjutnya adalah perancangan *outer model*. Karena sifat indikator dari masing-masing variabel baik pada variabel penggunaan layanan, keinginan menggunakan sistem, harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas pada *outer model* adalah refleksif. Sehingga arah anak panah pada model pengukuran dari arah konstruk menuju indikator. Hasil perancangan *outer model* dengan menggunakan *software smartPLS 3.0* dapat dilihat pada Gambar 11.



Gambar 11. Outer Model Penelitian

Keterangan:

- Moderating Effect 1 (MU1) : Moderasi Umur terhadap hubungan Harapan Kinerja (HK) dan Keinginan Untuk Menggunakan Sistem (BIUS)
- Moderating Effect 2 (MU2) : Moderasi Umur terhadap hubungan Harapan Usaha (HU) dan Keinginan Untuk Menggunakan Sistem (BIUS)
- Moderating Effect 3 (MU3) : Moderasi Umur terhadap hubungan Pengaruh Sosial (PS) dan Keinginan Untuk Menggunakan Sistem (BIUS)
- Moderating Effect 4 (MU4) : Moderasi Umur terhadap hubungan Keinginan Untuk Menggunakan Sistem (BIUS) dan Penggunaan Sistem (AU)
- Moderating Effect 5 (MU5) : Moderasi Umur terhadap hubungan Kondisi Fasilitas (KF) dan Penggunaan Sistem (AU)
- Moderating Effect 6 (MU6) : Moderasi Umur terhadap hubungan Kondisi Fasilitas (KF) dan Keinginan Untuk Menggunakan Sistem (BIUS)
- Moderating Effect 7 (MU7) : Moderasi Umur terhadap hubungan Harapan Kinerja (HK) dan Penggunaan Sistem (AU)
- Moderating Effect 8 (MU8) : Moderasi Umur terhadap hubungan Harapan Usaha (HU) dan Penggunaan Sistem (AU)
- Moderating Effect 9 (MU9) : Moderasi Umur terhadap hubungan Pengaruh Sosial (PS) dan Penggunaan Sistem (AU)

c. Evaluasi Model

Evaluasi model pada penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi *outer model* dan *inner model* yang telah dirancang sebelumnya. Evaluasi model dilakukan dengan bantuan *software smartPLS 3.0*.

1) Pengujian *Outer Model*.

Analisa outer model dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Untuk mengevaluasi *outer model* dengan indikator reflektif terdapat 3 kriteria yaitu *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability*. *Convergent validity* dari *measurement model* dengan indikator reflektif dapat dilihat dari korelasi antara *score* item/indikator dengan konstruksinya (*loading factor*) yang dapat dilihat dari *output outer loading*. Output outer loading hasil estimasi dari PLS Algorithm dapat dilihat pada lampiran 4 halaman 132.

Kriteria ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun, *loading faktor* 0,50 sampai 0,60 masih dapat dipertahankan untuk model tahap pengembangan (Chin, 1998). Berdasarkan pada *output outer loading* pada lampiran 4 halaman 132 dapat dilihat bahwa terdapat 2 item pada variabel harapan kinerja yang dibawah 0,50 yaitu HK8 dan HK17. Kedua item tersebut kemudian akan dikeluarkan pada pengujian hipotesis. Untuk item yang lain hasil *loading factor* yang ada sudah memenuhi *convergent validity*, karena item-item tersebut mempunyai nilai *loading factor* di atas 0,50.

Discriminant validity merupakan nilai *cross loading factor* yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading* pada variabel yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* dengan variabel yang lain. *Output cross loading* hasil estimasi dari *PLS Algorithm* dapat dilihat pada lampiran 4 halaman 142.

Berdasarkan tabel *output cross loading* pada lampiran 4 halaman 142 dapat dilihat bahwa terdapat indikator yang memiliki korelasi lebih tinggi dengan variabel lain. Maka indikator AU5, HK8, HU10, dan HU11 dikeluarkan dalam pengujian selanjutnya.. Hal ini bertujuan agar konstruk laten memprediksi indikator pada bloknya sendiri lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lain. Untuk indikator U dan U1 tetap dipertahankan karena nilai pada 2 (dua) indikator ini pada dasarnya berasal dari indikator yang sama

Selain uji validitas, dilakukan juga uji reliabilitas yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbachs alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* dan *cronbachs alpha* di atas 0,70 (Ghozali, 2006). *Output composite reliability* dan *cronbachs alpha* dapat dilihat pada tabel 14 dan 15 sebagai berikut.

Tabel 14. *Output composite reliability*

Kode	<i>Composite Reliability</i>
AU	0,902
BIUS	0,965
Harapan Kinerja (HK)	0,953
Harapan Usaha (HU)	0,932
Kondisi Fasilitas (KF)	0,938
Moderating Effect 1	1,000
Moderating Effect 2	1,000
Moderating Effect 3	1,000
Moderating Effect 4	1,000
Moderating Effect 5	1,000
Pengaruh Sosial (PS)	0,942
Umur 1	1,000
Umur 2	1,000

Sumber: Data primer sudah yang diolah

Tabel 15. *Output Cronbachs Alpha*

Kode	<i>Cronbachs Alpha</i>
AU	0,868
BIUS	0,945
Harapan Kinerja (HK)	0,946
Harapan Usaha (HU)	0,919
Kondisi Fasilitas (KF)	0,923
Moderating Effect 1	1,000
Moderating Effect 2	1,000
Moderating Effect 3	1,000
Moderating Effect 4	1,000
Moderating Effect 5	1,000
Pengaruh Sosial (PS)	0,929
Umur 1	1,000
Umur 2	1,000

Sumber: Data primer sudah yang diolah

Berdasarkan pada output *composite reliability* dan *cronbach alpha* pada tabel 14 dan 15 menunjukkan bahwa nilai masing-masing konstruk sudah di atas 0,70. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa masing-masing konstruk dalam model yang diestimasi memiliki reliabilitas yang baik.

2) Pengujian *Inner Model*

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*. Selanjutnya dilakukan pengujian terhadap model struktural (*inner model*). Analisa *inner model*/analisa *struktural model* dilakukan untuk memastikan bahwa model struktural yang dibangun *robust* dan akurat. Evaluasi *inner model* dapat dilihat dari beberapa indikator yang meliputi: a. Koefisien determinasi (*R-Square*); b. *Predictive Relevance*; c. *Goodness of Fit Index* (GoF). Model struktural yang memiliki hasil *R-square* sebesar 0.67 mengindikasikan bahwa model “baik”, *R-square* sebesar 0.33 mengindikasikan bahwa model “moderat”, dan *R-square* sebesar 0.19 mengindikasikan bahwa model “lemah” (Ghozali, 2006). Output perhitungan *R-square* dapat dilihat pada tabel 16 berikut.

Tabel 16. *Output R-square*

Kode	R Square
AU	0.829
BIUS	0.735

Sumber: Data primer sudah yang diolah

Berdasarkan hasil Output *R-square* pada tabel 16 di atas, mengindikasikan bahwa model structural (*inner model*) pada penelitian ini termasuk kategori “baik” karena di atas 0,67.

Selain itu, hasil *R-square* 0.829 menunjukkan bahwa konstruk Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, dan kondisi fasilitas dapat menjelaskan Keinginan untuk Menggunakan Sistem sebesar 82,9% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Untuk hasil *R-square* 0,735 pada Penggunaan Layanan *E-banking* mengindikasikan bahwa Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, kondisi fasilitas, dan Keinginan untuk Menggunakan Sistem mampu menjelaskan sebesar 73,5% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Selanjutnya pengujian *Q-Square predictive relevance* untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square* > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*; sebaliknya jika nilai *Q-Square* ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Perhitungan *Q-Square* dilakukan dengan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)$$

dimana $R_1^2, R_2^2 \dots R_p^2$ adalah *R-square* variabel endogen dalam

model persamaan. Maka perhitungan Q^2 pada penelitian ini yaitu:

$$Q^2 = 1 - (1-0,829)(1-0,735)$$

$$Q^2 = 1 - (0,171)(0,265)$$

$$Q^2 = 1 - (0,045315)$$

$$Q^2 = 0,954685$$

Berdasarkan perhitungan di atas nilai Q^2 *predictive relevance* pada penelitian ini sebesar 0,954685. Hal ini mengindikasikan bahwa model memiliki predictive relevance karena Q^2 yang ada di atas 0 sekaligus cenderung baik karena mendekati 1.

Kemudian yang terakhir adalah mencari nilai *Goodness of Fit* (GoF). Perhitungan GoF pada penelitian ini menggunakan rumus perhitungan yang didasarkan oleh pemikiran Tenenhaus et al. (2004).

$$GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$$

Dimana AVE adalah *Average Variance Extracted*, sehingga untuk menghitung GoF, terlebih dahulu menghitung rata-rata AVE. *Output Average Variance Extracted* (AVE) dapat dilihat pada tabel 17 berikut.

Tabel 17. *Output Average Variance Extracted (AVE)*

Kode	AVE
AU	0.655
BIUS	0.902
Harapan Kinerja (HK)	0.523
Harapan Usaha (HU)	0.560
Kondisi Fasilitas (KF)	0.655
Moderating Effect 1	1.000
Moderating Effect 2	1.000
Moderating Effect 3	1.000
Moderating Effect 4	1.000
Moderating Effect 5	1.000
Moderating Effect 6	1.000
Moderating Effect 7	1.000
Moderating Effect 8	1.000
Moderating Effect 9	1.000
Pengaruh Sosial (PS)	0.672
Umur 1	1.000
Umur 2	1.000

Sumber: Data primer sudah yang diolah

$$\text{GoF} = \sqrt{0,809109477 \times 0,543055556}$$

$$\text{GoF} = \sqrt{0,439391397}$$

$$\text{GoF} = 0,662865748096$$

Menurut Tenenhaus (2004), nilai GoF kecil apabila = 0,1, GoF medium apabila = 0,25 dan GoF besar = 0,38. Maka nilai GoF model penelitian ini termasuk besar dan mampu memperhitungkan 66,3% dari kesesuaian yang dapat dicapai.

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian bertujuan untuk membuktikan pengaruh dari tiap variabel X terhadap variabel Y. Analisis data yang dilakukan untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode *resampling bootstrap* dengan bantuan program *SmartPLS 3.0*.

Pengujian hipotesis ini dilakukan guna menguji pengaruh antar konstruk. Statistik uji yang digunakan adalah statistik t atau uji t. Nilai t pembanding dalam penelitian kali ini diperoleh dari tabel t. Nilai t-tabel dengan taraf signifikansi sebesar 5% diperoleh sebesar 1,96. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat output *path coefficient*, *Indirect Effect*, dan *Total Effect* dari hasil *resampling bootstrap*. Rangkuman output dapat dilihat pada tabel 18. berikut.

