

## **Pengaruh Behavioral Intention dan User Behavioral terhadap Gender sebagai Variabel Moderasi**

Nadya Fritanita Julyazti<sup>1✉</sup>, Mohamad Fany Alfarisi<sup>2</sup>, Fajri Adrianto<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Andalas

<sup>2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Andalas

[nadyafritanita@gmail.com](mailto:nadyafritanita@gmail.com)

### **Abstract**

This study aims to prove the effect of performance expectancy, effort expectancy, social influence and facilitating conditions on the behavioral intention of customers in the city of Padang to use Islamic banking mobile banking in the city of Padang. In addition, this study aims to prove the role of gender as a moderator of the relationship between behavioral intention and customer user behavior. Using sharia banking mobile banking services in the city of Padang. Data collection was carried out by distributing questionnaires which were carried out directly or using the Google form. The data analysis method was carried out using the Structural Equation Model. Based on the results of hypothesis testing, it was found that performance expectancy, social influence, facilitating conditions had a significant effect on behavioral intention, besides that it was also found that gender did not moderate the relationship between behavioral intention and user behavior of customers using Islamic banking mobile banking services in Padang City.

Keywords: User Behavior, Behavioral Intention, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition & Gender.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan membuktikan pengaruh performance expectancy, effort expectancy, social influence dan facilitating condition terhadap behavioral intention nasabah di Kota Padang menggunakan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang, selain itu penelitian ini bertujuan membuktikan peran gender sebagai pemoderasi hubungan antara behavioral intention dengan user behavior nasabah menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Pengumpulan data dilakukan menyebarkan kuesioner yang dilakukan secara langsung atau pun menggunakan google form. Metode analisis data dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Model. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ditemukan performance expectancy, social influence, facilitating condition berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention, selain itu juga ditemukan gender tidak memoderasi hubungan antara behavioral intention dengan user behavior nasabah menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang.

Kata kunci: User Behavior, Behavioral Intention, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition & Gender.

*INFEB is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.*



### **1. Pendahuluan**

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki penduduk mayoritas beragama Islam, sehingga peluang untuk pengembangan bank dengan konsep kerja syariah semakin tinggi. Peluang tersebut bertambah kuat ketika Majelis Ulama Indonesia (MUI) menyatakan bahwa pemanfaatan jasa bank konvensional yang menggunakan sistem kerja pembayaran bunga bagi nasabah merupakan riba sehingga haram bagi umat Islam. Potensi berkembangnya Bank Syariah tentu menjadi semakin besar di Sumatera Barat. Awal kemunculan bank sistem kerja syariah telah dimulai di sekitar tahun 1997 yang lalu, dan terus berkembang hingga saat ini [1]. Keberadaan Bank Syariah tersebar di seluruh wilayah Sumatera Barat dan terbanyak beroperasi di Kota Padang. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2022 merupakan tahun kebangkitan bank dengan sistem kerja syariah di Sumatera Barat, hal tersebut terlihat dengan terjadinya peningkatan pertumbuhan

aset perbankan syariah di Sumatera Barat pada semester pertama tahun 2022 yang sudah mencapai Rp 7.95 triliun, dimana terjadi pertumbuhan aset hingga 16.44% dari Rp 6.83 Triliun pada tahun 2021 menjadi 7.95 triliun. Peningkatan pertumbuhan aset perbankan syariah di Sumatera Barat tidak terlepas terjadinya peningkatan dana pihak ketiga (DPK) yang meningkat signifikan menjadi 15.51% dari 6.5 triliun menjadi 7.5 triliun di semester pertama tahun 2022 ini.

Terjadinya peningkatan kinerja perbankan syariah di Sumatera Barat tidak terlepas dari meningkatnya kepercayaan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Sumatera Barat. Perkembangan dan kemajuan perbankan syariah di Sumatera Barat masih jauh di bawah perbankan konvensional yang terdapat di Sumatera Barat, hal tersebut terlihat dari 67% masyarakat Sumatera Barat yang memiliki rekening bank, masih menggunakan bank konvensional sedangkan sekitar 43% lainnya yang menggunakan perbankan syariah. Sebagian nasabah

yang menggunakan Bank Syariah sebagian besar berasal ikatan dinas antara instansi yang menjadi tempat mereka bekerja dengan perbankan syariah tertentu [2]. Dengan demikian terlihat sebagian besar masyarakat yang menggunakan jasa Bank Syariah bukan karena faktor sukarela. Hal yang berbeda diungkapkan oleh *The Economist Intelligence Unit* dan survei *Global Microsoft*, perempuan yang menguasai teknologi masih rendah, sehingga mengurangi keinginan mereka untuk menggunakan layanan digital. Dari survei yang dilakukan pada 21 negara termasuk Indonesia menunjukkan kaum perempuan memiliki akses yang tidak sama dengan pria untuk mendapatkan identitas diri (ID), dimana identitas tersebut akan digunakan membuka rekening keuangan pada sejumlah bank. Bukan ID yang sulit di dapatkn perempuan, akses layanan keuangan menjadi lebih menantang dengan karena adanya ketimpangan akses digital [3].

Upaya yang harus dilakukan perbankan syariah di Sumatera Barat pada umumnya dan Kota Padang pada khususnya adalah meningkatkan behavioral intention. Konsep *behavioral intention* menunjukkan keinginan yang mendorong muncul tindakan atau keputusan dalam diri masyarakat untuk menggunakan perbankan syariah [4]. Oleh sebab itu penting bagi masing-masing perbankan syariah untuk menciptakan keunggulan bersaing [5]. Keunggulan bersaing yang dikembangkan oleh Bank Syariah di Indonesia pada umumnya dan Kota Padang pada khususnya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi yang dapat memaksimalkan pelayanan yang mereka berikan kepada nasabah [6]. Teknologi yang dikembangkan dalam perbankan syariah seperti penggunaan e-mobile syariah, penggunaan e-money hingga layanan digital lainnya [7]. Penggunaan teknologi di harapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah untuk terus menggunakan jasa perbankan syariah, sekaligus menjadi alat untuk meningkatkan pangsa pasar Bank Syariah di Sumatera Barat. Permasalahan yang dihadapi sejumlah Bank Syariah di Sumatera Barat pada umumnya dan Kota Padang pada khususnya adalah kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan teknologi digital yang dikembangkan oleh bank, seperti mobile-banking. Diduga permasalahan tersebut disebabkan kurangnya keinginan nasabah menggunakan layanan teknologi tersebut (*behavioral intention*). Kurangnya pengetahuan dan sosialisasi penggunaan teknologi mengurangi keinginan nasabah untuk mencoba menggunakan layanan teknologi tersebut, sehingga tidak menjadi sebuah kebiasaan yang di lakukan nasabah (*user behavior*) [8].

