

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di sektor keuangan mendorong digitalisasi layanan perbankan yang semakin menjadi kebutuhan utama masyarakat Indonesia. Transaksi perbankan digital menunjukkan pertumbuhan signifikan, di mana Bank Indonesia mencatat nilai transaksi mencapai Rp71.584 triliun pada tahun 2024 dengan peningkatan 23,2% secara tahunan (YoY) [1]. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga melaporkan bahwa nilai transaksi perbankan digital menembus Rp87 kuadriliun pada Desember 2024, meningkat 50,6% dibandingkan tahun sebelumnya [2]. Selain itu, volume transaksi perbankan digital meningkat 34,43% (YoY) pada kuartal III 2024, mencerminkan tingginya adopsi layanan digital oleh masyarakat [3]. Tren pertumbuhan ini berlanjut hingga tahun 2025, di mana Bank Indonesia mencatat volume transaksi *mobile banking* mencapai 1,82 miliar transaksi hanya dalam satu bulan pada Januari 2025, mencerminkan tingginya intensitas penggunaan layanan *mobile banking* [4]. Pertumbuhan tersebut didukung oleh kesiapan infrastruktur digital nasional, di mana 90% bank komersial telah menyediakan layanan *mobile banking* serta penetrasi internet Indonesia mencapai 79,50% pada tahun 2024 [5], [6]. Kondisi ini mendorong bank-bank nasional untuk terus memperkuat layanan *mobile banking* yang interaktif dan aman guna memenuhi kebutuhan nasabah.

Transformasi digital dalam sektor perbankan juga dilakukan oleh bank milik negara (BUMN) melalui pengembangan berbagai kanal layanan perbankan berbasis digital. Dalam konteks perbankan BUMN, yaitu Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI) dan Bank Tabungan Negara (BTN) merupakan kelompok bank yang mengembangkan layanan *mobile banking* sebagai sarana untuk memberikan akses layanan perbankan secara digital kepada nasabah. Pengembangan tersebut diwujudkan melalui aplikasi *Livin' by Mandiri*, *BRIimo*, *Wondr by BNI*, dan *Bale by BTN*, yang secara umum menyediakan fungsi layanan perbankan digital untuk mendukung aktivitas transaksi nasabah melalui perangkat

seluler. Berdasarkan data Google Play Store dan Apple App Store, BRIImo memperoleh rating 4,6 dengan 2 juta ulasan di Google Play Store [7] serta rating 4,7 dengan 186 ribu ulasan di Apple App Store [8]. Livin' by Mandiri memperoleh rating 4,1 dengan 681 ribu ulasan di Google Play Store [9] serta rating 3,4 dengan 11 ribu ulasan di Apple App Store [10]. Wondr memperoleh rating 4,8 dengan 1 juta ulasan di Google Playstore [11] serta rating 4,9 dengan 335 ribu ulasan di Apple App Store [12]. Sementara, Bale by BTN memperoleh rating 3,7 dengan 30 ribu ulasan di Google Play Store [13] dan rating 3,9 dengan 3,7 ribu ulasan di Apple App Store [14]. Dari sisi peringkat aplikasi, BRIImo berada pada peringkat 6 di Apple App Store [15] dan peringkat 6 di Google Play Store [16]. Livin' by Mandiri berada pada peringkat 7 di Apple App Store [15] dan peringkat 7 di Google Play Store [16]. Wondr by BNI berada pada peringkat 8 di Apple App Store [15] dan peringkat 8 di Google Play Store [16]. Sementara, Bale by BTN berada pada peringkat 46 di Apple App Store [15] dan peringkat 21 di Google Play Store [16]. Data tersebut menunjukkan adanya perbedaan evaluasi pengguna dan posisi masing-masing aplikasi pada platform aplikasi. Berdasarkan rating aplikasi, Wondr by BNI menunjukkan penilaian tertinggi, diikuti oleh BRIImo, Livin' by Mandiri, dan Bale by BTN. Sementara itu, berdasarkan peringkat aplikasi, BRIImo menempati posisi tertinggi, diikuti oleh Livin' by Mandiri, Wondr by BNI, dan Bale by BTN.

