

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIORAL

INTENTION : STUDI PENERAPAN UTAUT 2

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi



Diajukan Oleh :

KEZIA NATALIE SETIAWAN

21430059

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2025

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
BEHAVIORAL INTENTION : STUDI
PENERAPAN UTAUT 2**

**Diajukan oleh:
KEZIA NATALIE SETIAWAN
NPM : 21430059**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Siti Asiah Murni, SE., M.Si

Tanggal, 3-1-2025

KETUA PROGRAM STUDI



Lilik Mardiana, SE., M.Ak, Ak., CA

Tanggal, 3 Januari 2025

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIORAL INTENTION : STUDI PENERAPAN UTAUT 2

Diajukan Oleh :
KEZIA NATALIE SETIAWAN
NPM : 21430059

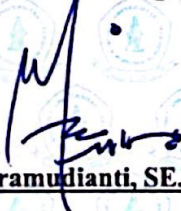
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Siti Asiah Murni, SE., M.Si

Anggota Dewan Penguji Lain



Mira Pramudianti, SE., M.Ak.BKP

Ketua Dewan Penguji



James Tumewu, S.E., M.Ak

Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Tanggal



Lilik Mardiana, SE., M.Ak, Ak., CA
Ketua Program Studi

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA AKUNTANSI) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perubdang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 16 Januari 2025

Yang membuat pernyataan



Kezia Natalie Setiawan

NPM 21430059

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention : Studi Penerapan UTAUT 2”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat akademis untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu arahan, do’a, serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan kesehatan, kekuatan, rahmat dan kasih sayang-Nya yang tiada henti-hentinya kepada peneliti.
2. Orang tua saya yaitu Hie Popo Setiawan dan Ernawati. Terima kasih telah menjadi motivasi saya selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan mendapat gelar Sarjana Akuntansi seperti yang saya impikan. Semoga Bapak dan Ibu panjang umur agar dapat melihat dengan bangga perjuangan saya yang lain untuk kedepannya.
3. Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Prof. Dr. dr.H. Widodo Ario Kentjono, Sp. THT-KL(K),FICS.
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM. M.Ak.
5. Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Ibu Lilik Mardiana, SE., M.Ak., CA.

6. Ibu Siti Asiah Murni, SE., M.Si selaku dosen pembimbing. Terima kasih telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak James Tumewu, SE., M.Ak. selaku wakil dekan yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam setiap urusan berhubungan dengan skripsi ini.
8. Teman-teman Angkatan saya dan khususnya Uli Zul'hi Diwanti Darmawan, Aulia Rachmawati, dan Siti Nur Annisa. Terima kasih telah menjadi teman terbaik di masa perkuliahan saya. Semoga kalian sukses dengan cara kalian masing-masing.
9. Bapak dan Ibu Dosen pengajar serta staff dan karyawan yang telah memberikan bantuan dan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih.

Surabaya, 04 Januari 2025

Kezia Natalie Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.5 Sistematika Penelitian.....	19
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Landasan Teori	20
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	23
2.2.1 Tabel Penelitian sebelumnya	23
2.3 Pengembangan Hipotesis	25
2.3.1 Pengaruh Performance Expectancy terhadap Behavioral Intention.	25
2.3.2 Pengaruh Effort expectancy terhadap Behavioral Intention.	26
2.3.3 Pengaruh Pengaruh sosial terhadap Behavioral Intention.....	26
2.3.4 Pengaruh Kondisi fasilitas terhadap Behavioral Intention.	27
2.3.5 Pengaruh Motivasi hedonis terhadap Behavioral Intention.	27
2.3.6 Pengaruh Price atau nilai harga terhadap Behavioral Intention.	28
2.3.7 Pengaruh Kebiasaan terhadap Behavioral Intention.....	29