*User behavior* merupakan sebuah kebiasaan yang muncul dari dalam diri nasabah sebuah bank untuk menggunakan teknologi yang dikembangkan bank tersebut [9]. *User behavior* menunjukkan adanya tindakan berulang yang dilakukan nasabah dalam menggunakan sebuah layanan teknologi perbankan [10]. *User behavior* terbentuk karena adanya pengalaman positif dalam menggunakan layanan teknologi perbankan. Terpenuhinya keinginan nasabah,

berkat layanan teknologi mendorong munculnya user behavior dalam menggunakan teknologi tersebut. Teknologi tentu menjadi alat untuk mempermudah manusia dalam memenuhi kebutuhannya, oleh sebab itu bank dengan sistem kerja syariah di Kota Padang berusaha melakukan inovasi dengan menciptakan perangkat teknologi yang dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Dengan kemudahan tersebut diharapkan nasabah menjadi terbiasa untuk menggunakan perangkat teknologi tersebut. Teknologi yang dimaksud berkaitan dengan penggunaan mobile banking dan e-banking. Masing-masing layanan memiliki keunggulan masing-masing, bagi nasabah yang memiliki aktifitas di perkantoran tentu mereka akan lebih baik menggunakan dua jenis layanan tersebut. Dengan kemudahan penggunaan dua aplikasi teknologi tersebut diharapkan akan mendorong masyarakat untuk terus menggunakannya, sehingga menjadi sebuah kebiasaan [11].

Sebagian besar bank Islam di Indonesia pada umumnya dan Kota Padang pada khususnya terus mendorong pennggunaan layanan elektronik seperti mobile banking dan e-banking, layanan tersebut ditujukan untuk menjangkau nasabah dalam rentang usia 17 tahun sampai dengan 45 tahun. Hal tersebut disebabkan karena masyarakat di usia tersebut sangat aktif dan menyukai berbagai hal yang baru khususnya berkaitan dengan teknologi. Oleh sebab itu dengan adanya kemudahan, dan diperlukannya sebuah keahlian khusus untuk menjalankan layanan elektronik yang dikembangkan oleh bank syariah di Kota Padang diharapkan dapat membentuk user behavioral yang tinggi. Layanan teknologi perbankan telah menciptakan ketertarikan nasabah, dimana setiap nasabah dengan *gender* berbeda memiliki kebiasaan yang berbeda dalam menggunakan layanan teknologi. Keterbatasan yang dimiliki nasabah, mendorong mereka membutuhkan bantuan teknologi, tetapi dengan kebiasaan yang berbeda [12]. Kebiasaan tersebut tergantung kapan kebutuhan akan teknologi tersebut muncul. Demografi masyarakat yaitu gender berpengaruh terhadap user behavior dalam menggunakan teknologi serta gender berpengaruh terhadap kebiasaan menggunakan layanan teknologi perbankan. Individu yang bergender laki-laki memiliki kecenderungan menggunakan layanan teknologi pada saat pagi hari dan sore hari, sedangkan individu yang bergender perempuan memiliki kebiasaan menggunakan layanan teknologi yang lebih aktif di bandingkan laki-laki. Penggunaan layanan dapat dilakukan tanpa batasan waktu [13].

Kebutuhan menjadi faktor yang mendorong terbentuknya behavioral intention dalam diri nasabah. Behavioral intention menunjukkan keinginan nasabah untuk mencoba mengunakan jasa layanan teknologi perbankan syariah. Keinginan tersebut muncul karena adanya kebutuhan yang harus di penuhi, seperti transaksi perbankan yang cepat, tepat dan aman serta dapat di lakukan dimana saja [14]. *Behavioral intention* terbentuk karena adanya pengetahuan nasabah tentang suatu hal khususnya layanan teknologi

perbankan. Informasi yang di terima memicu adanya harapan dan keinginan yang akan segera di wujudkan dengan menggunakan layanan teknologi tersebut. *Behavioral intention* yang dimiliki masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor diantaranya meliputi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facility condition*. Masing-masing variabel dapat mempengaruhi perubahan *behavioral intention*. *Behavioral intention* dalam menggunakan *payment service Islamic Bank* dipengaruhi oleh beberapa variabel diantaranya *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *facilitating condition* [15].

*Performance expectancy* menunjukkan harapan dari manfaat yang dapat di peroleh nasabah dalam pemanfaatan sebuah teknologi, khususnya yang dikembangkan Bank Syariah untuk nasabahnya. *Performance expectancy* terbentuk ketika seorang nasabah telah mengetahui informasi tentang manfaat teknologi tersebut, yang telah di peragakan oleh nasabah lain yang telah menggunakannya atau di peroleh melalui promosi teknologi di media. Ketika seorang nasabah telah memiliki *performance expectancy* dari penggunaan teknologi maka *behavioral intention* akan terbentuk. Ketika keinginan yang diharapkan dapat di peroleh setelah menggunakan sebuah perangkat teknologi maka kebiasaan menggunakan akan terjadi (*behavioral user*). *Performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* menggunakan fasilitas E-Banking. Temuan tersebut menunjukkan harapan untuk mendapatkan kinerja yang lebih baik dalam menggunakan sebuah perangkat teknologi perbankan khususnya E-Banking mempengaruhi keinginan nasabah untuk menggunakan fasilitas tersebut. Selain itu adanya kebutuhan yang mendesak, dengan adanya e-banking sebagai bentuk inovasi di bidang perbankan, akan mendorong tinggi *performance expectancy* yang di harapkan nasabah ketika menggunakan layanan teknologi perbankan tersebut. Hasil penelitian *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan fasilitas E-banking, *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan ATM dengan sistem keamanan *finger print* pada sejumlah bank umum di Uganda [16].

Penggunaan teknologi tentu akan mempermudah manusia dalam memenuhi sejumlah kebutuhan, oleh sebab itu inovasi teknologi yang dilakukan lembaga perbankan akan menciptakan minat bagi nasabah untuk mencoba menggunakannya serta menjadi terbiasa untuk menggunakannya. Setiap nasabah memiliki *effort expectancy* yang berbeda dalam menggunakan teknologi. *Effort expectancy* terbentuk karena adanya kebutuhan dan informasi yang menyatakan teknologi yang digunakan sangat tepat guna, sehingga mendorong adanya harapan yang besar bagi pengguna untuk mendapatkan manfaat. *Effort expectancy* mendorong munculnya *behavioral intention*, ketika nasabah mendapatkan manfaat yang konsisten selama menggunakan layanan teknologi tersebut maka

penggunaan teknologi akan menjadi sebuah kebiasaan (*user behavior*). *Effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* nasabah dalam menggunakan layanan teknologi Bank Syariah di Malaysia. Konsistensi hasil penelitian di peroleh penemuan *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan layanan E-Banking di Kamboja. Selanjutnya hasil penemuan *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* nasabah untuk menggunakan layanan electronic perbankan. Bagi nasabah kemunculan teknologi yang dapat meningkatkan kenyamanan mereka akan mendorong, keinginan tahanan dan harapan kemudahan dalam menggunakan teknologi tersebut, sehingga karena adanya kebutuhan, kemunculan teknologi sebagai bentuk inovasi akan mendorong meningkatnya *behavioral intention* nasabah dalam menggunakan layanan teknologi tersebut [17].