Tabel 18. *Path Coefficients, Indirect Effect, dan Total Effect*

	<i>Path Coefficients</i>			<i>Indirect Effect</i>			<i>Total Effect</i>		
	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
BIUS -> AU	0.282	3.019	0.001				0.282	3.019	0.001
Harapan Kinerja (HK) -> AU	0.434	5.312	0.000	0.065	1.957	0.025	0.499	6.120	0.000
Harapan Kinerja (HK) -> BIUS	0.229	2.893	0.002				0.229	2.893	0.002
Harapan Usaha (HU) -> AU	0.038	0.589	0.278	0.079	1.991	0.023	0.117	1.466	0.071
Harapan Usaha (HU) -> BIUS	0.279	3.030	0.001				0.279	3.030	0.001
Kondisi Fasilitas (KF) -> AU	-0.021	0.307	0.379	0.134	2.871	0.002	0.113	1.317	0.094
Kondisi Fasilitas (KF) -> BIUS	0.474	4.653	0.000				0.474	4.653	0.000
Moderating Effect 1 -> BIUS	0.112	1.665	0.048				0.112	1.665	0.048
Moderating	-0.056	0.637	0.262				-0.056	0.637	0.262

Effect 2 -> BIUS									
Moderating Effect 3 -> BIUS	0.003	0.040	0.484				0.003	0.040	0.484
Moderating Effect 4 -> AU	-0.061	0.684	0.247				-0.061	0.684	0.247
Moderating Effect 5 -> AU	-0.208	1.981	0.024				-0.208	1.981	0.024
Moderating Effect 6 -> BIUS	0.139	1.268	0.102				0.139	1.268	0.102
Moderating Effect 7 -> AU	-0.030	0.563	0.287				-0.030	0.563	0.287
Moderating Effect 8 -> AU	0.291	2.940	0.002				0.291	2.940	0.002
Moderating Effect 9 -> AU	0.029	0.438	0.331				0.029	0.438	0.331
Pengaruh Sosial (PS) -> AU	0.330	3.946	0.000	-0.038	1.567	0.059	0.292	3.176	0.001
Pengaruh Sosial (PS) -> BIUS	-0.133	1.784	0.037				-0.133	1.784	0.037

Sumber: Data primer sudah yang diolah

Tabel 18. di atas menunjukkan hubungan tiap konstruk yang ada dengan konstruk yang lainnya. Oleh karena itu, hasil tersebut kemudian digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yang sudah diajukan sebelumnya.

- a. Pengaruh Harapan Kinerja terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ho (hipotesis nihil) : $\gamma_1 = 0$; artinya tidak terdapat pengaruh positif antara Harapan Kinerja terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*.

Ha (hipotesis alternatif) : $\gamma_1 \neq 0$; artinya terdapat pengaruh positif antara Harapan Kinerja terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*.

Berdasarkan tabel 18. sebelumnya, menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara konstruk Harapan Kinerja terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* dengan nilai koefisien sebesar 0,229 dan signifikan pada taraf 5%. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistik untuk konstruk Harapan Kinerja terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* di atas 1,96 yaitu sebesar 2,893. Jadi dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha dapat diterima.

- b. Pengaruh Harapan Usaha terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ho (hipotesis nihil) : $\gamma_1 = 0$; artinya tidak terdapat pengaruh positif antara Harapan Usaha terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*.

Ha (hipotesis alternatif) : $\gamma_1 \neq 0$; artinya terdapat pengaruh positif antara Harapan Usaha terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*.

Berdasarkan tabel 18 sebelumnya, menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara konstruk Harapan Usaha terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* dengan nilai koefisien sebesar 0,279 dan signifikan pada taraf 5%. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistik untuk konstruk Harapan Usaha terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* di atas 1,96 yaitu sebesar 3,030. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a dapat diterima.

- c. Pengaruh Sosial terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H_0 (hipotesis nihil) : $\gamma_1 = 0$; artinya tidak terdapat pengaruh positif antara Pengaruh Sosial terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*.

Ha (hipotesis alternatif) : $\gamma_1 \neq 0$; artinya terdapat pengaruh positif antara Pengaruh Sosial terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*.

Berdasarkan tabel 18. sebelumnya, menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh positif antara konstruk Pengaruh Sosial terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* karena nilai koefisien sebesar -0,133 tetapi tidak signifikan pada taraf 5%. Hal ini

dibuktikan dari besarnya nilai t statistik untuk konstruk Pengaruh Sosial terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* dibawah 1,96 yaitu sebesar 1,784. Jadi dapat dapat disimpulkan bahwa Ho dapat diterima dan Ha ditolak.

- d. Pengaruh Kondisi Fasilitas terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ho (hipotesis nihil) : $\gamma_1 = 0$; artinya tidak terdapat pengaruh positif antara Kondisi Fasilitas terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*.

Ha (hipotesis alternatif) : $\gamma_1 \neq 0$; artinya terdapat pengaruh positif antara Kondisi Fasilitas terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*.

Berdasarkan tabel 18 sebelumnya, menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara konstruk Kondisi Fasilitas terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* dengan nilai koefisien sebesar 0,474 dan signifikan pada taraf 5%. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistik untuk konstruk Kondisi Fasilitas terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* di atas 1,96 yaitu sebesar 4,653. Jadi dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha dapat diterima.

- e. Pengaruh Harapan Kinerja terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ho (hipotesis nihil) : $\gamma_1 = 0$; artinya tidak terdapat pengaruh positif antara Harapan Kinerja terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*.

Ha (hipotesis alternatif) : $\gamma_1 \neq 0$; artinya terdapat pengaruh positif antara Harapan Kinerja terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*.

Berdasarkan tabel 18. sebelumnya, menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif langsung dan tidak langsung antara konstruk Harapan Kinerja terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* dengan nilai koefisien total sebesar 0,499 dan signifikan pada taraf 5%. Pengaruh langsung dibuktikan dari besarnya nilai t statistik untuk konstruk Harapan Kinerja terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* di atas 1,96 yaitu sebesar 6,120. Untuk pengaruh tidak langsung dibuktikan dengan p-value pada kolom *Indirect Effect* dibawah 0,05 yaitu 0,025. Selain itu, karena p-value pada kolom *Total Effect* dibawah 0,05 maka hubungan mediasi yang terjadi hanya bersifat semu (*quasi-mediating*). Jadi dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha dapat diterima.

- f. Pengaruh Harapan Usaha terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ho (hipotesis nihil) : $\gamma_1 = 0$; artinya tidak terdapat pengaruh positif antara Harapan Usaha terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*.

Ha (hipotesis alternatif) : $\gamma_1 \neq 0$; artinya terdapat pengaruh positif antara Harapan Usaha terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*.

Berdasarkan tabel 18 sebelumnya, menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh positif antara konstruk Harapan Usaha terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* dengan nilai koefisien sebesar 0,038 dan tidak signifikan pada taraf 5%. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistik untuk konstruk Harapan Usaha terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* di atas 1,96 yaitu sebesar 0,589. Karena efek utama variabel independen terhadap dependen tidak terpenuhi maka uji efek mediasi tidak dapat dilakukan. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.

- g. Pengaruh Sosial terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H_0 (hipotesis nihil) : $\gamma_1 = 0$; artinya tidak terdapat pengaruh positif antara Pengaruh Sosial terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*.

Ha (hipotesis alternatif) : $\gamma_1 \neq 0$; artinya terdapat pengaruh positif antara Pengaruh Sosial terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*.

Berdasarkan tabel 18. sebelumnya, menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif langsung antara konstruk Pengaruh Sosial terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* karena nilai koefisien sebesar 0,330 tetapi signifikan pada taraf 5%. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistik untuk konstruk Pengaruh Sosial terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* di atas 1,96 yaitu sebesar 3.946. Jadi dapat dapat

disimpulkan bahwa H_0 dapat ditolak dan H_a diterima. Karena efek utama variabel independen terhadap dependen terpenuhi maka uji efek mediasi dilakukan. Dari tabel 18 kolom *indirect effect* dapat dilihat bahwa *p value* yang ada di atas 0,05 yaitu 0,059, maka tidak ditemukan pengaruh tidak langsung Sosial terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*..

- h. Pengaruh Kondisi Fasilitas terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H_0 (hipotesis nihil) : $\gamma_1 = 0$; artinya tidak terdapat pengaruh positif antara Kondisi Fasilitas terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*.

H_a (hipotesis alternatif) : $\gamma_1 \neq 0$; artinya terdapat pengaruh positif antara Kondisi Fasilitas terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*.

Berdasarkan tabel 18 sebelumnya, menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh positif antara konstruk Kondisi Fasilitas terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* dengan nilai koefisien sebesar -0,021 dan tidak signifikan pada taraf 5%. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai *t* statistik untuk konstruk Kondisi Fasilitas terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* di bawah 1,96 yaitu sebesar 0,307. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a dapat ditolak. Karena efek utama variabel independen terhadap dependen tidak terpenuhi maka uji efek mediasi tidak dapat dilakukan.

- i. Pengaruh Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ho (hipotesis nihil) : $\gamma_1 = 0$; artinya tidak terdapat pengaruh positif antara Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*.

Ha (hipotesis alternatif) : $\gamma_1 \neq 0$; artinya terdapat pengaruh positif antara Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*.

Berdasarkan tabel 18 sebelumnya, menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara konstruk Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* dengan nilai koefisien sebesar 0,282 dan signifikan pada taraf 5%. Hal ini dibuktikan dari besarnya nilai t statistik untuk konstruk Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* di atas 1,96 yaitu sebesar 3,019. Jadi dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha dapat diterima.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa terdapat 3 (tiga) hipotesis yang diajukan yang ditolak yaitu Pengaruh Sosial terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*, Pengaruh Harapan Usaha terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*, dan Pengaruh Kondisi Fasilitas terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*. Hal tersebut terjadi karena nilai t-statistik lebih rendah dari nilai t-tabel

(tidak signifikan pada taraf 5%), selain itu p-value yang ada lebih dari 0,05.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Harapan Kinerja terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*

Berdasarkan pengajuan hipotesis pertama diketahui bahwa H1 yang diajukan dapat diterima. Tabel 18 menunjukkan bahwa nilai t statistik untuk konstruk Harapan Kinerja terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* lebih besar dari nilai t-tabel (1,96) yaitu 2,893 sehingga pengaruh positif yang diberikan Harapan Kinerja terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* terbukti signifikan.

Nilai koefisien variabel laten Harapan Kinerja pada output *path coefficient* sebesar 0,229 yang berarti terdapat pengaruh positif sebesar 22,9% terhadap konstruk Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*. Semakin tinggi harapan kinerja yang dimiliki oleh pengguna maka akan semakin tinggi pula keinginan untuk menggunakan sistem.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil yang ditemukan oleh Venkatesh et al. (2003). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa harapan kinerja (HK) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap keinginan menggunakan sistem (BIUS). Hal yang sama juga ditemukan pada penelitian Jorge Arenas-Gaitán et al (2015) pada penggunaan internet banking oleh lansia. Hasil penelitiannya mengindikasikan bahwa ada pengaruh yang sangat kuat antara harapan

kinerja terhadap keinginan seseorang menggunakan sistem *internet banking*. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Yu (2012) yang menemukan pengaruh yang kuat dan signifikan antara harapan kinerja terhadap keinginan seseorang menggunakan sistem.

Selain itu, berdasarkan tabel 18 nilai t statistik untuk moderasi umur terhadap konstruk Harapan Kinerja dan Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* (*Moderating Effect* 1) lebih kecil dari nilai t-tabel (1,96) yaitu 1,665 sehingga tidak ada pengaruh moderasi yang diberikan umur.