2.3.8	Pengaruh Perceived Trust terhadap Behavioral Intention.	29
2.3.9	Pengaruh Perceived Risk terhadap Behavioral Intention.	30
2.3.10	Pengaruh Performance Expectancy terhadap Behavioral Intention dimoderasi dengan umur dalam penggunaan mobile banking.	30
2.3.11	Pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavioral Intention dimoderasi dengan umur dalam penggunaan mobile banking.	31
2.3.12	Pengaruh Social Influence terhadap Behavioral Intention dimoderasi dengan umur dalam penggunaan mobile banking.	33
2.3.13	Pengaruh Facilitating Conditions terhadap Behavioral Intention dimoderasi dengan umur dalam penggunaan mobile banking.	33
2.3.14	Pengaruh Hedonic Motivation terhadap Behavioral Intention dimoderasi dengan umur dalam penggunaan mobile banking.	34
2.3.15	Pengaruh Price Value terhadap Behavioral Intention dimoderasi dengan umur dalam penggunaan mobile banking.	35
2.3.16	Pengaruh Habit terhadap Behavioral Intention dimoderasi dengan umur dalam penggunaan mobile banking.	35
2.3.17	Pengaruh Perceived Trust terhadap Behavioral Intention dimoderasi dengan umur dalam penggunaan mobile banking.	36
2.3.18	Pengaruh Perceived Risk terhadap Behavioral Intention dimoderasi dengan umur dalam penggunaan mobile banking.	37
2.4	Model Analisis.	37
BAB 3	METODE PENELITIAN.	39
3.1	Pendekatan Penelitian.	39
3.2	Populasi & Sampel.	40
3.3	Identifikasi Variabel.	40
3.4	Definisi Operasional Variabel.	41
3.5	Jenis dan Sumber Data.	42
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.	42
3.7	Teknik Analisis Data.	43
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.	44
4.1	Hasil Penelitian.	44

4.2 Pembahasan.....	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Simpulan	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian sebelumnya	23
Tabel 4. 1 Nilai Output Loading Factor, AVE, Cronbach's dan Compasite pada Variabel	45
Tabel 4. 2 Hasil Uji Hipotesis.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Analisis.....	38
Gambar 2. 2 Karakteristik Responden	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2 : Tabulasi Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 3 Uji Instrumen	75

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku (Behavioral Intention) dalam penggunaan mobile banking di kalangan nasabah BCA di Surabaya dengan menggunakan model UTAUT2 yang dimodifikasi. Penelitian melibatkan 119 responden yang menjawab kuesioner secara daring. Variabel independen meliputi Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI), Facilitating Conditions (FC), Hedonic Motivation (HM), Price Value (PV), Habit (HB), Perceived Trust (PT), dan Perceived Risk (PR). Usia digunakan sebagai variabel moderasi.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan SEM menggunakan software WarpPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PE, EE, SI, dan PT memiliki pengaruh negatif terhadap BI, sementara PR memiliki pengaruh positif yang signifikan. Variabel FC, HM, PV, dan HB tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Moderasi usia signifikan pada hubungan SI, FC, dan PR terhadap BI, tetapi tidak pada variabel lainnya.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dan praktis, khususnya dalam memahami faktor yang memengaruhi adopsi mobile banking. Hasilnya dapat menjadi dasar bagi bank untuk mengembangkan strategi edukasi dan fitur keamanan guna meningkatkan kepercayaan serta mengurangi persepsi risiko nasabah.

Kata Kunci: *UTAUT 2, Mobile Banking, Behavioral Intention, Perceived Trust, Perceived Risk*

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors influencing Behavioral Intention (BI) in the adoption of mobile banking among BCA customers in Surabaya, utilizing the modified UTAUT2 model. The research involved 119 respondents who completed online questionnaires. Independent variables include Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI), Facilitating Conditions (FC), Hedonic Motivation (HM), Price Value (PV), Habit (HB), Perceived Trust (PT), and Perceived Risk (PR), with age as a moderating variable.

Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) with WarpPLS software. The findings indicate that PE, EE, SI, and PT negatively influence BI, while PR has a significant positive impact. Other variables, such as FC, HM, PV, and HB, show no significant effect. Age moderation is significant in the relationships between SI, FC, and PR with BI but not in other variables.

This research provides theoretical and practical contributions, particularly in understanding the factors affecting mobile banking adoption. The findings can serve as a basis for banks to develop educational strategies and enhance security features to build customer trust and reduce perceived risks.

Keywords: *UTAUT 2, Mobile Banking, Behavioral Intention, Perceived Trust, Perceived Risk*