Keinginan untuk menggunakan sebuah layanan teknologi juga dapat muncul karena adanya pengaruh sosial (*social influence*). Munculnya *behavioral intention* pada sebuah layanan teknologi akan semakin kuat, ketika individu di sekitar, atau orang-orang terdekat memberikan informasi tentang keberadaan layanan. Ketika informasi yang diterima positif maka *behavioral intention* yang semakin kuat pada pemanfaatan teknologi akan terbentuk, ketika teknologi yang digunakan dapat memberikan manfaat maka nasabah yang menggunakan teknologi akan terus berlanjut menggunakannya secara teratur, dan menjadi sebuah kebiasaan [18]. *Social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* nasabah untuk menggunakan layanan electronic perbankan syariah di Iran. *Social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* nasabah untuk menggunakan layanan E-Banking pada Bank Syariah di Malaysia. *Social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan layanan teknologi Bank Syariah di Malaysia.

Selain *social influence* dan sejumlah faktor lainnya munculnya *behavioral intention* hingga user behavior dapat di dorong oleh kondisi fasilitas penunjang, seperti jaringan, perangkat teknologi perantara, dan peralatan yang di butuhkan [19]. Ketika sebuah teknologi di tunjang oleh perangkat yang baik, serta ketersediaan fasilitas penunjang yang mudah diperoleh maka akan mendorong munculnya keinginan untuk menggunakan perangkat teknologi tersebut, tindakan untuk mencoba layanan teknologi apabila memberikan manfaat bagi pengguna, maka tindakan tersebut akan berlanjut menjadi sebuah kebiasaan (*user behavior*). *Facilitating condition* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan layanan teknologi Bank Syariah di Malaysia. Temuan tersebut menunjukkan ketika fasilitas yang disediakan untuk mengoperasikan layanan tersedia dan mudah didapatkan maka *behavioral intention* untuk menggunakan layanan teknologi dari Bank Syariah tersebut tentu semakin tinggi. *Facilitating condition* memiliki pengaruh searah terhadap *behavioral*

*intention* dalam menggunakan layanan teknologi bank Islam yaitu E-Banking. *Facilitating condition* berpengaruh positif terhadap behavioral intention dalam menggunakan layanan teknologi SMS Banking Islamic Bank di Malaysia [20].

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang direncanakan dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Penelitian ini dilakukan pada masyarakat di Kota Padang yang menggunakan layanan mobil banking perbankan syariah di Kota Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dan informasi dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan secara langsung atau pun melalui penyebaran link *google form*. Pada penelitian ini yang menjadi variabel endogen di klasifikasikan dua variabel yaitu user behavior merupakan perilaku yang dimiliki individu untuk menggunakan sebuah perangkat teknologi. Pada penelitian ini perangkat teknologi yang digunakan adalah teknologi perbankan yaitu mobile banking yang dimiliki oleh perbankan syariah di Kota Padang. Untuk mengukur *use of technology* maka digunakan pernyataan yaitu dengan menggunakan lima pernyataan. Selain behavioral intention juga menjadi variabel endogen dalam persamaan pertama. Untuk mengukur behavioral intention maka digunakan pernyataan yaitu dengan menggunakan lima pernyataan.

Jenis variabel kedua yang digunakan dalam penelitian ini adalah gender yang diukur dengan menggunakan dummy yaitu 1 untuk laki-laki dan 0 untuk perempuan. Variabel ketiga yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel eksogen. *Performance expectancy* merupakan variabel eksogen pertama. Untuk mengukur performance expectancy maka digunakan pernyataan yaitu berjumlah lima pernyataan. *Effort expectancy* merupakan variabel eksogen kedua yang diukur dengan 4 pernyataan yang diadopsi. Social influence menjadi variabel eksogen ketiga dalam penelitian. Untuk mengukur variabel tersebut digunakan 5 pernyataan yang diadopsi, sedangkan variabel eksogen keempat adalah *facilitating condition*. Untuk mengukur *facilitating condition* maka digunakan pernyataan yang diadopsi.

Populasi merupakan total keseluruhan observasi yang saling bekerja sama untuk mencapai satu tujuan. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh masyarakat di Kota Padang yang pernah menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Padang. Pada penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan metode pengambilan yang didasarkan pada kriteria khusus yang melekat pada populasi. Kriteria yang digunakan adalah Masyarakat di Kota Padang yang telah menggunakan jasa perbankan syariah dan menggunakan layanan aplikasi elektronik banking seperti e-banking dan mobile banking dan masyarakat Kota Padang yang berusia antara 25 sampai 50 tahun,

mengingat pada usia tersebut seseorang relatif kreatif dalam menggunakan berbagai teknologi. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan diketahui jumlah populasi yang digunakan tidak terbatas, oleh sebab itu jumlah atau ukuran sampel dicari dengan menggunakan metode *non probability sampling*.

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diolah dan dicari secara langsung. Data tersebut diperoleh melalui penyebaran kuesioner, kepada masyarakat yang telah menggunakan salah satu perbankan syariah di Kota Padang. Proses penyebaran kuesioner dilakukan dengan dua cara yaitu secara langsung melalui observasi lapangan, kedua dilakukan melalui bantuan *google form*. Proses penyebaran kuesioner direncanakan dilakukan di Bulan Januari 2023. Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat di Kota Padang yang telah menggunakan salah satu Bank Syariah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan model pernyataan tertutup, dimana peneliti memberikan sejumlah pernyataan yang harus dijawab oleh responden, dimana untuk setiap pernyataan tersebut peneliti memberikan bobot skor tertentu. Bobot yang diberikan mengacu pada skala Likert 5 tingkat. Prosedur penyebaran dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melakukan penyebaran secara langsung atau dengan menggunakan bantuan *google form*.

Variabel *User Behavior* definisi operasional adalah user behavior merupakan kesediaan dari masyarakat untuk menggunakan sebuah perangkat teknologi yang dianggap bermanfaat bagi kehidupan. Pada penelitian ini perangkat teknologi yang digunakan adalah teknologi perbankan yaitu mobile banking yang dimiliki oleh perbankan syariah di Kota Padang. Indikatornya adalah saya pengguna aktif mobile banking syariah, menggunakan layanan mobile banking untuk memeriksa perubahan rekening account yang saya miliki di bank syariah, menggunakan layanan mobile banking syariah untuk melakukan transfer uang, menggunakan mobile banking syariah untuk pembayaran berbagai transaksi keuangan yang saya lakukan dan menggunakan mobile banking syariah untuk melakukan berbagai transaksi (saham, obligasi dan sekuritas lainnya). Selanjutnya variabel Behavioral Intention definisi operasional adalah mengungkapkan behavioral intention merupakan pola perilaku yang menunjukkan hasrat atau keinginan untuk membeli atau menggunakan sebuah produk atau jasa. Indikatornya adalah saya akan menggunakan layanan teknologi perbankan syariah dimasa depan, akan berlanjut untuk menggunakan layanan teknologi perbankan syariah, akan selalu memilih untuk menggunakan teknologi perbankan syariah dalam kehidupan sehari-hari, sudah menggunakan layanan teknologi perbankan syariah, saya akan terus menggunakan layanan tersebut, pikir mengadopsi sistem kerja layanan teknologi perbankan

syariah itu sangat bermanfaat jika memang memungkinkan.