Hasil ini berbeda dengan hasil yang ditemukan oleh Venkatesh et al. (2003), yang menunjukkan bahwa pengaruh harapan kinerja akan lebih kuat pada pengguna yang lebih muda. Hal yang sama juga ditemukan pada hasil penelitian Hager Khechine et al (2014) yang meneliti peran umur dan usia dalam keinginan seseorang menggunakan Webinars dengan menggunakan model UTAUT. Penelitiannya menemukan bahwa pengaruh harapan kinerja akan lebih kuat pada pengguna yang lebih muda, bukan tua. Perbedaan ini terjadi kemungkinan besar karena perbedaan budaya dan jenis teknologi yang ada pada penelitian ini. Pengguna *e-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tampaknya lebih peduli dengan efek "praktis" dari penggunaan layanan e-banking pada kegiatan mereka. Efek praktis disini dimaksudkan bahwa pengguna mencari pendekatan untuk memungkinkan mereka melakukan tugas dengan cara yang mudah, cepat, dan produktif. Hal inilah yang

menimbulkan perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya

2. Pengaruh Harapan Usaha terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*

Berdasarkan pengajuan hipotesis kedua diketahui bahwa H2 yang diajukan dapat diterima. Tabel 18 menunjukkan bahwa nilai t statistik untuk konstruk Harapan Usaha terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* lebih besar dari nilai t -tabel (1,96) yaitu 3,030 sehingga pengaruh positif yang diberikan Harapan Usaha terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* terbukti signifikan.

Nilai koefisien variabel laten Harapan Usaha pada output *path coefficient* sebesar 0,279 yang berarti terdapat pengaruh positif sebesar 27,9% terhadap konstruk Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*. Semakin tinggi harapan usaha yang dimiliki oleh pengguna maka akan semakin tinggi pula keinginan untuk menggunakan sistem.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil yang ditemukan oleh Venkatesh et al. (2003). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa harapan usaha (HU) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap keinginan menggunakan sistem (BIUS), meskipun tidak sekuat harapan kinerja (HK). Hal ini juga didukung oleh penelitian Jorge Arenas-Gaitán et al (2015) yang menemukan bahwa harapan usaha (HU) berpengaruh kuat terhadap keinginan seseorang menggunakan sistem (BIUS). Hasil berbeda ditemukan pada penelitian Yu (2012) yang

menemukan pengaruh yang lemah dan tidak signifikan harapan usaha terhadap keinginan seseorang menggunakan sistem, di bidang mobile banking. Dalam konteks internet banking, penelitian Van der Heijden (2004) menunjukkan bahwa utilitas yang dirasakan akan lebih penting ketika teknologi lebih terkait dengan pekerjaan atau utilitarian. Ketika sebuah teknologi adalah utilitarian, pengguna menganggap kegunaan lebih penting daripada kemudahan penggunaan. Sehingga mengakibatkan harapan usaha tidak terlalu dipandang sebagai faktor pendukung adopsi teknologi baru. Peneliti percaya bahwa perbedaan dan persamaan hasil penelitian ini dengan penelitian-penelitian tersebut mungkin karena adanya perbedaan budaya.

Selain itu, berdasarkan tabel 18 t statistik untuk moderasi umur terhadap konstruk Harapan usaha dan Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* (*Moderating Effect 2*) lebih kecil dari nilai t-tabel (1,96) yaitu 0,637 sehingga tidak ada pengaruh moderasi yang diberikan umur.

Hasil ini tidak sesuai dengan hasil yang ditemukan oleh Venkatesh et al. (2003). Menurut hasil penelitiannya, semakin tua pengguna akan semakin kuat pengaruh harapan usaha terhadap keinginan menggunakan sistem. Hal yang sama juga ditemukan pada penelitian Yu (2012) yang meneliti adopsi mobile banking, ia mengonfirmasi pengaruh moderasi umur terhadap hubungan harapan usaha dengan keinginan untuk menggunakan sistem

3. Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*

Berdasarkan pengajuan hipotesis ketiga diketahui bahwa H3 yang diajukan ditolak. Output path coefficient menunjukkan bahwa nilai t statistik untuk konstruk Pengaruh Sosial terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* lebih kecil dari nilai t-tabel (1,96) yaitu 1,784 sehingga pengaruh yang diberikan sosial terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* terbukti tidak signifikan.

Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial (PS) tidak berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk menggunakan sistem (BIUS). Hasil ini sesuai dengan yang ditemukan oleh Venkatesh et al. (2003) ketika mempelajari model yang dianalisis untuk menciptakan UTAUT. Menurut Venkatesh et al. (2003) hal ini terjadi karena probabilitas orang memenuhi harapan orang lain lebih besar ketika seseorang mampu memberi hadiah atau menghukum perilaku.

Dengan demikian, pengaruh sosial (PS) hanya penting dalam situasi wajib dan terutama pada tahap awal pengalaman (Taylor dan Todd 1995), yaitu ketika pendapat individu relatif tidak tepat. Hal ini didukung Karahanna dan Straub (1999) yang berpendapat bahwa pengadopsi sistem potensial yang tidak berpengalaman dipengaruhi oleh sosial lebih dari pengguna yang berpengalaman. Namun, tekanan sosial tersebut menurun seiring waktu (Venkatesh dan Morris 2000) ketika pengalaman

dan faktor lain yang mempengaruhi keinginan mengadopsi sistem meningkat.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian Jorge Arenas-Gaitán et al (2015) yang menganalisis penggunaan internet banking pada lansia. Ia menemukan bahwa norma-norma sosial dalam hal ini pengaruh sosial merupakan variabel yang memiliki pengaruh yang kurang signifikan dibanding variabel lain. Di sisi lain, Yuen et al (2010) menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan negara-negara maju dan negara berkembang dengan menggunakan model UTAUT juga menemukan bahwa pengaruh sosial tidak mempengaruhi keinginan seseorang menggunakan sistem di kedua jenis negara tersebut. Menurut Yuen et al (2010), teman dan keluarga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan mengadopsi internet banking, karena pengguna cenderung mengakses sendiri untuk alasan keamanan. Hal ini didukung pendapat Chong (2013) bahwa efek sosial atau tren sosial ini tidak ada di teknologi perbankan. Menurutnya berbeda dengan teknologi perbankan, teknologi informasi lain memiliki efek sosial yang penting karena beberapa aplikasi menjadi lebih berguna ketika ada lebih banyak pengguna, dan pengguna mencoba untuk mendorong orang yang mereka kenal untuk mengadopsi aplikasi tersebut (Chong, 2013).

Selain itu, nilai t statistik untuk moderasi umur terhadap konstruk pengaruh sosial dan Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*

(*Moderating Effect* 3) lebih kecil dari nilai t-tabel (1,96) yaitu 0,923 sehingga tidak ada pengaruh moderasi yang diberikan umur.

Hasil ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Venkatesh et al. (2003) yang menemukan pengaruh sosial terhadap keinginan menggunakan sistem cenderung menguat terhadap pengguna yang lebih tua. Namun hasil berbeda juga ditemukan pada penelitian Yu (2012) yang menunjukkan bahwa pengguna yang lebih muda lebih terpengaruh oleh sosialnya daripada pengguna yang lebih tua. Perbedaan hasil 2 (dua) penelitian sebelumnya dan penelitian ini mengindikasikan bahwa pengaruh umur terhadap pengaruh sosial dan keinginan menggunakan sistem cenderung bergantung pada kultur yang dimiliki oleh pengguna.

4. Pengaruh Kondisi Fasilitas terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*

Berdasarkan pengajuan hipotesis keempat diketahui bahwa H4 yang diajukan dapat diterima. Tabel 18 menunjukkan bahwa nilai t statistik untuk konstruk Kondisi Fasilitas terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* lebih besar dari nilai t-tabel (1,96) yaitu 4,653 sehingga pengaruh yang diberikan Kondisi Fasilitas terhadap Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* terbukti signifikan.

Nilai koefisien variabel laten Kondisi Fasilitas pada kolom *path coefficient* sebesar 0,474 yang berarti terdapat pengaruh positif sebesar 47,4% terhadap konstruk Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*. Semakin tinggi kondisi fasilitas yang dimiliki oleh pengguna

maka akan semakin tinggi pula Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking*.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil yang ditemukan oleh Venkantesh et al (2003). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kondisi fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk menggunakan sistem *e-banking* karena pengaruh tersebut diambil harapan usaha. Perbedaan ini terjadi karena keinginan pengguna untuk menggunakan layanan *e-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta masih sangat dipengaruhi oleh kondisi fasilitas. Hal ini mengindikasikan bahwa apabila perbankan dan pemerintah ingin meningkatkan keinginan pengguna untuk menggunakan layanan *e-banking* maka harus ada peningkatan fasilitas yang mendukung nasabah.

Selain itu, nilai *t* statistik untuk moderasi umur terhadap konstruk Kondisi Fasilitas dan Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* (*Moderating Effect* 6) lebih kecil dari nilai *t*-tabel (1,96) yaitu 1,268 sehingga tidak ada pengaruh moderasi yang diberikan umur.

5. Pengaruh Harapan Kinerja terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*

Berdasarkan pengajuan hipotesis kelima diketahui bahwa H5 yang diajukan dapat diterima. Tabel 18 menunjukkan bahwa nilai *t* statistik untuk konstruk Harapan Kinerja terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* lebih besar dari nilai *t*-tabel (1,96) yaitu 6,120 sehingga pengaruh positif langsung dan tidak langsung yang diberikan Harapan Kinerja terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* terbukti signifikan.

Nilai koefisien variabel laten Harapan Kinerja pada output *path coefficient* sebesar 0,449 yang berarti terdapat pengaruh positif sebesar 49,9% terhadap konstruk Penggunaan Layanan *E-banking*. Semakin tinggi harapan kinerja yang dimiliki oleh pengguna maka akan semakin tinggi pula Penggunaan Layanan *E-banking*.

Selain itu, nilai t statistik untuk moderasi umur terhadap konstruk Harapan Kinerja dan K Penggunaan Layanan *E-banking* (*Moderating Effect 7*) lebih kecil dari nilai t-tabel (1,96) yaitu 0,563 sehingga tidak ada pengaruh moderasi yang diberikan umur.

6. Pengaruh Harapan Usaha Penggunaan Layanan *E-banking*

Berdasarkan pengajuan hipotesis keenam diketahui bahwa H6 yang diajukan dapat ditolak. Tabel 18 menunjukkan bahwa nilai t statistik untuk konstruk Harapan Usaha terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* lebih besar dari nilai t-tabel (1,96) yaitu 0,589 sehingga pengaruh positif yang diberikan Harapan Usaha terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* terbukti tidak signifikan. Karena efek utama variabel independen terhadap dependen tidak terpenuhi maka uji efek mediasi tidak dapat dilakukan.

Selain itu, nilai t statistik untuk moderasi umur terhadap konstruk Harapan Usaha dan Penggunaan Layanan *E-banking* (*Moderating Effect 8*) lebih besar dari nilai t-tabel (1,96) yaitu 2,940 sehingga terdapat pengaruh moderasi yang diberikan umur.

7. Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*

Berdasarkan pengajuan hipotesis ketujuh diketahui bahwa H7 yang diajukan diterima. Output path coefficient menunjukkan bahwa nilai t statistik untuk konstruk Pengaruh Sosial terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* lebih besar dari nilai t-tabel (1,96) yaitu 3,946 sehingga pengaruh yang diberikan sosial terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* terbukti signifikan. Namun, karena *p value* pada tabel 18 kolom *indirect effect* yang ada di atas 0,05 yaitu 0,059, maka tidak ditemukan pengaruh tidak langsung Sosial terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*. Jadi, pengaruh positif yang ada hanya pengaruh positif langsung.

Nilai koefisien variabel laten Pengaruh Sosial pada output *path coefficient* sebesar 0,330 yang berarti terdapat pengaruh positif sebesar 33% terhadap konstruk Penggunaan Layanan *E-banking*. Semakin tinggi pengaruh sosial yang dimiliki oleh pengguna maka akan semakin tinggi pula Penggunaan Layanan *E-banking*.

Selain itu, nilai t statistik untuk moderasi umur terhadap konstruk Pengaruh Sosial dan Penggunaan Layanan *E-banking* (*Moderating Effect* 9) lebih kecil dari nilai t-tabel (1,96) yaitu 0,438 sehingga tidak ada pengaruh moderasi yang diberikan umur.