Selain menunjukkan perbedaan rating, jumlah ulasan, dan peringkat aplikasi, keempat aplikasi *mobile banking* BUMN tersebut juga menunjukkan kondisi perkembangan penggunaan yang berbeda. Hingga Juni 2025, BRIImo memiliki 42,7 juta pengguna dengan nilai transaksi sebesar Rp3.231,7 triliun [17], sedangkan Livin' by Mandiri memiliki 32,9 juta pengguna dengan 2,23 miliar transaksi senilai Rp2.097 triliun [18]. Sementara itu, Wondr by BNI yang diluncurkan pada Juli 2024 telah mencapai 8,6 juta pengguna dengan 702 juta transaksi senilai Rp649 triliun [19], sedangkan Bale by BTN yang diluncurkan sebagai *super app* pada Februari 2025 memiliki 2,7 juta pengguna dengan 931,5 juta transaksi senilai Rp43,1 triliun [20]. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa BRIImo dan Livin' by Mandiri telah memiliki basis pengguna dan aktivitas transaksi yang besar, sedangkan Wondr by BNI dan Bale by BTN sebagai layanan yang relatif lebih baru menunjukkan

perkembangan penggunaan yang berbeda. Berdasarkan jumlah pengguna dan aktivitas transaksi tersebut, secara umum dapat disimpulkan bahwa urutan perkembangan penggunaan keempat aplikasi adalah BRImo, Livin' by Mandiri, Wondr by BNI, dan Bale by BTN. Data jumlah pengguna dan aktivitas transaksi tersebut tidak digunakan sebagai ukuran langsung tingkat penerimaan teknologi, tetapi memberikan gambaran mengenai kondisi perkembangan penggunaan masing-masing aplikasi.

Berdasarkan kondisi keempat aplikasi *mobile banking* tersebut, skripsi ini memilih Livin' by Mandiri dan Bale by BTN sebagai objek penelitian karena keduanya menunjukkan kondisi yang berbeda, tetapi masih berada dalam konteks layanan yang sama. Livin' by Mandiri merupakan aplikasi yang sudah berkembang dengan jumlah pengguna dan aktivitas transaksi yang besar, sedangkan Bale by BTN merupakan aplikasi yang relatif baru karena baru diluncurkan sebagai *super app* pada Februari 2025.

Perbedaan tersebut memberikan kondisi yang menarik untuk dibandingkan dalam melihat penerimaan pengguna terhadap layanan *mobile banking*. Selain perbedaan perkembangan penggunaan, kedua aplikasi juga menunjukkan perbedaan dalam jumlah ulasan, rating, dan peringkat aplikasi. Livin' by Mandiri memiliki jumlah ulasan yang jauh lebih besar dan berada pada peringkat ke-7 di Apple App Store maupun Google Play Store. Sementara itu, Bale by BTN memiliki jumlah ulasan yang lebih sedikit dan berada pada peringkat ke-46 di Apple App Store serta ke-21 di Google Play Store. Menariknya, perbedaan peringkat tersebut tidak sepenuhnya sejalan dengan rating pengguna. Pada Apple App Store, Bale by BTN justru memperoleh rating 3,9, lebih tinggi dibandingkan Livin' by Mandiri yang memperoleh rating 3,4. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara posisi aplikasi dan penilaian yang diberikan oleh pengguna. Sementara itu, BRImo dan Wondr by BNI tidak dipilih karena keduanya menunjukkan kondisi yang relatif lebih kuat dari sisi perkembangan penggunaan dan penilaian pengguna. BRImo memiliki jumlah pengguna dan nilai transaksi terbesar dibandingkan ketiga aplikasi lainnya. Selain itu, BRImo juga memiliki rating yang tinggi serta peringkat aplikasi yang relatif baik. Kondisi tersebut membuat BRImo lebih menggambarkan aplikasi *mobile banking* yang sudah memiliki penerimaan dan penggunaan yang kuat.