Variabel Gender definisi operasional adalah Menunjukkan karakteristik yang membedakan satu individu dengan individu yang lain, dengan indikatornya adalah laki-laki adalah 1 dan perempuan adalah 0. Variabel *Performance Expectacy* definisi operasional adalah *performance expectancy* menunjukkan sejauh mana tingkat keyakinan atau kepercayaan konsumen dalam menggunakan sebuah perangkat teknologi dengan indikatornya saya menemukan teknologi perbankan syariah yang berguna dalam kehidupan saya, penggunaan teknologi perbankan syariah memungkinkan saya untuk melakukan transaksi keuangan lebih cepat, menggunakan teknologi perbankan syariah secara keseluruhan dapat meningkatkan produktivitas saya, penggunaan teknologi perbankan syariah dapat meningkatkan kinerja dan berbagai aktivitas harian yang saya lakukan, merasa nyaman dalam menggunakan teknologi perbankan syariah. Variabel *Effort Expectacy* definisi operasional adalah mengungkapkan *effort expectancy* sebagai harapan atau keinginan yang dimiliki pengguna teknologi pada saat sebelum mencoba mengaplikasikan teknologi tersebut dengan indikatornya adalah penggunaan teknologi perbankan syariah mudah untuk digunakan, hal yang mudah bagi saya untuk mempelajari bagaimana menggunakan teknologi perbankan syariah, mudah memahami penggunaan teknologi perbankan syariah, mudah bagi saya untuk mengembangkan keterampilan dalam menggunakan teknologi perbankan syariah.

Variabel *Social Influence* definisi operasional adalah mengungkapkan *social influence* merupakan sejumlah informasi yang diterima oleh seseorang berkaitan dengan merek yang dapat mempengaruhi pandangan konsumen pada merek produk tertentu dengan indikatornya orang-orang terdekat saya selalu mendukung pemikiran untuk menggunakan teknologi perbankan syariah, banyak orang-orang disekitar saya, memberikan pengaruh kepada saya untuk menggunakan teknologi perbankan syariah, orang-orang disekitar saya yang saya anggap penting memberikan bantuan dalam menggunakan teknologi perbankan syariah, menggunakan teknologi perbankan syariah membuat saya berfikir lebih modern dan saya berkeyakinan banyak teknologi keuangan syariah dimasa depan.

Variabel *Facilitating Condition* definisi operasional adalah *facilitating condition* menunjukkan sejauhmana teknologi keuangan syariah yang dimiliki bank syariah terpelihara dengan baik, sehingga siap untuk digunakan dengan indikatornya adalah saya memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menggunakan teknologi perbankan syariah, teknologi perbankan syariah mampu terintegrasi dengan komputer pribadi, ponsel dan gadget, saya selalu mendapat bantuan jika menemukan kesulitan dalam menggunakan teknologi perbankan syariah, saya memiliki pengalaman yang

menyenangkan dalam membiasakan diri dalam menggunakan teknologi syariah.

Analisis deskriptif merupakan pendekatan yang lebih bersifat eksploratif untuk menasikan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Peneliti akan mencoba menginterpretasikan data tersebut, dan memberikan alasan yang logis tentang interpretasikan yang dilakukan. Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung total skor jawaban yang diberikan responden. Formula yang digunakan untuk mendapatkan total skor adalah (1).

$$\text{Skor Total} = (\text{SS.f}) + (\text{S.f}) + (\text{R.f}) + (\text{TS.f}) + (\text{STS.f}) \quad (1)$$

Dimana SS merupakan Sangat Setuju (5), S merupakan Setuju (4), R merupakan Kurang Setuju (3), TS merupakan Tidak Setuju (2), STS merupakan Sangat Tidak Setuju (1) dan f merupakan Frekuensi. Langkah selanjutnya adalah mendapatkan nilai rata-rata skor yaitu di peroleh dengan formula: Rata-rata Skor = SkorTotal/n. Dimana n merupakan jumlah responden.

Setelah nilai rata-rata di peroleh maka perlu dicari persentase Tingkat Capaian Responden (TCR) yaitu di peroleh dengan formula:  $\text{TCR} = (\text{Rata-rata Skor})/5 \times 100\%$ . Dimana TCR merupakan Tingkat Capaian Jawaban Responden. Kriteria Tingkat Capaian Responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR)

(TCR)	Presentase %
90 – 100	Sangat Tinggi
80 – 89,99	Tinggi
65 – 79,99	Sedang
55 – 64,99	Rendah
0 – 54,99	Sangat Rendah

Setelah Tabel 1 maka Analisis Kuantitatif merupakan pendekatan yang lebih mengacu pada pengujian statistik, untuk membuktikan adanya hubungan atau pengaruh yang terbentuk antara variabel eksogen dengan endogen, dan diperantarai oleh variabel moderasi. Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah adalah Stuctural Equation Model (SEM). Analisis SEM dilakukan dengan menggunakan beberapa tahapan, pada tahapan pertama dilakukan terlebih dahulu analisis *Measurement Model Assessment* yang terdiri dari *Measurement Outer Model*, melakukan pengujian *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliabilty*, *Average Variance Extracted*, *Discriminant Validity* dan analisis *crosss loading*. Tahapan yang kedua menganalisis ketepatan model melalui R-square dan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t-statistik. Pengujian outer model merupakan hubungan antara konstruksi laten dengan indikator-indikator manifes yang dimilikinya. Smart PLS tidak mengasumsikan adanya distribusi tertentu untuk estimasi parameter, sehingga teknik parametrik untuk menguji signifikansi parameter tidak diperlukan, namun menggunakan pendekatan model pengukuran atau outer model untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas. Pada Partial Least Square (PLS), evaluasi

validitas model pengukuran atau outer model yang menggunakan indikator refleksi dievaluasi dengan convergent dan discriminant validity.

Pengujian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian dalam mengukur apa yang akan diukur. Uji validitas ini dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu:

a. *Convergent Validity (Outer Loading)*

*Convergent validity* dari measurement model dengan indikator refleksi dapat dilihat dari korelasi antara masing-masing skor indikator dengan skor konstraknya. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi  $> 0,70$  dengan konstruk yang ingin diukur. Pengujian *Convergent Validity* dilakukan dengan mencari nilai outer loading dimana masing-masing pernyataan akan dinyatakan tepat atau dapat menjelaskan variabel yang diukur bila memiliki koefisien outer loading  $> 0.70$ .

b. *Discriminant Validity*

*Discriminant validity* dilakukan dalam dua tahap, yaitu dengan melihat nilai *cross loading* dan membandingkan kuadrat korelasi antara konstruk dengan nilai average variance extracted (AVE) atau korelasi antara konstruk dengan akar *average variance extracted* (AVE). *Discriminant validity* dinilai berdasarkan *cross loading*, jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Selain itu, bisa dinilai juga dengan *square root of average variance extracted* (AVE). jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menguji kehandalan dari setiap pernyataan yang mendukung variabel penelitian. Proses pengujian reliabilitas dengan menggunakan Smart PLS adalah analisis Cronbach's Alpha bertujuan untuk menilai kehandalan dari masing-masing variabel yang telah diukur dengan menggunakan pernyataan yang valid. Model pengujian Cronbach's Alpha didalam penelitian ini menggunakan model yang menyatakan sebuah variabel dinyatakan memiliki kehandalan yang tepat bila memiliki Cronbach's Alpha diatas 0.70. Setelah variabel dinyatakan handal maka tahapan pengolahan data lebih lanjut dapat dilakukan. Pada tahap ini dilakukan uji reabilitas untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep dan juga digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel suatu konstruk. Hasil penelitian dikatakan reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, artinya instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama juga. Untuk menguji reabilitas instrumen dapat dilihat dari nilai composite reliability blok

indikator yang mengukur konstruk dan juga nilai Cronbach's Alpha. Reliabilitas variabel dikatakan baik apabila nilai composite reliability lebih dari 0,70 dan nilai cronbach's alpha lebih dari 0,70.