8. Pengaruh Kondisi Fasilitas terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*

Berdasarkan pengajuan hipotesis pertama diketahui bahwa H8 yang diajukan dapat ditolak. Output path coefficient menunjukkan bahwa nilai t statistik untuk konstruk Kondisi Fasilitas terhadap Penggunaan Layanan

E-banking lebih rendah dari nilai t-tabel (1,96) yaitu 0,307 sehingga pengaruh yang diberikan Kondisi Fasilitas terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* terbukti tidak signifikan. Karena efek utama variabel independen terhadap dependen tidak terpenuhi maka uji efek mediasi tidak dapat dilakukan

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil yang ditemukan oleh Venkatesh et al. (2003) ketika membangun model UTAUT. Hasil penelitiannya mengindikasikan bahwa kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem. Selain itu, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa infrastruktur pendukung adalah konsep kunci dalam konstruk kondisi fasilitas dan dampaknya ditangkap dalam harapan kinerja. Artinya, jika harapan kinerja tidak hadir dalam model, dapat diharapkan bahwa kondisi fasilitas juga akan mempengaruhi keinginan untuk menggunakan sistem. Namun, jika harapan kinerja dan harapan usaha hadir dalam model, kondisi fasilitas menjadi tidak signifikan untuk keinginan untuk menggunakan sistem.

Namun, hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Yuen et al. (2010) dan Martins et al. (2014), yang tidak mengonfirmasi hubungan antara kondisi fasilitas dan penggunaan sistem. Ini mengindikasikan bahwa elektronik banking dirancang untuk pengguna umum, sehingga semua konsumen di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dapat mengakses ataupun mendapatkan fasilitas yang sama dengan mudah.

Selain itu, berdasarkan tabel 18 nilai t statistik untuk moderasi umur terhadap konstruk kondisi fasilitas dan keinginan untuk menggunakan sistem *e-banking* (*Moderating Effect* 4) lebih kecil dari nilai t-tabel (1,96) yaitu 684 sehingga tidak ada pengaruh moderasi yang diberikan umur.

Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian Venkatesh et al. (2003) yang juga menemukan bahwa pengaruh kondisi fasilitas terhadap penggunaan akan lebih tinggi pada pengguna yang lebih tua. Hal yang berbeda juga ditemukan pada penelitian Hager Khechine et al (2014) yang juga menunjukkan pengaruh kondisi fasilitas secara statistik signifikan ketika dimoderatori oleh umur, sehingga efeknya lebih menonjol untuk pengguna yang lebih tua. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan *e-banking* pengguna tidak bergantung terhadap kondisi fasilitas.

9. Pengaruh Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* terhadap Penggunaan Layanan *E-banking*

Berdasarkan pengajuan hipotesis kesembilan diketahui bahwa H9 yang diajukan dapat diterima. Output path coefficient menunjukkan bahwa nilai t statistik untuk konstruk Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* lebih besar dari nilai t-tabel (1,96) yaitu 3,019 sehingga pengaruh yang diberikan Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* terhadap Penggunaan Layanan *E-banking* terbukti signifikan.

Nilai koefisien variabel laten Keinginan untuk Menggunakan Sistem *E-banking* pada output *path coefficient* sebesar 0,282 yang berarti

terdapat pengaruh positif sebesar 28,2% terhadap konstruk Penggunaan Layanan *E-banking*. Semakin tinggi keinginan untuk menggunakan sistem *e-banking* yang dimiliki oleh pengguna maka akan semakin tinggi pula penggunaan layanan *e-banking*.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Venkatesh et al. (2003) yang menunjukkan bahwa keinginan menggunakan sistem (BIUS) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem (AU). Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Jorge Arenas-Gaitán et al (2015) yang mengindikasikan bahwa keinginan seseorang menggunakan sistem merupakan faktor utama yang mempengaruhi penggunaan sistem.

Selain itu, berdasarkan tabel 18 nilai t statistik untuk moderasi umur terhadap hubungan positif keinginan untuk menggunakan sistem *e-banking* dan penggunaan layanan *e-banking* lebih besar dari nilai t-tabel (1,96) yaitu 1,981 sehingga ada pengaruh moderasi yang diberikan umur.

Nilai koefisien variabel moderasi umur pada output *path coefficient* sebesar -0,208 yang berarti terdapat pengaruh negatif sebesar 20,8% terhadap hubungan positif keinginan untuk menggunakan layanan *e-banking* dan penggunaan layanan *e-banking*. Semakin tinggi umur pengguna maka akan semakin rendah pengaruh keinginan pengguna untuk menggunakan sistem terhadap penggunaan layanan *e-banking*. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengguna yang lebih muda cenderung menggunakan layanan *e-banking* secara tinggi ketika keinginan

menggunakan *e-banking* tinggi dibandingkan dengan pengguna yang lebih tua.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis penggunaan *e-banking* dengan model UTAUT, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Harapan kinerja berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan sistem *e-banking*. Pengguna yang memiliki harapan kinerja yang tinggi mempunyai keinginan menggunakan sistem *E-banking* yang lebih tinggi daripada pengguna yang memiliki harapan kinerja yang rendah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,229, nilai t hitung sebesar 2,893 dan t tabel sebesar 1,96.
2. Harapan usaha berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan sistem *e-banking*. Pengguna yang memiliki harapan usaha yang tinggi mempunyai keinginan menggunakan sistem *E-banking* yang lebih tinggi daripada pengguna yang memiliki harapan usaha yang rendah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,279, nilai t hitung sebesar 3,030 dan t tabel sebesar 1,96.
3. Sosial tidak berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan sistem *e-banking*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 1,784 dan t tabel sebesar 1,96.

4. Kondisi fasilitas berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan sistem *e-banking*. Pengguna yang memiliki kondisi fasilitas yang baik mempunyai keinginan menggunakan sistem *E-banking* yang lebih tinggi daripada pengguna yang memiliki kondisi fasilitas yang buruk Hal ini ditunjukkan dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,474, nilai t hitung sebesar 4,653 dan t tabel sebesar 1,96.
5. Harapan kinerja berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *e-banking*. Pengguna yang memiliki harapan kinerja yang tinggi mempunyai penggunaan layanan *e-banking* yang lebih tinggi daripada pengguna yang memiliki harapan kinerja yang rendah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *total effect* sebesar 0,449, nilai t hitung sebesar 6,120 dan t tabel sebesar 1,96.
6. Harapan usaha tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *e-banking*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 0,589 dan t tabel sebesar 1,96.
7. Sosial berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *e-banking*. Pengguna yang memiliki pengaruh sosial yang tinggi mempunyai penggunaan layanan *e-banking* yang lebih tinggi daripada pengguna yang memiliki pengaruh sosial yang rendah Hal ini ditunjukkan dengan *path coefficient* sebesar 0,330, nilai t hitung sebesar 3,946 dan t tabel sebesar 1,96.

8. Kondisi fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *e-banking*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 0,307 dan t tabel sebesar 1,96.
9. Keinginan untuk menggunakan sistem *e-banking* berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *e-banking*. Pengguna yang memiliki pengaruh sosial yang tinggi mempunyai keinginan menggunakan sistem *E-banking* yang lebih tinggi daripada pengguna yang memiliki keinginan untuk menggunakan sistem *e-banking* yang rendah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,282, nilai t hitung sebesar 3,019 dan t tabel sebesar 1,96.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil maka dapat direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Perbankan
 - a. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan kinerja dan usaha berpengaruh signifikan terhadap keinginan pengguna *e-banking* dalam menggunakan layanan ini. Oleh karena itu, perlu ada publikasi yang lebih luas lagi mengenai seberapa baik kinerja *e-banking* sekaligus seberapa mudahnya mengoperasikan layanan *e-banking*.
 - b. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi fasilitas berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan penggunaan layanan *e-banking*, terlebih bagi pengguna usia yang lebih tua/lansia.

Oleh karena itu, perlu ada peningkatan kualitas fasilitas, baik itu infrastruktur maupun bantuan *customer service*.

2. Bagi Pemerintah

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna *e-banking* yang berusia lebih tua/lansia cenderung lebih bergantung kepada kondisi fasilitas. Oleh karena itu, perlu peningkatan akses teknologi, dalam hal ini internet ditengah masyarakat. Hal ini menjadi salah satu syarat apabila pemerintah menginginkan peningkatan transaksi nontunai ditengah masyarakat.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan sesuai prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan. Adapun keterbatasan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Populasi penelitian diambil dari nasabah bank yang menggunakan *E-banking* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sehingga generalisasi hanya dapat berlaku pada populasi tersebut.
2. Peneliti melakukan penelitian dengan metode kuantitatif, untuk peneliti selanjutnya dapat menggabungkannya dengan metode kualitatif sehingga faktor-faktor yang ada dapat dibahas secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. dan Jogyanto, H. M..2009. *Konsep Dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UGM: Yogyakarta
- Ahmad Wani Tahir and Syed Wajid Ali. (2015). Innovation Diffusion Theory: Review & Scope in the Study of Adoption of Smartphones in India. *Journal of General Management Research*, Vol. 3, Issue 2, July 2015, hal. 101–118.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* (50:2), 1991, hal. 179-211.
- Arifin, Zainal. (2011). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Bank Indonesia. *Ayo ke Bank: Mengenal Electronic Banking*. Bank Indonesia
- Bank Dunia. 2016. Pengguna Internet di Indonesia. <https://data.worldbank.org/country/indonesia?locale=id> diakses pada tanggal 15 Januari 2018 pukul 16.00 WIB
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. In *Modern Methods for Business Research*, hal. 295-336.
- Chitra Paramaesti. 2016. Pengguna Mobile Banking di Indonesia Masih Rendah. <https://bisnis.tempo.co/read/811653/pengguna-mobilE-banking-di-indonesia-masih-rendah> diakses pada tanggal 20 februari 2018 pukul 23.23 WIB.
- Chong, A.Y., Ngai, E.T.W., (2013). What influences travellers' adoption of a location based social media service for their travel planning? PACIS 2013 Proceedings, paper 210. Retrieved July, 2014
- Compeau, D. R., and Higgins, C. A. (1991). A Social Cognitive Theory Perspective on Individual Reactions to Computing Technology. *International Conference on Information Systems (ICIS)*, 1991, hal. 187-198.
- Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly* 13(3) (1989) hal 319-340
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R. 1992. Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace. *Journal of Applied Social Psychology* (22:14), 1992, hal. 1111-1132.