Wondr by BNI juga tidak dipilih karena meskipun merupakan aplikasi yang relatif baru, perkembangan penggunaannya cukup cepat dan memperoleh rating pengguna yang sangat tinggi. Wondr memiliki rating 4,8 di Google Play Store dan 4,9 di Apple App Store, sehingga menunjukkan respons pengguna yang sangat positif. Dengan demikian, kondisi Wondr berbeda dengan fenomena yang ingin dikaji pada Livin' by Mandiri dan Bale by BTN. Dengan pertimbangan tersebut, Livin' by Mandiri dan Bale by BTN dipilih karena memberikan perbandingan yang lebih menarik, yaitu antara aplikasi yang sudah memiliki basis pengguna dan aktivitas transaksi yang besar dengan aplikasi yang masih berada pada tahap perkembangan awal. Di sisi lain, keduanya juga menunjukkan perbedaan rating, jumlah ulasan, dan peringkat aplikasi. Perbedaan tersebut menjadi dasar yang kuat untuk mengkaji lebih lanjut penerimaan pengguna terhadap layanan *mobile banking* pada dua kondisi perkembangan aplikasi yang berbeda.

Meskipun Livin' by Mandiri dan Bale by BTN menunjukkan perbedaan kondisi perkembangan penggunaan dan evaluasi pengguna, data tersebut belum dapat menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan kedua aplikasi. Rating, jumlah ulasan, peringkat aplikasi, jumlah pengguna, dan aktivitas transaksi hanya memberikan gambaran awal mengenai kondisi kedua aplikasi, tetapi belum menjelaskan faktor-faktor yang mendasari perilaku penggunaannya. Selain itu, perbedaan kondisi pada kedua aplikasi juga belum dapat menunjukkan apakah faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna memiliki pola yang sama atau berbeda. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut terhadap penerimaan pengguna Livin' by Mandiri dan Bale by BTN untuk memahami faktor-faktor yang berperan pada masing-masing aplikasi sekaligus melihat persamaan dan perbedaannya.

Ulasan pengguna pada aplikasi Livin' by Mandiri dan Bale by BTN menunjukkan adanya variasi pengalaman penggunaan, baik berupa pengalaman positif maupun pengalaman negatif. Sebagian pengguna menilai kedua aplikasi tersebut membantu dalam melakukan berbagai transaksi perbankan seperti pengecekan saldo, transfer dana, dan pembayaran karena fitur yang tersedia dianggap mudah digunakan. Tampilan aplikasi juga dinilai cukup jelas sehingga pengguna dapat memahami menu dan fitur yang tersedia dengan lebih mudah.

Namun demikian, sebagian pengguna juga mengungkapkan pengalaman penggunaan yang kurang baik, seperti fitur yang dinilai sulit dipahami, tampilan aplikasi yang dianggap kurang intuitif atau membingungkan, serta kendala saat melakukan transaksi seperti proses yang rumit atau kegagalan transaksi ketika melakukan transfer atau pembayaran. Selain itu, sebagian ulasan pengguna juga menyoroti kekhawatiran terkait aspek keamanan dan privasi data, seperti potensi penyalahgunaan akun, risiko kebocoran data pribadi, serta ketidakjelasan mekanisme perlindungan ketika terjadi kegagalan transaksi. Perbedaan pengalaman tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *mobile banking* dapat dirasakan secara berbeda oleh setiap pengguna.

Selain pengalaman penggunaan, karakteristik pengguna juga dapat memengaruhi pemanfaatan layanan keuangan digital. Survei Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan adanya perbedaan tingkat literasi dan inklusi keuangan berdasarkan karakteristik demografis masyarakat. Berdasarkan hasil survei tersebut, indeks literasi keuangan laki-laki tercatat sebesar 67,32% dan perempuan sebesar 65,58%, sedangkan indeks inklusi keuangan laki-laki sebesar 80,73% dan perempuan sebesar 80,28%. Selain itu, perbedaan juga terlihat pada kelompok usia. Kelompok usia 26–35 tahun, 18–25 tahun, dan 36–50 tahun memiliki indeks literasi keuangan masing-masing sebesar 74,04%, 73,22%, dan 72,05%, sedangkan kelompok usia 15–17 tahun dan 51–79 tahun memiliki tingkat literasi yang lebih rendah yaitu sebesar 51,68% dan 54,55%. Pada indikator inklusi keuangan, kelompok usia 18–25 tahun, 26–35 tahun, dan 36–50 tahun menunjukkan tingkat inklusi yang tinggi masing-masing sebesar 89,96%, 86,10%, dan 85,81%, sementara kelompok usia 51–79 tahun dan 15–17 tahun memiliki tingkat inklusi yang lebih rendah yaitu sebesar 66,88% dan 74,00% [21]. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa karakteristik demografis seperti usia dan jenis kelamin dapat memengaruhi tingkat pemahaman serta pemanfaatan layanan keuangan digital, termasuk dalam penggunaan layanan *mobile banking*.

Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap layanan *mobile banking*, termasuk perbedaan karakteristik pengguna, diperlukan kerangka analisis yang dapat menjelaskan niat dan perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi digital. Dalam penelitian mengenai adopsi

teknologi, khususnya pada layanan perbankan digital, berbagai model telah digunakan untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan memanfaatkan sistem berbasis teknologi. Beberapa model yang umum digunakan dalam penelitian adopsi *mobile banking* meliputi *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), serta *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) beserta pengembangannya dalam konteks penggunaan teknologi oleh konsumen, yaitu UTAUT2 [22]. Model-model tersebut digunakan untuk menjelaskan peran persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan, pengaruh sikap serta lingkungan sosial, serta karakteristik inovasi dalam memengaruhi keputusan pengguna untuk mengadopsi layanan *mobile banking* [23]. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan *mobile banking* dipengaruhi oleh berbagai faktor, sehingga diperlukan pendekatan yang lebih menyeluruh untuk memahami perilaku pengguna secara utuh [24].

Berdasarkan studi literatur mengenai penerimaan dan penggunaan *mobile banking*, adopsi layanan perbankan digital dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan persepsi pengguna, kondisi penggunaan, pengalaman, dan karakteristik individu. Sejumlah penelitian telah menerapkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) untuk menjelaskan penerimaan teknologi pada konteks layanan *mobile banking*. Konstruk utama UTAUT2 yang meliputi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* telah digunakan untuk menjelaskan pembentukan *behavioral intention* dan *use behavior*. Penelitian oleh Apau et al., Penney et al., dan Rahman et al., menemukan bahwa faktor-faktor UTAUT2 memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* dan *use behavior* pengguna *mobile banking* [25], [26], [27]. Perkembangan penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa konstruk UTAUT2 dapat dikombinasikan dengan faktor lain yang secara khusus berkaitan dengan karakteristik layanan perbankan digital. Kumar et al. dan Penney et al., misalnya, memasukkan *perceived risk* untuk merepresentasikan persepsi pengguna terhadap risiko yang berkaitan dengan keamanan dan privasi dalam penggunaan layanan digital [26], [28]. Sementara itu, Jiang et al. menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, serta *habit*

berpengaruh terhadap niat dan perilaku penggunaan layanan perbankan digital [29]. Selain variabel inti tersebut, penelitian Jiang et al. juga memasukkan variabel *perceived risk* serta karakteristik individu pengguna, seperti usia, jenis kelamin, dan pengalaman penggunaan, sebagai bagian dari pengembangan model untuk menjelaskan perilaku pengguna secara lebih menyeluruh [29]. Temuan-temuan penelitian sebelumnya tersebut menjadi dasar dalam menentukan kerangka analisis yang sesuai untuk menganalisis penerimaan pengguna *mobile banking* dalam skripsi ini.

Berdasarkan temuan pada penelitian sebelumnya, model UTAUT2 dinilai relevan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap layanan perbankan digital yang digunakan secara langsung oleh nasabah. Model UTAUT2 mengintegrasikan berbagai faktor penting seperti manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, kondisi pendukung, motivasi penggunaan, serta kebiasaan pengguna dalam menjelaskan niat dan perilaku penggunaan teknologi [30]. Dalam konteks skripsi ini, kerangka UTAUT2 memungkinkan analisis dan perbandingan penerimaan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* BUMN. Selain itu, dengan mempertimbangkan variabel tambahan seperti *perceived risk*, analisis penerimaan pengguna dapat mencakup aspek risiko yang melekat pada layanan perbankan digital, khususnya terkait keamanan transaksi dan perlindungan data pribadi pengguna.