Pengujian average variance extracted bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan yang digunakan dalam mengukur variabel benar-benar pernyataan yang tepat dalam menjelaskan variabel yang diukur. Sebuah variabel dinyatakan memiliki tingkat kehandalan yang baik ketika memiliki koefisien AVE  $> 0.50$ . Pengujian *discriminant validity* bertujuan untuk memastikan bahwa setiap variabel penelitian yang digunakan benar benar telah didukung oleh pernyataan yang tepat. Pengujian *discriminant validity* diamati dari matrix former larcker's criterion. Dalam proses pengujian setiap variabel telah didukung oleh pernyataan yang tepat jika memiliki koefisien korelasi  $> 0.70$ . Dimana koefisien korelasi yang terbentuk berada diatas koefisien korelasi dari variabel lain yang ada dibawah atau sebelah kanannya. Analisis inner model menunjukkan hubungan antar konstruk (variabel laten). Relasi antar konstruk didasarkan kepada teori atau asumsi-asumsi tertentu.

Inner model dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk melihat berapa persentase pengaruh langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen dan uji t untuk signifikansi variabel eksogen terhadap variabel endogen. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-Square untuk setiap variabel laten endogen. Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen, apakah mempunyai pengaruh yang substantif. Analisis Q-square bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh variabel eksogen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel yang benar-benar dapat memberikan kontribusi perubahan pada variabel endogen baik yang dilakukan dalam pengujian pengaruh langsung (*direct effect*) atau pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*). Nilai koefisien Q-square sudah sangat tepat jika telah berada diatas 0.30.

Proses terakhir dari pengujian ini adalah untuk melihat dan mengetahui terjawab atau tidaknya hipotesis yang dikemukakan. Pengujian hipotesis yang diajukan dapat dilihat dari besarnya nilai t-statistik. PLS menggunakan non parametric test untuk menentukan tingkat signifikansi dari path coefficients karena PLS tidak mengasumsikan normalitas dan distribusi data. Nilai t (t-statistik) yang dihasilkan dengan memproses algoritma bootstrapping yang ada pada aplikasi smartPLS digunakan untuk menentukan diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan. Dalam penelitian ini, hipotesis akan diterima apabila nilai t-statistik melebihi 1,95 (*one-tailed*) atau dengan signifikansi alpha 0,05.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan dua cara yaitu observasi langsung dan menggunakan link google form. Prosedur pengumpulan data responden yang telah dilakukan dengan target

kuesioner yang direncanakan berjumlah 203 eksemplar, dimana 126 eksemplar kuesioner di sebarikan secara langsung dan 77 eksemplar lainnya disebarikan melalui link google form. Setelah dilakukan pemeriksaan, peneliti memastikan bahwa setiap kuesioner yang diisi baik secara langsung atau pun melalui link google form, telah di isi sesuai prosedur dan lengkap, sehingga total pengembalian kuesioner mencapai 100% yaitu 203 responden yang menjadi patisipan.

Setelah seluruh data dan informasi berhasil diperoleh maka proses pengolahan data dapat dilakukan. Tetapi sebelum dilakukan tahapan pengolahan data terlebih dahulu dinarasikan demografis dari responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 54.68% responden bergender perempuan sedangkan 45.32% lainnya bergender laki-laki. Informasi lainnya yang peneliti peroleh dari hasil observasi menunjukkan 60.10% responden berusia antara 25 tahun sampai dengan 20 tahun, sedangkan responden dengan jumlah paling sedikit adalah mereka yang berusia antara 46 tahun sampai dengan 50 tahun yaitu berjumlah 4.43% dari total seluruh responden. Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa kebiasaan untuk menggunakan layanan mobile banking bank dengan sistem kerja syariah leblh banyak dilakukan oleh responden bergender perempuan dan berusia muda.

Dari hasil observasi juga diperoleh informasi sebagian besar responden memiliki pendidikan formal setingkat sarjana (S1) yaitu berjumlah 61.58% dari total seluruh responden sedangkan responden berpendidikan setingkat SMU sederajat merupakan responden dengan jumlah paling sedikit yaitu berjumlah 4.43% dari total seluruh responden. Selanjutnya dari hasil observasi teridentifikasi 26.60% responden beraktifitas tetap sebagai wiraswasta, 20.20% responden beraktifitas sebagai pegawai negeri (ASN), sedangkan responden dengan jumlah paling sedikit adalah mereka yang belum bekerja yaitu hanya sebanyak 4.43% dari total seluruh responden.

Dari hasil observasi juga diketahui sebanyak 51.23% dari total responden memiliki penghasilan antara Rp 3.000.000 sampai dengan Rp 5.000.000, sedangkan responden dengan jumlah paling sedikit adalah mereka yang memiliki penghasilan diatas Rp 14.000.000. Hal tersebut hanya dikonfirmasi oleh satu orang responden. Informasi lainnya yang peneliti peroleh dari hasil observasi yang telah dilakukan adalah sebanyak 67.02% responden melakukan transaksi dengan menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia (BSI) sedangkan responden dengan jumlah paling sedikit menggunakan layanan Bank Sinarmas Syariah, hal tersebut diakui oleh 1.48% dari total responden. Dari hasil observasi juga diketahui bahwa transaksi dengan menggunakan layanan mobile banking bank dengan sistem kerja syariah ditujukan untuk melakukan transaksi transfer rekening. Hal tersebut diakui oleh 49.75% dari total responden sedangkan penggunaan mobile banking untuk pembayaran aneka tagihan seperti listrik air, internet dan lain-lain serta transaksi

pembelian tiket pesawat, saham dan lain lain diakui juga dilakukan, dimana transaksi tersebut hanya dilakukan oleh 1.48% dari total seluruh responden.