- Efron B. dan R. 1986. Tibshirani Bootstrap Methods for Standard Errors, Confidence Intervals, and Other. Measures of Statistical Accuracy.. Statistical Science, Vol. 1, No. 1 (Feb., 1986), hal 54-75.
- Feras Fares Al Mashagba dan Mohammad Othman Nassar. (2012). Modified UTAUT Model to Study the Factors Affecting the Adoption of Mobile Banking in Jordan. International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR) Volume 6, No 1, hal 83-94. ISSN 2307-4531
- Geranmayeh Parisa. (2015) The Effect of Factors Affecting Customers' Acceptance of Internet Banking Based on Their Initial Trust. Journal of Applied Environmental and Biological Sciences 5(12S, hal 344-352
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. (Edisi Ke 4)*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Glen Mick David, Susan Fournier. (1998). Journal of Consumer Research, Inc. Vol. 25. September 1998, hal 98-112
- Hager Khechine, et al. (2014). UTAUT Model for Blended Learning: The Role Of Gender and Age in The Intention To Use Webinars. Interdisciplinary Journal of E-Learning and Learning Objects, 10, hal 33-52
- Heffernan Shelagh. 2005. *Modern Banking*. John Wiley & Sons Ltd: West Sussex
- I Gusti Nyoman Sedana & St. Wisnu Wijaya. (2016). Penerapan Model UTAUT Untuk Memahami Penerimaan Dan Penggunaan Learning Management Sistem Studi Kasus: Experiential E-learning Of Sanata Dharma University. Journal of Information Sitems, Volume 5, Issues 2, Oktober 2009 hal 114-120. Universitas Sanata Dharma.
- Jorge Arenas-Gaitán, et al. (2015). Elderly and Internet Banking: An Application of UTAUT2. Journal of Internet Banking and Commerce, April 2015, vol. 20, no. 1. Array Development.
- Karahanna, E. et al (1999). The psychological origins of perceived usefulness and ease of use. Information and Management 35, 4, hal 237-250
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi. 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lemeshow Stanley et al. 1990. *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Martins, C., Oliveira, T., Popovic, A., (2014). Understanding the Internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *International Journal of Information Management* 34, 1, hal 1-13.
- Moore Gary C. dan Izak Benbasat. (1991). Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *The Institute of Management Sciences, Information Systems Research* 2 :3, hal 192-222
- Newman Barbara M. dan Philip R Newman. 2012. *Development Through Life: A Psychosocial Approach*. Belmonth: Wadsworth Cengage Learning.
- Norris, P. 2000. *The Worldwide Digital Divide: Information Poverty, the Internet and Development*. Harvard University
- Sakina Rakhma Diah Setiawan. 2017. Sudah Siapkah Masyarakat Indonesia dengan Layanan "Digital Bank"?. <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2017/01/20/072211226/sudah.siapka.h.masyarakat.indonesia.dengan.layanan.digital.bank>. Diakses 30 Januari 2018 pukul 20.40 WIB.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian, Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survey, Cetakan. Kedelapanbelas, Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit PT Pustaka LP3ES.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Redaksi Warta Ekonomi. 2016. BI: Pengguna Transaksi Nontunai Masih Rendah <https://www.wartaekonomi.co.id/read120761/bi-pengguna-transaksi-nontunai-masih-rendah.html>. Diakses 30 Januari 2018 pukul 20.550 WIB
- Rogers Everett. 1983. *Diffusion of Innovations: Third Edition*. The Free Press: New York.
- Taylor, S., and Todd, P. A. (1995). Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Information Systems Research* (6:4), 1995, hal. 144-176
- Tenenhaus, M., Amato, S., and Esposito Vinzi, V. (2004). A Global Goodness-of-Fit Index for PLS Structural Equation Modeling, *Proceedings of the XLII SIS Scientific Meeting*. Padova: CLEUP, 739-742
- Thompson Ronald L., Christopher A. Higgins dan Jane M. Howell (1991). *Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization*.

Management Information Systems Research Center, University of Minnesota,
hal. 125-143

Tetra Pax Index. (2017). The Tetra Pax Index: The Connected Consumer.
www.tetrapak.com

Vallerand, R. J. (1977). Toward a Hierarchical Model of Intrinsic and Extrinsic Motivation. in *Advances in Experimental Social Psychology* (29), M. Zanna (ed.), Academic Press, New York, 1997, hal. 271-360.

Van der Heijden, et al (2004). User acceptance of hedonic information systems. *MIS Quarterly* 28, 4, hal 695-703.

Venkatesh, V., & Davis, F. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science* (45:2), 186-204

Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly* (27:3), 425-478.

Vijayaragavan T.. (2014). Modern Banking Services: A key Tool for Banking Sector. *International Journal of Commerce, Business and Management (IJCBM)*, ISSN: 2319–2828 Vol. 3, No. 4, Agustus 2014, hal 589-594

Yu, C.S., (2012). Factors affecting individuals to adopt mobile banking: empirical evidence from the UTAUT model. *Journal of Electronic Commerce Research* 13,2, hal 104-121

Yuen Y.Y., Yeow P.H.P., Lim N., Saylani N., (2010). Internet banking adoption: Comparing developed and developing countries. *The Journal of Computer Information Systems* 51, 1, hal 52-61

LAMPIRAN 1

INSTRUMEN

PENELITIAN

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan (*Coret salah satu*)

Umur : tahun

Tempat Tinggal : (*Lingkari salah satu pilihan di bawah ini*)

Kota Yogyakarta	Kab. Kulon Progo	Kab. Gunungkidul	Kab. Sleman	Kab. Bantul
--------------------	---------------------	---------------------	-------------	-------------

No Telepon : (*Tidak wajib diisi*)

Bank :

Layanan yang Sering Digunakan : (*Lingkari salah satu pilihan di bawah ini*)

SMS Banking	Mobile Banking	Internet Banking	Phone Banking
Layanan lain.....			

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	KS	SKS
1	Saya menemukan bahwa layanan E-Banking berguna dalam kegiatan transaksi keuangan.					
2	Menggunakan layanan E-Banking akan memungkinkan saya untuk menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dengan cepat					
3	Menggunakan layanan E-Banking akan meningkatkan produktivitas saya					
4	Menggunakan layanan E-Banking akan memperbaiki kinerja saya					
5	Menggunakan layanan E-Banking akan mempermudah untuk melakukan pekerjaan saya					
6	Menggunakan layanan E-Banking akan meningkatkan keefektifan saya					
7	Penggunaan layanan E-Banking dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pekerjaan penting saya.					
8	Penggunaan layanan E-Banking tidak akan berpengaruh pada kinerja pekerjaan saya (reverse score)					
9	Penggunaan layanan E-Banking secara signifikan dapat meningkatkan kualitas output pada pekerjaan saya.					
10	Penggunaan layanan E-Banking dapat meningkatkan kuantitas output dengan jumlah usaha yang sama					
11	Dengan menggunakan layanan E-Banking, saya bisa menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat daripada sebelumnya					
12	Menggunakan layanan E-Banking meningkatkan					

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	KS	SKS
	kualitas pekerjaan yang saya lakukan daripada sebelumnya					
13	Menggunakan layanan E-Banking membuat saya lebih mudah melakukan pekerjaan dibandingkan sebelumnya					
14	Menggunakan layanan E-Banking meningkatkan efektivitas saya dalam pekerjaan daripada sebelumnya.					
15	Menggunakan layanan E-Banking meningkatkan produktifitas saya					
16	Jika saya menggunakan layanan E-Banking, Saya akan meningkatkan keefektifan pekerjaan saya					
17	Jika saya menggunakan layanan E-Banking, Saya akan menghabiskan lebih sedikit waktu untuk mengerjakan pekerjaan rutin saya					
18	Jika saya menggunakan layanan E-Banking, Saya akan meningkatkan kualitas output pekerjaan saya					
19	Jika saya menggunakan layanan E-Banking, Saya akan meningkatkan jumlah output dengan jumlah usaha yang sama.					
20	Jika saya menggunakan layanan E-Banking, Rekan kerja saya akan menganggap saya kompeten.					
21	Belajar mengoperasikan layanan E-Banking akan mudah bagi saya					
22	Saya akan mudah mengoperasikan layanan E-Banking seperti apa yang saya inginkan.					
23	Interaksi saya dengan layanan E-Banking akan jelas dan mudah dimengerti.					
24	Saya akan merasa layanan E-Banking fleksibel					
25	Akan mudah bagi saya untuk terampil dalam menggunakan layanan E-Banking					
26	Menggunakan layanan E-Banking memakan banyak waktu daripada sebelumnya					
27	Menggunakan layanan E-Banking ini sangat rumit, sulit dimengerti					
28	Menggunakan layanan E-Banking melibatkan terlalu banyak waktu melakukan operasi mekanis (misal: input data).					
29	Butuh waktu terlalu lama untuk belajar bagaimana menggunakan layanan E-Banking					
30	Layanan E-Banking jelas dan mudah dimengerti.					
31	Secara keseluruhan, belajar mengoperasikan Layanan E-Banking itu mudah bagi saya.					
32	Orang-orang yang berpengaruh di hidup saya menasihati saya untuk menggunakan layanan E-					

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	KS	SKS
	Banking					
33	Orang yang penting bagi saya berpikir bahwa saya harus menggunakan layanan E-Banking					
34	Saya menggunakan layanan E-Banking karena mayoritas teman saya menggunakannya					
35	Orang-orang di atas saya sangat mendukung saya menggunakan layanan E-Banking					
36	Secara umum, lingkungan saya mendukung penggunaan layanan E-Banking					
37	Orang-orang di lingkungan saya yang menggunakan layanan E-Banking memiliki lebih banyak prestise daripada mereka yang tidak					
38	Orang-orang di lingkungan saya yang menggunakan sistem memiliki "High Profile"					
39	Menggunakan layanan E-Banking adalah salah satu simbol status dalam lingkungan saya.					
40	Saya memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan layanan E-Banking					
41	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan layanan E-Banking					
42	Mengingat sumber daya, peluang dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menggunakan sistem ini, akan mudah bagi saya untuk menggunakan layanan E-Banking					
43	Tersedia panduan bagi saya dalam pemilihan layanan E-Banking					
44	Instruksi khusus mengenai layanan E-Banking tersedia bagi saya					
45	Ada customer service yang mendampingi apabila mengalami kesulitan dalam penggunaan layanan E-Banking					
46	Menggunakan layanan E-Banking kompatibel dengan semua aspek pekerjaan saya					
47	Saya pikir penggunaan layanan E-Banking sesuai dengan gaya hidup saya					
48	Saya berkeinginan untuk tetap menggunakan layanan E-Banking pada beberapa tahun lagi.					
49	Saya memperkirakan masih akan menggunakan layanan E-Banking pada beberapa tahun lagi.					
50	Saya berencana tetap menggunakan layanan E-Banking pada beberapa tahun lagi.					
51	Saya menggunakan layanan E-Banking untuk transaksi kebutuhan sehari-hari					
52	Saya lebih sering menggunakan layanan E-Banking dibandingkan dengan layanan lain					

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	KS	SKS
53	Saya sangat menyukai layanan E-Banking					
54	Saya sering menggunakan layanan E-Banking					
55	Saya mengajak kerabat dan rekan saya untuk menggunakan E-Banking					

LAMPIRAN 2

TABULASI DATA

[illegible]

No\Kode	HK1	HK2	HK3	HK4	HK5	HK6	HK7	HK8	HK9	HK10	HK11	HK12	HK13	HK14	HK15	HK16	HK17	HK18	HK19	HK20	HU1	HU2	HU3	HU4	HU5	HU6	HU7	HU8	HU9	HU10	HU11	PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	PS6	PS7	PS8	KF1	KF2	KF3	KF4	KF5	KF6	KF7	KF8	B1US1	B1US2	B1US3	AU1	AU2	AU3	AU4	AU5
28	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5		
29	5	5	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
30	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
31	4	4	4	4	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	
32	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5
33	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4		
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
36	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
37	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
38	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4
39	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
40	4	4	5	3	5	3	4	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4		
41	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
43	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
44	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
46	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
47	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
48	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
49	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
50	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4		
52	5	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	
53	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5		
54	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5

[illegible]

LAMPIRAN 3

DISTRIBUSI FREKUENSI

Statistics

U

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		27,9600
Median		26,0000
Mode		21,00
Std. Deviation		8,66191
Variance		75,029
Range		40,00
Minimum		19,00
Maximum		59,00
Sum		2796,00