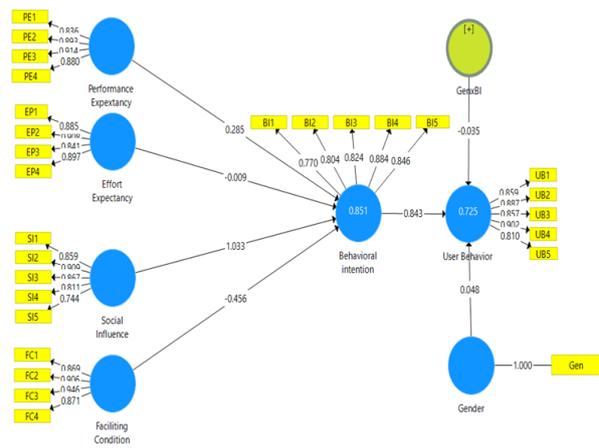
*User behavior* menghasilkan akumulasi rata rata skor sebesar 3.96 dengan persentase Tingkat Capaian Responden (TCR) yaitu 79.28%. Dengan demikian dapat disimpulkan user behavior responden menggunakan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang relatif cukup. Variabel *behavioral intention* menghasilkan rata rata skor sebesar 3.66 dengan persentase TCR mencapai 73.20%, sehingga dapat disimpulkan tingkat *behavioral intention* responden dalam menggunakan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang relatif cukup. Variabel *performance expectancy* menghasilkan rata-rata skor akumulasi yang dihasilkan mencapai 4.12 dengan persentase Tingkat Capaian Responden (TCR) mencapai 82.48% sehingga dapat disimpulkan tingkat *performance expectancy* yang dirasakan responden dalam menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Padang relatif tinggi.

Variabel *effort expectancy* menghasilkan rata-rata skor akumulasi sebesar 4.17 dengan persentase keseluruhan sebesar 83.45% sehingga dapat disimpulkan tingkat *effort expectancy* yang diharapkan responden dalam menggunakan teknologi mobile banking perbankan syariah di Kota Padang relatif tinggi. Variabel *social influence* menghasilkan rata rata skor akumulasi sebesar 3.99 dengan persentase TCR total mencapai 79.96% dengan demikian dapat disimpulkan *social influence* yang dirasakan responden untuk menggunakan mobile banking perbankan syariah relatif cukup. Variabel *facilitating condition* menghasilkan rata-rata skor akumulasi sebesar 4.13 dengan persentase mencapai 82.60%. Dengan demikian dapat disimpulkan *facilitating condition* yang dirasakan responden dalam menggunakan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang relatif tinggi. *Measurement model assessment* merupakan pengujian ketepatan dan kehandalan penggunaan instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Pengujian meliputi analisis Outer Loading, Cronbach's Alpha, Composite Reliability dan Average Variance Extracted. Pengujian instrumen tersebut merujuk pada pendapatan [20] yang mengungkapkan setiap pernyataan yang mendukung variabel akan memneuhi perosedur measurement ketika memiliki Outer Loading, Cronbach's Alpha dan Composite Reliability  $\geq 0.70$  serta koefisien AVE  $\geq 0.50$ . Proses pengolahan data di lakukan dengan menggunakan Smart PLS.

Hasil pengujian terlihat masing masing variabel penelitian yang meliputi user behavior, *behavioral intention*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* telah diukur dengan instrumen pernyataan yang tepat karena memiliki outer loading  $\geq 0.70$ , Cronbach's Alpha  $\geq 0.70$ , Composite Reliability  $\geq 0.70$  dan Average Variance Extracted  $\geq 0.747$ . Dengan demikian dapat disimpulkan seluruh pernyataan yang digunakan telah

memiliki ketepatan dan kehandalan yang baik. Setelah seluruh pernyataan dinyatakan valid dan handal maka dilakukan pengujian konsistensi yaitu *discriminant validity* dengan menggunakan pendekatan *Former Larkert Critation*. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh uraian hasil Sesuai dengan hasil pengujian *discriminant validity* yang telah dilakukan terlihat bahwa variabel *behavioral intention* memiliki koefisien korelasi sebesar 0.926, memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dibandingkan *effort expectancy* sebesar 0,883, atau pun variabel *facilitating condition*, *performance expectancy*, *social influence* dan *user behavior*, hal yang sama juga terlihat pada variabel *effort expectancy* yang memiliki koefisien korelasi sebesar 0.883 lebih besar dibandingkan *facilitating condition* sebesar 0.879, atau pun variabel *performance expectancy*, *social influence* atau pun *behavioral intention*. Dengan demikian dapat disimpulkan seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel penelitian adalah pernyataan yang tepat, sehingga dapat digunakan kedalam tahapan pengolahan data lebih lanjut.

Untuk membuktikan lebih detail bahwa masing-masing pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel merupakan instrumen yang tepat maka dapat diamati dari analisis *cross loading*. Berdasarkan hasil pengujian instrumen yang telah dilakukan terlihat masing-masing variabel penelitian yang terdiri dari *user behavior*, *behavioral intention*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* telah didukung oleh pernyataan yang tepat, sehingga proses seluruh pernyataan tersebut dapat terus digunakan kedalam pengolahan data lebih lanjut. Sebelum dilakukan tahapan pengujian hipotesis terlebih dahulu diketahui terlebih dahulu *goodness of fit test* dengan menggunakan analisis R-Square dan Q-Square Uraian hasil pengolahan data. Sesuai dengan hasil pengujian terlihat model pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan fit karena masing-masing sub struktur pengukuran memiliki koefisien R-Square > 0.70. Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai Q-Square masing-masing sub struktur  $\geq -0.35$ . Dengan demikian model pengukuran untuk masing-masing variabel yang digunakan dinyatakan tepat atau fit. Secara keseluruhan konsistensi atau kesesuaian model pengukuran dapat diamati pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Outer Loading

Berdasarkan Gambar 1. kerangka outer model yang telah dilakukan diperoleh nilai koefisien determinasi pertama sebesar 0.851 sedangkan nilai koefisien determinasi pada struktur model yang kedua adalah 0.725. Nilai koefisien yang diperoleh sama-sama diatas 0.70 atau sudah mendekati, sehingga model yang akan dianalisis dinyatakan fit. Selain itu setiap variabel telah diukur dengan instrumen pengukuran yang tepat karena memiliki koefisien outer loading diatas 0.70. Dengan demikian analisis pengolahan data lebih lanjut dapat segera dilaksanakan. Setelah seluruh data dan informasi dan prosedur pengujian yang dilakukan telah terpenuhi maka pengujian hipotesis dapat dilakukan. Selanjutnya Hasil Pengujian Hipotesis disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis

	Original Sample	P-value	Standard	Kesimpulan
PE -> BI	0.2845	0.0160	0.05	Signifikan
EE -> BI	-0.0087	0.7513	0.05	Tidak Signifikan
SI -> BI	1.0327	0.0000	0.05	Signifikan
FC -> BI	-0.4560	0.0000	0.05	Signifikan
BI -> UB	0.8434	0.0000	0.05	Signifikan
Gen -> UB	0.0405	0.1822	0.05	Tidak Signifikan
Gen * BI -> UB	-0.351	0.3798	0.05	Tidak Signifikan

Pada Tabel 2. hasil pengujian hipotesis ditemukan *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* ( $P \leq 0.05$ ), dalam proses pengujian juga terlihat *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* ( $P > 0.05$ ), hasil pengujian hipotesis juga menemukan *social influence*, dan *facilitating condition* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*, selain itu dari proses pengujian terlihat *behavioral intention* berpengaruh signifikan terhadap *user behavior*. Dalam proses pengujian pengaruh tidak langsung ditemukan *gender* tidak memoderasi hubungan antara *behavioral intention* dengan *user behavior*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* nasabah

menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Temuan yang diperoleh menunjukkan semakin tinggi harapan yang diharapkan nasabah untuk mendapatkan layanan keuangan syariah yang cepat, tepat dan akurat maka behavioral intention yang muncul dalam diri nasabah dalam menggunakan layanan yang sama juga meningkat. *Performance expectancy* berpengaruh positif terhadap behavioral intention menggunakan fasilitas mobile banking. Konsistensi hasil penelitian diperoleh *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan fasilitas mobile banking. Selanjutnya hasil penelitian menemukan *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap behavioral intention nasabah menggunakan ATM dengan sistem keamanan finger print pada sejumlah bank umum di Uganda. Temuan tersebut di sebabkan dalam harapan nasabah penggunaan finger print untuk melakukan transaksi melalui ATM akan mendorong keamanan transaksi yang lebih tinggi, oleh sebab itu banyak nasabah yang mencoba untuk menggunakannya. Selanjutnya hasil penelitian yang konsisten yang juga menemukan *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap behavioral intention nasabah untuk menggunakan fasilitas layanan teknologi perbankan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention nasabah menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Hasil yang diperoleh tersebut menunjukkan *effort expectancy* tidak lagi menjadi variabel yang mempengaruhi keinginan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Dengan demikian hipotesis kedua ditolak. Hasil yang diperoleh pada tahapan pengujian hipotesis kedua didukung oleh teori mengungkapkan terdapat banyak faktor yang mempengaruhi behavioral intention dalam diri nasabah dalam menggunakan layanan teknologi perbankan, tidak hanya *effort expectancy* tetapi juga mengacu pada sejumlah faktor internal dalam diri nasabah, yaitu motivasi, self efficacy dan keyakinan mereka dalam menggunakan layanan. Hasil yang diperoleh juga didukung oleh sejumlah penelitian, diantaranya menemukan *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention dalam menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah. Selanjutnya hasil penelitian yang sama juga diperoleh yang menemukan harapan yang berkaitan dengan pencapaian kinerja (*effort expectancy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking syariah pada sejumlah bank dengan sistem kerja syariah di Malaysia.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga ditemukan sosial influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Temuan tersebut menunjukkan semakin tinggi pengaruh sosial yang dirasakan

nasabah, maka akan meningkatkan behavioral intention mereka untuk menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Hasil yang diperoleh pada tahapan pengujian hipotesis ketiga didukung oleh temuan dalam penelitian *social influence* berpengaruh positif terhadap behavioral intention nasabah untuk menggunakan layanan electronic perbankan syariah di Iran. Temuan yang mendukung lainnya juga diperoleh juga menemukan *social influence* berpengaruh positif terhadap behavioral intention nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking pada Bank Syariah di Malaysia. Selanjutnya hasil penelitian yang sama juga diperoleh yang sama-sama menemukan *social influence* berpengaruh positif terhadap behavioral intention dalam menggunakan layanan teknologi Bank Syariah di Malaysia.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat ditemukan *facilitating condition* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap behavioral intention nasabah menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Temuan tersebut menunjukkan ketika kondisi fasilitas kurang memadai, maka kecenderungan *behavioral intention* nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang mengalami peningkatan, Hasil yang diperoleh pada tahapan pengujian hipotesis keempat menolak hasil penelitian [9] mengungkapkan *facilitating condition* berpengaruh positif terhadap behavioral intention dalam menggunakan layanan teknologi Bank Syariah di Malaysia. Selain itu temuan yang diperoleh juga menolak hasil penelitian [26] yang menyatakan *facilitating condition* memiliki pengaruh searah terhadap behavioral intention dalam menggunakan layanan teknologi bank Islam yaitu E-Banking. Hal tersebut di sebabkan ketika fasilitas yang tersedia, terawat dan mudah untuk di operasikan, maka akan muncul hasrat atau keinginan nasabah untuk menggunakan layanan tersebut. Konsistensi temuan penelitian juga mengungkapkan kelengkapan fasilitas dan kondisi fasilitas yang terawat, akan menciptakan keyakinan dalam diri nasabah untuk menggunakan layanan teknologi perbankan. Selanjutnya hasil bahwa *facilitating condition* berpengaruh positif terhadap behavioral intention dalam menggunakan layanan teknologi SMS Banking Islamic Bank di Malaysia.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kelima ditemukan bahwa behavioral intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap user behavior nasabah menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Temuan tersebut menunjukkan semakin kuat behavioral intention dalam diri nasabah maka akan meningkatkan user behavior nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah di Kota Padang. Temuan yang diperoleh pada tahapan pengujian hipotesis kelima didukung *behavioral intention* berpengaruh positif terhadap *user behavior* dalam menggunakan teknologi yang dikembangkan Bank Syariah. *Behavioral intention* berpengaruh positif terhadap *user behavior* dalam menggunakan layanan teknologi yang dikembangkan oleh Bank

Syariah. Selanjutnya hasil menyatakan behavioral intention menjadi pemicu user intention. Behavioral intention menunjukkan adanya kebutuhan untuk menggunakan sebuah teknologi atau sebuah sistem.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keenam ditemukan gender tidak berpengaruh signifikan terhadap user behavior nasabah menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Temuan yang diperoleh menunjukkan setiap jenis gender dapat menggunakan layanan mobile banking syariah, dan mereka memiliki kesempatan yang sama untuk sama sama terbiasa menggunakan layanan tersebut. Hasil yang diperoleh pada tahapan pengujian hipotesis keenam yang menemukan gender tidak berpengaruh signifikan terhadap user behavior menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Konsistensi hasil penelitian juga diperoleh dalam yang menyatakan tidak adanya perbedaan gender dalam menggunakan layanan perbankan syariah, setiap gender tentu memiliki kebebasan dan pola kebiasaan yang sama dalam menggunakan layanan perbankan syariah di Negara Islam di Asia Selatan. Temuan yang diperoleh tidak sejalan dengan demografi masyarakat yaitu gender berpengaruh terhadap user behavior dalam menggunakan teknologi serta penggunaan teknologi juga didorong oleh gender yang dimiliki seorang individu. Masing-masing gender memiliki perilaku yang berbeda, dan kebutuhan yang berbeda. Oleh sebab itu gender memiliki kebiasaan yang berbeda dalam menggunakan layanan teknologi, kesibukan dan keterbatasan mendorong kebiasaan dalam menggunakan teknologi khususnya layanan perbankan telah menjadi sebuah kebutuhan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketujuh ditemukan gender tidak memoderasi hubungan antara behavioral intention dengan user behavior dalam menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Temuan tersebut menunjukkan gender tidak menjadi faktor yang mempengaruhi terbentuknya keinginan atau kebiasaan dalam menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Hasil yang diperoleh menolak menemukan gender memoderasi hubungan behavioral intention dengan user behavior dalam menggunakan teknologi yang dikembangkan Bank Syariah. Temuan yang diperoleh dalam penelitian ini juga tidak sejalan dengan menemukan gender memoderasi hubungan antara behavioral intention dengan user behavior dalam menggunakan layanan teknologi yang dikembangkan oleh Bank Syariah. Selanjutnya hasil penelitian *behavioral intention* menjadi pemicu *user intention*. Behavioral intention menunjukkan adanya kebutuhan untuk menggunakan sebuah teknologi atau sebuah sistem. Ketika pertama kali digunakan nasabah merasakan manfaat yang mereka harapkan, maka keinginan untuk kembali menggunakan teknologi yang sama akan muncul, ketika teknologi yang digunakan terus memberikan manfaat, maka kebiasaan dalam bentuk keteraturan dalam menggunakan teknologi yang sama akan terjadi.