U

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 19,00	5	5,0	5,0	5,0
20,00	7	7,0	7,0	12,0
21,00	15	15,0	15,0	27,0
22,00	4	4,0	4,0	31,0
23,00	4	4,0	4,0	35,0
24,00	14	14,0	14,0	49,0
26,00	4	4,0	4,0	53,0
27,00	7	7,0	7,0	60,0
28,00	6	6,0	6,0	66,0
29,00	7	7,0	7,0	73,0
30,00	3	3,0	3,0	76,0
32,00	3	3,0	3,0	79,0
33,00	1	1,0	1,0	80,0
34,00	2	2,0	2,0	82,0
35,00	3	3,0	3,0	85,0
36,00	2	2,0	2,0	87,0
37,00	2	2,0	2,0	89,0
38,00	1	1,0	1,0	90,0
42,00	1	1,0	1,0	91,0
44,00	1	1,0	1,0	92,0
46,00	2	2,0	2,0	94,0
48,00	1	1,0	1,0	95,0
49,00	2	2,0	2,0	97,0
52,00	1	1,0	1,0	98,0
55,00	1	1,0	1,0	99,0
59,00	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Statistics

		BIUS	AU	HK	HU	PS	KF
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		13,53	21,51	83,70	46,72	31,06	34,48
Median		14,00	23,00	85,00	45,00	31,00	35,00
Mode		15	24	88	45	39	38
Std. Deviation		1,920	3,230	10,609	6,007	6,223	4,724
Variance		3,686	10,434	112,556	36,082	38,724	22,313
Range		9	16	54	30	28	24
Minimum		6	9	46	25	12	16
Maximum		15	25	100	55	40	40
Sum		1353	2151	8370	4672	3106	3448

Frequency Table

BIUS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	2	2,0	2,0	2,0
	9	4	4,0	4,0	6,0
	12	25	25,0	25,0	31,0
	13	10	10,0	10,0	41,0
	14	10	10,0	10,0	51,0
	15	49	49,0	49,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

AU

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9	2	2,0	2,0	2,0
	16	2	2,0	2,0	4,0
	17	7	7,0	7,0	11,0
	18	5	5,0	5,0	16,0
	19	4	4,0	4,0	20,0
	20	26	26,0	26,0	46,0
	22	3	3,0	3,0	49,0
	23	9	9,0	9,0	58,0
	24	27	27,0	27,0	85,0
	25	15	15,0	15,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

HK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	46	2	2,0	2,0	2,0
	61	1	1,0	1,0	3,0
	64	2	2,0	2,0	5,0
	65	3	3,0	3,0	8,0
	68	4	4,0	4,0	12,0
	71	1	1,0	1,0	13,0
	74	2	2,0	2,0	15,0
	75	3	3,0	3,0	18,0
	77	2	2,0	2,0	20,0
	78	1	1,0	1,0	21,0
	79	3	3,0	3,0	24,0
	80	5	5,0	5,0	29,0
	81	5	5,0	5,0	34,0
	82	2	2,0	2,0	36,0
	83	9	9,0	9,0	45,0
	84	3	3,0	3,0	48,0
	85	3	3,0	3,0	51,0
	86	5	5,0	5,0	56,0
	87	4	4,0	4,0	60,0
	88	10	10,0	10,0	70,0
	89	6	6,0	6,0	76,0
	90	1	1,0	1,0	77,0
	91	2	2,0	2,0	79,0
	92	2	2,0	2,0	81,0
	93	6	6,0	6,0	87,0
	96	2	2,0	2,0	89,0
	97	2	2,0	2,0	91,0
	98	2	2,0	2,0	93,0
	99	2	2,0	2,0	95,0
	100	5	5,0	5,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

HU

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25	1	1,0	1,0	1,0
	27	1	1,0	1,0	2,0
	36	2	2,0	2,0	4,0
	40	5	5,0	5,0	9,0
	41	9	9,0	9,0	18,0
	42	6	6,0	6,0	24,0
	43	9	9,0	9,0	33,0
	44	7	7,0	7,0	40,0
	45	13	13,0	13,0	53,0
	48	5	5,0	5,0	58,0
	49	5	5,0	5,0	63,0
	50	2	2,0	2,0	65,0
	51	9	9,0	9,0	74,0
	52	3	3,0	3,0	77,0
	53	6	6,0	6,0	83,0
	54	6	6,0	6,0	89,0
	55	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

PS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	2	2,0	2,0	2,0
	17	1	1,0	1,0	3,0
	19	2	2,0	2,0	5,0
	23	5	5,0	5,0	10,0
	24	4	4,0	4,0	14,0
	25	4	4,0	4,0	18,0
	26	7	7,0	7,0	25,0
	27	3	3,0	3,0	28,0
	28	6	6,0	6,0	34,0
	29	2	2,0	2,0	36,0
	30	8	8,0	8,0	44,0
	31	9	9,0	9,0	53,0
	32	4	4,0	4,0	57,0
	33	6	6,0	6,0	63,0
	34	4	4,0	4,0	67,0
	35	6	6,0	6,0	73,0
	36	5	5,0	5,0	78,0
	37	1	1,0	1,0	79,0
	38	5	5,0	5,0	84,0
	39	11	11,0	11,0	95,0
	40	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KF

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16	2	2,0	2,0	2,0
	26	4	4,0	4,0	6,0
	27	2	2,0	2,0	8,0
	28	1	1,0	1,0	9,0
	29	4	4,0	4,0	13,0
	31	8	8,0	8,0	21,0
	32	12	12,0	12,0	33,0
	33	10	10,0	10,0	43,0
	35	8	8,0	8,0	51,0
	36	8	8,0	8,0	59,0
	37	6	6,0	6,0	65,0
	38	14	14,0	14,0	79,0
	39	10	10,0	10,0	89,0
	40	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

LAMPIRAN 4

**ANALISIS OUTER & INNER
MODEL**

Outer Loadings

	AU	BIUS	Harapan Kinerja (HK)	Harapan Usaha (HU)	Kondisi Fasilitas (KF)	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Moderating Effect 3	Moderating Effect 4	Moderating Effect 5	Moderating Effect 6	Moderating Effect 7	Moderating Effect 8	Moderating Effect 9	Pengaruh Sosial (PS)	Umur 1	Umur 2
AU1	0.792																
AU2	0.858																
AU3	0.848																
AU4	0.820																
AU5	0.722																
BIUS * Umur 2									1.000								
BIUS1		0.961															
BIUS2		0.938															
BIUS3		0.949															
HK1			0.717														

	AU	BIUS	Harapan Kinerja (HK)	Harapan Usaha (HU)	Kondisi Fasilitas (KF)	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Moderating Effect 3	Moderating Effect 4	Moderating Effect 5	Moderating Effect 6	Moderating Effect 7	Moderating Effect 8	Moderating Effect 9	Pengaruh Sosial (PS)	Umur 1	Umur 2
HK10			0.679														
HK11			0.829														
HK12			0.742														
HK13			0.846														
HK14			0.862														
HK15			0.808														
HK16			0.846														
HK17			0.420														
HK18			0.593														
HK19			0.766														
HK2			0.735														
HK20			0.691														
HK3			0.775														
HK4			0.793														
HK5			0.799														

	AU	BIUS	Harapan Kinerja (HK)	Harapan Usaha (HU)	Kondisi Fasilitas (KF)	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Moderating Effect 3	Moderating Effect 4	Moderating Effect 5	Moderating Effect 6	Moderating Effect 7	Moderating Effect 8	Moderating Effect 9	Pengaruh Sosial (PS)	Umur 1	Umur 2
HK6			0.698														
HK7			0.584														
HK8			0.008														
HK9			0.763														
HU1				0.755													
HU10				0.575													
HU11				0.525													
HU2				0.750													
HU3				0.861													
HU4				0.782													
HU5				0.793													
HU6				0.762													
HU7				0.838													
HU8				0.755													
HU9				0.770													

	AU	BIUS	Harapan Kinerja (HK)	Harapan Usaha (HU)	Kondisi Fasilitas (KF)	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Moderating Effect 3	Moderating Effect 4	Moderating Effect 5	Moderating Effect 6	Moderating Effect 7	Moderating Effect 8	Moderating Effect 9	Pengaruh Sosial (PS)	Umur 1	Umur 2
Harapan Kinerja (HK) * Umur 1						1.000											
Harapan Kinerja (HK) * Umur 2												1.000					
Harapan Usaha (HU) * Umur 1							1.000										
Harapan Usaha (HU) * Umur 2													1.000				
KF1					0.880												
KF2					0.883												
KF3					0.888												
KF4					0.820												
KF5					0.671												
KF6					0.727												
KF7					0.817												

	AU	BIUS	Harapan Kinerja (HK)	Harapan Usaha (HU)	Kondisi Fasilitas (KF)	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Moderating Effect 3	Moderating Effect 4	Moderating Effect 5	Moderating Effect 6	Moderating Effect 7	Moderating Effect 8	Moderating Effect 9	Pengaruh Sosial (PS)	Umur 1	Umur 2
KF8					0.762												
Kondisi Fasilitas (KF) * Umur 1											1.000						
Kondisi Fasilitas (KF) * Umur 2										1.000							
PS1															0.907		
PS2															0.857		
PS3															0.891		
PS4															0.830		
PS5															0.838		
PS6															0.766		
PS7															0.782		
PS8															0.662		
Pengaruh Sosial (PS) * Umur 1								1.000									

	AU	BIUS	Harapan Kinerja (HK)	Harapan Usaha (HU)	Kondisi Fasilitas (KF)	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Moderating Effect 3	Moderating Effect 4	Moderating Effect 5	Moderating Effect 6	Moderating Effect 7	Moderating Effect 8	Moderating Effect 9	Pengaruh Sosial (PS)	Umur 1	Umur 2
Pengaruh Sosial (PS) * Umur 2														1.000			
U																1.000	
U2																	1.000

R Square

	R Square
AU	0.829
BIUS	0.735

Average Variance Extracted (AVE)

	AVE
AU	0.655
BIUS	0.902
Harapan Kinerja (HK)	0.523
Harapan Usaha (HU)	0.560
Kondisi Fasilitas (KF)	0.655
Moderating Effect 1	1.000
Moderating Effect 2	1.000
Moderating Effect 3	1.000
Moderating Effect 4	1.000
Moderating Effect 5	1.000
Moderating Effect 6	1.000
Moderating Effect 7	1.000
Moderating Effect 8	1.000
Moderating Effect 9	1.000
Pengaruh Sosial (PS)	0.672
Umur 1	1.000
Umur 2	1.000

Composite Reliability

	Composite Reliability
AU	0.905
BIUS	0.965
Harapan Kinerja (HK)	0.953
Harapan Usaha (HU)	0.932
Kondisi Fasilitas (KF)	0.938
Moderating Effect 1	1.000
Moderating Effect 2	1.000
Moderating Effect 3	1.000
Moderating Effect 4	1.000
Moderating Effect 5	1.000
Moderating Effect 6	1.000
Moderating Effect 7	1.000
Moderating Effect 8	1.000
Moderating Effect 9	1.000
Pengaruh Sosial (PS)	0.942
Umur 1	1.000
Umur 2	1.000

Cronbachs Alpha

	Cronbachs Alpha
AU	0.868
BIUS	0.945
Harapan Kinerja (HK)	0.946
Harapan Usaha (HU)	0.919
Kondisi Fasilitas (KF)	0.923
Moderating Effect 1	1.000
Moderating Effect 2	1.000
Moderating Effect 3	1.000
Moderating Effect 4	1.000
Moderating Effect 5	1.000
Moderating Effect 6	1.000
Moderating Effect 7	1.000
Moderating Effect 8	1.000
Moderating Effect 9	1.000
Pengaruh Sosial (PS)	0.929
Umur 1	1.000
Umur 2	1.000