#### 4. Kesimpulan

Hasil pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa yang pertama yaitu *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Hasil pengujian hipotesis yang kedua menunjukkan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Hasil pengujian hipotesis yang ketiga social influence berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Hasil pengujian hipotesis keempat yaitu *facilitating condition* berpengaruh negatif terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Hasil pengujian hipotesis yang kelima menunjukkan bahwa *behavioral intention* berpengaruh positif terhadap *user behavioral intention* nasabah menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Hipotesis keenam terlihat gender tidak berpengaruh signifikan terhadap *user behavioral intention* nasabah menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang. Sedangkan hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa gender tidak memoderasi hubungan antara *behavioral intention* dengan *user behavior* nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking perbankan syariah di Kota Padang.

#### Daftar Rujukan

- [1] Afshardoost, M., & Eshaghi, M. S. (2020). Destination Image and Tourist Behavioural Intentions: A Meta-Analysis. *Tourism Management*, 81. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104154> .
- [2] Ifedayo, A. E., Ziden, A. A., & Ismail, A. B. (2021). Mediating Effect of Behavioural Intention On Podcast Acceptance. *Education and Information Technologies*, 26(3), 2767–2794. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10639-020-10385-z> .
- [3] Pan, M., & Gao, W. (2021). Determinants of The Behavioral Intention to Use A Mobile Nursing Application By Nurses In China. *BMC Health Services Research*, 21(1). DOI: <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06244-3> .
- [4] Preko, A., Doe, F., & Dadzie, S. A. (2019). The Future of Youth Tourism In Ghana: Motives, Satisfaction And Behavioural Intentions. *Journal of Tourism Futures*, 5(1), 5–21. DOI: <https://doi.org/10.1108/JTF-12-2016-0059> .
- [5] Ratnasari, R. T., Gunawan, S., Mawardi, I., & Kirana, K. C. (2020). Emotional Experience on Behavioral Intention for Halal Tourism. *Journal of Islamic Marketing*, 12(4), 864–881. DOI: <https://doi.org/10.1108/JIMA-12-2019-0256> .
- [6] Bayih, B. E., & Singh, A. (2020). Modeling Domestic Tourism: Motivations, Satisfaction and Tourist Behavioral Intentions. *Heliyon*, 6(9). DOI: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04839> .
- [7] Kim, Y., Ribeiro, M. A., & Li, G. (2022). Tourism Memory, Mood Repair and Behavioral Intention. *Annals of Tourism Research*, 93. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2022.103369> .
- [8] Kement, U., Çavuşoğlu, S., Demirağ, B., Durmaz, Y., & Bükey, A. (2022). Effect of Perception of COVID-19 And Nonpharmaceutical Intervention On Desire And Behavioral Intention In Touristic Travels In Turkey. *Journal of Hospitality*

- and Tourism Insights*, 5(1), 230–249. DOI: <https://doi.org/10.1108/JHTI-07-2020-0139> .
- [9] Yunus, M. M., Ang, W. S., & Hashim, H. (2021). Factors Affecting Teaching English As A Second Language (TESL) Postgraduate Students' Behavioural Intention for Online Learning During The COVID-19 Pandemic. *Sustainability (Switzerland)*, 13(6). DOI: <https://doi.org/10.3390/su13063524> .
- [10] Tavitiyaman, P., Qu, H., Tsang, W. sze L., & Lam, C. wah R. (2021). The Influence Of Smart Tourism Applications On Perceived Destination Image And Behavioral Intention: The Moderating Role of Information Search Behavior. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 476–487. DDOI: <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.02.003> .
- [11] Pan, S. L., Chou, J., Morrison, A. M., Huang, W. S., & Lin, M. C. (2018). Will The Future Be Greener? The Environmental Behavioral Intentions Of University Tourism Students. *Sustainability (Switzerland)*, 10(3). DOI: <https://doi.org/10.3390/su10030634> .
- [12] Rahman, M. S., Das, S., Hossain, G. M. S., & Tajrin, T. (2022). Teenagers' Behavioural Intention Towards Wearable Technologies and Intention To Recommend Others: An Empirical Study In Bangladesh. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 13(1), 110–131. DOI: <https://doi.org/10.1108/JSTPM-05-2020-0088> .
- [13] Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785–804. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(99\)00108-5](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00108-5) .
- [14] Chen, C. F., & Tsai, D. C. (2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions?. *Tourism Management*, 28(4), 1115–1122. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.07.007> .
- [15] Chen, C. F., & Chen, F. S. (2010). Experience Quality, Perceived Value, Satisfaction and Behavioral Intentions For Heritage Tourists. *Tourism Management*, 31(1), 29–35. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.02.008> .
- [16] Nguyen, H. T. T., Hung, R. J., Lee, C. H., & Nguyen, H. T. T. (2019). Determinants of Residents' E-Waste Recycling Behavioral Intention: A Case Study From Vietnam. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1). DOI: <https://doi.org/10.3390/su11010164> .
- [17] Suhartanto, D. (2019). Predicting Behavioural Intention Toward Islamic Bank: A Multi-Group Analysis Approach. *Journal of Islamic Marketing*, 10(4), 1091–1103. DOI: <https://doi.org/10.1108/JIMA-02-2018-0041> .
- [18] Gayatri, M., Satheesh, P., & Rajeswara Rao, R. (2021). Towards An Efficient Framework for Web User Behavioural Pattern Mining. *International Journal of Systems Assurance Engineering and Management*. DOI: <https://doi.org/10.1007/s13198-021-01212-w> .
- [19] Rabbow, E. H. (2021). Investigating The Satisfaction of Cairo Casual-Dining Restaurants Architectural Atmospherics and Its Influences On The Users' Behavioral Intentions: On-Site Survey. *Ain Shams Engineering Journal*, 12(3), 3353–3363. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.asej.2021.01.021> .
- [20] Dinev, T., & Hu, Q. (2007). The Centrality Of Awareness In The Formation of User Behavioral Intention Toward Protective Information Technologies. *Journal of the Association for Information Systems*, 8(7), 386–408. DOI: <https://doi.org/10.17705/1jais.00133> .