Cross Loadings

	AU	BIUS	Harapan Kinerja (HK)	Harapan Usaha (HU)	Kondisi Fasilitas (KF)	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Moderating Effect 3	Moderating Effect 4	Moderating Effect 5	Moderating Effect 6	Moderating Effect 7	Moderating Effect 8	Moderating Effect 9	Pengaruh Sosial (PS)	Umur 1	Umur 2
AU1	0.79 ₂	0.37 ₃	0.594	0.320	0.317	-0.008	0.173	-0.041	0.104	0.008	0.008	-0.008	0.173	-0.041	0.484	-0.08 ₄	-0.08 ₄
AU2	0.85 ₈	0.49 ₅	0.725	0.391	0.530	0.070	0.296	0.076	0.297	0.240	0.240	0.070	0.296	0.076	0.596	-0.11 ₇	-0.11 ₇
AU3	0.84 ₈	0.75 ₁	0.737	0.581	0.674	0.341	0.296	0.187	0.365	0.243	0.243	0.341	0.296	0.187	0.558	-0.14 ₉	-0.14 ₉
AU4	0.82 ₀	0.71 ₅	0.588	0.639	0.641	0.275	0.142	0.219	0.256	0.168	0.168	0.275	0.142	0.219	0.514	-0.09 ₁	-0.09 ₁
AU5	0.72 ₂	0.59 ₉	0.664	0.695	0.769	0.016	0.044	0.138	0.079	0.045	0.045	0.016	0.044	0.138	0.756	0.21 ₈	0.21 ₈
BIUS * Umur 2	0.27 ₉	0.32 ₀	0.305	0.134	0.268	0.760	0.794	0.667	1.000	0.859	0.859	0.760	0.794	0.667	0.244	-0.05 ₄	-0.05 ₄
BIUS1	0.68 ₁	0.96 ₁	0.658	0.706	0.810	0.303	0.148	0.226	0.301	0.334	0.334	0.303	0.148	0.226	0.507	-0.12 ₄	-0.12 ₄
BIUS2	0.69 ₉	0.93 ₈	0.631	0.611	0.728	0.332	0.157	0.238	0.310	0.285	0.285	0.332	0.157	0.238	0.482	-0.14 ₅	-0.14 ₅

	AU	BIUS	Harapan Kinerja (HK)	Harapan Usaha (HU)	Kondisi Fasilitas (KF)	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Moderating Effect 3	Moderating Effect 4	Moderating Effect 5	Moderating Effect 6	Moderating Effect 7	Moderating Effect 8	Moderating Effect 9	Pengaruh Sosial (PS)	Umur 1	Umur 2
BIUS3	0.72 ₄	0.94 ₉	0.678	0.739	0.710	0.332	0.154	0.286	0.299	0.260	0.260	0.332	0.154	0.286	0.494	-0.10 ₂	-0.10 ₂
HK1	0.58 ₆	0.72 ₁	0.717	0.621	0.654	0.294	0.229	0.234	0.316	0.309	0.309	0.294	0.229	0.234	0.407	-0.14 ₈	-0.14 ₈
HK10	0.54 ₃	0.39 ₃	0.679	0.287	0.478	0.151	-0.003	-0.030	0.151	0.067	0.067	0.151	-0.003	-0.030	0.482	-0.07 ₂	-0.07 ₂
HK11	0.63 ₉	0.64 ₉	0.829	0.551	0.668	0.245	0.078	0.173	0.273	0.205	0.205	0.245	0.078	0.173	0.414	-0.05 ₂	-0.05 ₂
HK12	0.59 ₈	0.34 ₅	0.742	0.369	0.552	0.113	0.017	0.029	0.186	0.090	0.090	0.113	0.017	0.029	0.460	-0.09 ₆	-0.09 ₆
HK13	0.72 ₉	0.71 ₉	0.846	0.626	0.605	0.206	0.075	0.167	0.260	0.191	0.191	0.206	0.075	0.167	0.448	-0.14 ₁	-0.14 ₁
HK14	0.76 ₃	0.62 ₇	0.862	0.517	0.573	0.224	0.248	0.135	0.332	0.244	0.244	0.224	0.248	0.135	0.559	-0.13 ₇	-0.13 ₇
HK15	0.63 ₈	0.45 ₉	0.808	0.474	0.427	0.116	0.014	0.011	0.159	0.102	0.102	0.116	0.014	0.011	0.418	-0.13 ₈	-0.13 ₈
HK16	0.70 ₄	0.51 ₅	0.846	0.520	0.441	-0.051	0.039	0.035	0.068	-0.001	-0.001	-0.051	0.039	0.035	0.490	0.04 ₅	0.04 ₅

	AU	BIUS	Harapan Kinerja (HK)	Harapan Usaha (HU)	Kondisi Fasilitas (KF)	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Moderating Effect 3	Moderating Effect 4	Moderating Effect 5	Moderating Effect 6	Moderating Effect 7	Moderating Effect 8	Moderating Effect 9	Pengaruh Sosial (PS)	Umur 1	Umur 2
HK17	0.33 ₈	0.17 ₅	0.420	0.005	0.137	-0.042	0.112	0.017	0.059	0.043	0.043	-0.042	0.112	0.017	0.213	0.14 ₁	0.14 ₁
HK18	0.39 ₆	0.27 ₃	0.593	0.386	0.499	0.073	-0.074	-0.067	0.149	0.053	0.053	0.073	-0.074	-0.067	0.449	0.03 ₆	0.03 ₆
HK19	0.61 ₂	0.42 ₀	0.766	0.328	0.578	0.080	0.037	-0.041	0.161	0.069	0.069	0.080	0.037	-0.041	0.619	- 0.03 ₆	- 0.03 ₆
HK2	0.52 ₉	0.59 ₈	0.735	0.621	0.601	0.238	0.209	0.266	0.291	0.279	0.279	0.238	0.209	0.266	0.346	- 0.08 ₀	- 0.08 ₀
HK20	0.70 ₃	0.33 ₆	0.691	0.263	0.503	0.024	0.198	-0.050	0.209	0.131	0.131	0.024	0.198	-0.050	0.742	0.11 ₀	0.11 ₀
HK3	0.68 ₄	0.43 ₃	0.775	0.389	0.454	0.051	0.286	0.060	0.268	0.195	0.195	0.051	0.286	0.060	0.590	0.01 ₇	0.01 ₇
HK4	0.64 ₉	0.62 ₂	0.793	0.688	0.594	0.153	0.146	0.263	0.283	0.261	0.261	0.153	0.146	0.263	0.545	- 0.01 ₁	- 0.01 ₁
HK5	0.76 ₅	0.57 ₁	0.799	0.432	0.533	0.147	0.284	0.147	0.335	0.237	0.237	0.147	0.284	0.147	0.426	- 0.13 ₉	- 0.13 ₉
HK6	0.50 ₈	0.44 ₅	0.698	0.368	0.365	0.062	0.168	0.114	0.251	0.189	0.189	0.062	0.168	0.114	0.188	- 0.15 ₅	- 0.15 ₅
HK7	0.47 ₉	0.59 ₇	0.584	0.517	0.471	0.152	0.060	0.237	0.193	0.123	0.123	0.152	0.060	0.237	0.234	0.02 ₅	0.02 ₅

	AU	BIUS	Harapan Kinerja (HK)	Harapan Usaha (HU)	Kondisi Fasilitas (KF)	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Moderating Effect 3	Moderating Effect 4	Moderating Effect 5	Moderating Effect 6	Moderating Effect 7	Moderating Effect 8	Moderating Effect 9	Pengaruh Sosial (PS)	Umur 1	Umur 2
HK8	-0.037	0.129	0.008	0.189	0.150	-0.063	-0.316	-0.280	-0.152	-0.213	-0.213	-0.063	-0.316	-0.280	-0.126	-0.180	-0.180
HK9	0.540	0.461	0.763	0.346	0.479	0.058	0.111	-0.002	0.221	0.168	0.168	0.058	0.111	-0.002	0.398	-0.082	-0.082
HU1	0.428	0.419	0.430	0.755	0.534	-0.035	-0.096	0.135	-0.086	-0.054	-0.054	-0.035	-0.096	0.135	0.491	0.136	0.136
HU10	0.303	0.480	0.323	0.575	0.563	0.066	-0.133	-0.074	0.002	-0.054	-0.054	0.066	-0.133	-0.074	0.325	-0.146	-0.146
HU11	0.402	0.479	0.360	0.525	0.673	0.142	0.025	0.115	0.167	0.044	0.044	0.142	0.025	0.115	0.361	-0.047	-0.047
HU2	0.583	0.592	0.488	0.750	0.623	0.132	0.034	0.102	0.094	0.059	0.059	0.132	0.034	0.102	0.644	0.018	0.018
HU3	0.588	0.566	0.484	0.861	0.533	0.064	0.015	0.110	0.057	0.062	0.062	0.064	0.015	0.110	0.518	-0.066	-0.066
HU4	0.585	0.620	0.603	0.782	0.565	0.129	0.070	0.110	0.165	0.156	0.156	0.129	0.070	0.110	0.427	-0.112	-0.112
HU5	0.549	0.679	0.523	0.793	0.721	0.166	0.106	0.213	0.157	0.108	0.108	0.166	0.106	0.213	0.474	-0.103	-0.103

	AU	BIUS	Harapan Kinerja (HK)	Harapan Usaha (HU)	Kondisi Fasilitas (KF)	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Moderating Effect 3	Moderating Effect 4	Moderating Effect 5	Moderating Effect 6	Moderating Effect 7	Moderating Effect 8	Moderating Effect 9	Pengaruh Sosial (PS)	Umur 1	Umur 2
HU6	0.49 ₈	0.49 ₄	0.467	0.762	0.493	0.114	0.024	0.228	0.135	0.161	0.161	0.114	0.024	0.228	0.426	0.03 ₇	0.03 ₇
HU7	0.49 ₂	0.53 ₁	0.470	0.838	0.473	0.144	-0.033	0.180	0.114	0.133	0.133	0.144	-0.033	0.180	0.372	0.02 ₆	0.02 ₆
HU8	0.43 ₁	0.47 ₂	0.446	0.755	0.397	0.162	-0.064	0.214	0.106	0.094	0.094	0.162	-0.064	0.214	0.359	0.07 ₃	0.07 ₃
HU9	0.48 ₄	0.53 ₀	0.395	0.770	0.477	0.149	-0.032	0.184	0.133	0.024	0.024	0.149	-0.032	0.184	0.361	0.05 ₃	0.05 ₃
Harapan Kinerja (HK) * Umur 1	0.18 ₀	0.33 ₉	0.175	0.154	0.212	1.000	0.493	0.567	0.760	0.656	0.656	1.000	0.493	0.567	0.138	- ₁₉₈	- ₁₉₈
Harapan Kinerja (HK) * Umur 2	0.18 ₀	0.33 ₉	0.175	0.154	0.212	1.000	0.493	0.567	0.760	0.656	0.656	1.000	0.493	0.567	0.138	- ₁₉₈	- ₁₉₈
Harapan Usaha (HU) * Umur 1	0.23 ₇	0.16 ₁	0.167	0.001	0.102	0.493	1.000	0.677	0.794	0.719	0.719	0.493	1.000	0.677	0.211	0.18 ₀	0.18 ₀
Harapan Usaha (HU) * Umur 2	0.23 ₇	0.16 ₁	0.167	0.001	0.102	0.493	1.000	0.677	0.794	0.719	0.719	0.493	1.000	0.677	0.211	0.18 ₀	0.18 ₀
KF1	0.62	0.71	0.564	0.822	0.880	0.213	0.037	0.215	0.222	0.171	0.171	0.213	0.037	0.215	0.653	0.02	0.02

	AU	BIUS	Harapan Kinerja (HK)	Harapan Usaha (HU)	Kondisi Fasilitas (KF)	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Moderating Effect 3	Moderating Effect 4	Moderating Effect 5	Moderating Effect 6	Moderating Effect 7	Moderating Effect 8	Moderating Effect 9	Pengaruh Sosial (PS)	Umur 1	Umur 2
	8	5														0	0
KF2	0.609	0.689	0.560	0.767	0.883	0.238	0.100	0.213	0.277	0.200	0.200	0.238	0.100	0.213	0.648	-0.076	-0.076
KF3	0.576	0.768	0.601	0.731	0.888	0.235	0.120	0.257	0.271	0.223	0.223	0.235	0.120	0.257	0.526	-0.086	-0.086
KF4	0.710	0.575	0.685	0.400	0.820	0.109	0.203	0.069	0.295	0.201	0.201	0.109	0.203	0.069	0.645	-0.110	-0.110
KF5	0.650	0.504	0.578	0.434	0.671	-0.067	0.058	-0.091	0.057	-0.051	-0.051	-0.067	0.058	-0.091	0.555	-0.049	-0.049
KF6	0.475	0.400	0.364	0.451	0.727	0.151	-0.028	0.004	0.084	-0.003	-0.003	0.151	-0.028	0.004	0.432	-0.173	-0.173
KF7	0.534	0.702	0.511	0.571	0.817	0.276	0.023	0.208	0.232	0.178	0.178	0.276	0.023	0.208	0.408	-0.131	-0.131
KF8	0.606	0.678	0.591	0.538	0.762	0.190	0.107	0.044	0.240	0.131	0.131	0.190	0.107	0.044	0.539	-0.050	-0.050
Kondisi Fasilitas (KF) * Umur 1	0.181	0.309	0.220	0.097	0.173	0.656	0.719	0.657	0.859	1.000	1.000	0.656	0.719	0.657	0.162	-0.087	-0.087

	AU	BIUS	Harapan Kinerja (HK)	Harapan Usaha (HU)	Kondisi Fasilitas (KF)	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Moderating Effect 3	Moderating Effect 4	Moderating Effect 5	Moderating Effect 6	Moderating Effect 7	Moderating Effect 8	Moderating Effect 9	Pengaruh Sosial (PS)	Umur 1	Umur 2
Kondisi Fasilitas (KF) * Umur 2	0.18 ₁	0.30 ₉	0.220	0.097	0.173	0.656	0.719	0.657	0.859	1.000	1.000	0.656	0.719	0.657	0.162	- 0.08 ₇	- 0.08 ₇
PS1	0.71 ₈	0.46 ₀	0.570	0.517	0.586	0.031	0.218	0.047	0.219	0.173	0.173	0.031	0.218	0.047	0.907	0.15 ₅	0.15 ₅
PS2	0.59 ₃	0.48 ₆	0.451	0.553	0.648	0.172	0.132	0.124	0.212	0.168	0.168	0.172	0.132	0.124	0.857	0.13 ₈	0.13 ₈
PS3	0.61 ₆	0.37 ₇	0.474	0.510	0.539	0.055	0.152	0.058	0.162	0.114	0.114	0.055	0.152	0.058	0.891	0.23 ₈	0.23 ₈
PS4	0.55 ₉	0.48 ₉	0.509	0.615	0.593	0.154	0.222	0.154	0.232	0.145	0.145	0.154	0.222	0.154	0.830	0.11 ₇	0.11 ₇
PS5	0.61 ₄	0.55 ₃	0.550	0.522	0.683	0.269	0.234	0.140	0.321	0.228	0.228	0.269	0.234	0.140	0.838	0.11 ₅	0.11 ₅
PS6	0.63 ₉	0.40 ₃	0.540	0.313	0.542	0.113	0.209	0.080	0.254	0.143	0.143	0.113	0.209	0.080	0.766	0.10 ₁	0.10 ₁
PS7	0.57 ₉	0.30 ₇	0.485	0.461	0.458	0.065	0.116	0.032	0.092	0.061	0.061	0.065	0.116	0.032	0.782	0.16 ₈	0.16 ₈
PS8	0.39 ₁	0.27 ₃	0.310	0.309	0.382	0.001	0.043	-0.038	0.026	-0.054	-0.054	0.001	0.043	-0.038	0.662	0.29 ₃	0.29 ₃
Pengaruh Sosial (PS) *	0.15 ₂	0.26 ₃	0.134	0.189	0.152	0.567	0.677	1.000	0.667	0.657	0.657	0.567	0.677	1.000	0.098	0.26 ₆	0.26 ₆

	AU	BIUS	Harapan Kinerja (HK)	Harapan Usaha (HU)	Kondisi Fasilitas (KF)	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Moderating Effect 3	Moderating Effect 4	Moderating Effect 5	Moderating Effect 6	Moderating Effect 7	Moderating Effect 8	Moderating Effect 9	Pengaruh Sosial (PS)	Umur 1	Umur 2
Umur 1																	
Pengaruh Sosial (PS) * Umur 2	0.15 ₂	0.26 ₃	0.134	0.189	0.152	0.567	0.677	1.000	0.667	0.657	0.657	0.567	0.677	1.000	0.098	0.26 ₆	0.26 ₆
U	- 0.05 ₁	- 0.13 ₀	-0.078	-0.021	-0.096	-0.198	0.180	0.266	-0.054	-0.087	-0.087	-0.198	0.180	0.266	0.192	1.00 ₀	1.00 ₀
U2	- 0.05 ₁	- 0.13 ₀	-0.078	-0.021	-0.096	-0.198	0.180	0.266	-0.054	-0.087	-0.087	-0.198	0.180	0.266	0.192	1.00 ₀	1.00 ₀

LAMPIRAN 5

UJI HIPOTESIS
(BOOTSTRAPING)

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P Values
BIUS -> AU	0.282	0.267	0.093	3.019	0.001
Harapan Kinerja (HK) -> AU	0.434	0.433	0.082	5.312	0.000
Harapan Kinerja (HK) -> BIUS	0.229	0.211	0.079	2.893	0.002
Harapan Usaha (HU) -> AU	0.038	0.081	0.064	0.589	0.278
Harapan Usaha (HU) -> BIUS	0.279	0.262	0.092	3.030	0.001
Kondisi Fasilitas (KF) -> AU	-0.021	-0.087	0.068	0.307	0.379
Kondisi Fasilitas (KF) -> BIUS	0.474	0.494	0.102	4.653	0.000
Moderating Effect 1 -> BIUS	0.112	0.119	0.067	1.665	0.048
Moderating Effect 2 -> BIUS	-0.056	-0.104	0.088	0.637	0.262
Moderating Effect 3 -> BIUS	0.003	0.082	0.081	0.040	0.484
Moderating Effect 4 -> AU	-0.061	-0.109	0.089	0.684	0.247
Moderating Effect 5 -> AU	-0.208	-0.212	0.105	1.981	0.024
Moderating Effect 6 -> BIUS	0.139	0.166	0.109	1.268	0.102
Moderating Effect 7 -> AU	-0.030	-0.066	0.054	0.563	0.287
Moderating Effect 8 -> AU	0.291	0.297	0.099	2.940	0.002
Moderating Effect 9 -> AU	0.029	0.077	0.066	0.438	0.331

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P Values
Pengaruh Ssosial (PS) -> AU	0.330	0.343	0.084	3.946	0.000
Pengaruh Ssosial (PS) -> BIUS	-0.133	-0.135	0.075	1.784	0.037
Umur 1 -> BIUS	0.006	0.062	0.051	0.125	0.450
Umur 2 -> AU	-0.128	-0.137	0.066	1.925	0.027

Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P Values
BIUS -> AU					
Harapan Kinerja (HK) -> AU	0.065	0.058	0.033	1.957	0.025
Harapan Kinerja (HK) -> BIUS					
Harapan Usaha (HU) -> AU	0.079	0.072	0.039	1.991	0.023
Harapan Usaha (HU) -> BIUS					
Kondisi Fasilitas (KF) -> AU	0.134	0.129	0.047	2.871	0.002
Kondisi Fasilitas (KF) -> BIUS					
Moderating Effect 1 -> AU	0.032	0.032	0.023	1.367	0.086
Moderating Effect 1 -> BIUS					
Moderating Effect 2 -> AU	-0.016	-0.028	0.026	0.600	0.274
Moderating Effect 2 -> BIUS					

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P Values
Moderating Effect 3 -> AU	0.001	0.021	0.022	0.041	0.484
Moderating Effect 3 -> BIUS					
Moderating Effect 4 -> AU		-0.000	0.000		
Moderating Effect 5 -> AU					
Moderating Effect 6 -> AU	0.039	0.043	0.031	1.249	0.106
Moderating Effect 6 -> BIUS					
Moderating Effect 7 -> AU					
Moderating Effect 8 -> AU					
Moderating Effect 9 -> AU					
Pengaruh Ssosial (PS) -> AU	-0.038	-0.036	0.024	1.567	0.059
Pengaruh Ssosial (PS) -> BIUS					
Umur 1 -> AU	0.002	0.016	0.014	0.126	0.450
Umur 1 -> BIUS					
Umur 2 -> AU					

Total Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P Values
BIUS -> AU	0.282	0.267	0.093	3.019	0.001
Harapan Kinerja (HK) -> AU	0.499	0.490	0.081	6.120	0.000
Harapan Kinerja (HK) ->	0.229	0.211	0.079	2.893	0.002

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P Values
BIUS					
Harapan Usaha (HU) -> AU	0.117	0.123	0.079	1.466	0.071
Harapan Usaha (HU) -> BIUS	0.279	0.262	0.092	3.030	0.001
Kondisi Fasilitas (KF) -> AU	0.113	0.126	0.086	1.317	0.094
Kondisi Fasilitas (KF) -> BIUS	0.474	0.494	0.102	4.653	0.000
Moderating Effect 1 -> AU	0.032	0.032	0.023	1.367	0.086
Moderating Effect 1 -> BIUS	0.112	0.119	0.067	1.665	0.048
Moderating Effect 2 -> AU	-0.016	-0.028	0.026	0.600	0.274
Moderating Effect 2 -> BIUS	-0.056	-0.104	0.088	0.637	0.262
Moderating Effect 3 -> AU	0.001	0.021	0.022	0.041	0.484
Moderating Effect 3 -> BIUS	0.003	0.082	0.081	0.040	0.484
Moderating Effect 4 -> AU	-0.061	-0.109	0.089	0.684	0.247
Moderating Effect 5 -> AU	-0.208	-0.212	0.105	1.981	0.024
Moderating Effect 6 -> AU	0.039	0.043	0.031	1.249	0.106
Moderating Effect 6 -> BIUS	0.139	0.166	0.109	1.268	0.102
Moderating Effect 7 -> AU	-0.030	-0.066	0.054	0.563	0.287
Moderating Effect 8 -> AU	0.291	0.297	0.099	2.940	0.002
Moderating Effect 9 -> AU	0.029	0.077	0.066	0.438	0.331
Pengaruh Sosial (PS) -> AU	0.292	0.310	0.092	3.176	0.001

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P Values
Pengaruh Sosial (PS) -> BIUS	-0.133	-0.135	0.075	1.784	0.037
Umur 1 -> AU	0.002	0.016	0.014	0.126	0.450
Umur 1 -> BIUS	0.006	0.062	0.051	0.125	0.450
Umur 2 -> AU	-0.128	-0.137	0.066	1.925	0.027