Meskipun penelitian Jiang et al. mampu menjelaskan penerimaan *mobile banking* secara menyeluruh, hasil studi literatur menunjukkan bahwa beberapa penelitian terdahulu masih berfokus pada satu aplikasi atau satu institusi perbankan tertentu. Kondisi tersebut masih memberikan ruang bagi penerapan kerangka penerimaan teknologi yang sama secara komparatif pada aplikasi *mobile banking* yang berbeda. Melalui pendekatan komparatif, dapat dianalisis apakah faktor-faktor penerimaan teknologi menunjukkan pola pengaruh yang konsisten atau berbeda ketika diterapkan pada dua konteks aplikasi. Selain itu, meskipun variabel *perceived risk* telah diintegrasikan dalam beberapa penelitian, penerapannya bersama konstruk UTAUT2 dalam kerangka komparatif dapat memberikan pemahaman mengenai bagaimana faktor risiko berperan pada konteks aplikasi yang

berbeda. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian dalam kajian penerimaan pengguna aplikasi *mobile banking* BUMN.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, kontribusi skripsi ini diarahkan pada penerapan kerangka UTAUT2 yang dimodifikasi dengan *perceived risk* secara komparatif pada Livin' by Mandiri dan Bale by BTN. Pendekatan tersebut memberikan perspektif komparatif mengenai penerimaan teknologi pada dua aplikasi *mobile banking* BUMN dengan menggunakan kerangka analisis yang sama. Sejalan dengan kontribusi tersebut, skripsi ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan penerimaan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* BUMN, khususnya Livin' by Mandiri dan Bale by BTN, dengan mengintegrasikan model UTAUT2, variabel *perceived risk*, serta karakteristik pengguna sebagai variabel moderator. Skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dengan memperkaya kajian penerimaan teknologi pada konteks *mobile banking* BUMN. Selain itu, hasil skripsi ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan, memperkuat aspek keamanan sistem, serta meningkatkan penerimaan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* BUMN.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dalam skripsi ini adalah bagaimana perbandingan pengaruh faktor-faktor penerimaan teknologi *mobile banking* berdasarkan model UTAUT2 yang dimodifikasi pada pengguna aplikasi Livin' by Mandiri dan Bale by BTN dengan mempertimbangkan peran *age*, *gender*, dan *experience* sebagai variabel moderasi?

1.3 Batasan Masalah

Agar skripsi ini lebih terarah dan tidak melebar dari tujuan utama, maka batasan masalah dalam skripsi ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Skripsi ini difokuskan pada dua aplikasi *mobile banking* bank milik negara (BUMN), yaitu Livin' by Mandiri dan Bale by BTN.
2. Responden dalam skripsi ini merupakan nasabah yang telah melakukan transaksi pada aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri dan Bale by BTN minimal satu kali transaksi dalam satu minggu terakhir.

3. Skripsi ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dengan variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, *habit*, *behavioral intention*, dan *use behavior*, serta penambahan variabel *perceived risk* dan variabel moderator *age*, *gender*, dan *experience*.
4. Skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, melalui penyebaran kuesioner daring kepada pengguna aplikasi Livin' by Mandiri dan Bale by BTN.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan skripsi ini adalah menganalisis perbandingan pengaruh faktor-faktor penerimaan teknologi *mobile banking* pada pengguna aplikasi Livin' by Mandiri dan Bale by BTN berdasarkan model UTAUT2 yang dimodifikasi dengan mempertimbangkan peran *age*, *gender*, dan *experience* sebagai variabel moderasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) serta *perceived risk* yang memengaruhi penerimaan pengguna aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri dan Bale by BTN, dengan mempertimbangkan peran karakteristik pengguna seperti *age*, *gender*, dan *experience* sebagai variabel moderasi.
2. Memberikan masukan bagi Bank Mandiri dan Bank BTN, khususnya dalam pengelolaan dan pengembangan aplikasi Livin' by Mandiri dan Bale by BTN, sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan penerimaan pengguna.
3. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas penerimaan dan penggunaan layanan *mobile banking* dengan menggunakan model UTAUT2.

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Sistem informasi memiliki peran penting dalam mendukung operasional, layanan, dan pengambilan keputusan strategis pada lembaga keuangan modern. Menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengawasan organisasi [31]. Dalam konteks perbankan digital, sistem informasi berfungsi sebagai infrastruktur utama dalam penyediaan layanan keuangan berbasis teknologi yang efisien, aman, dan mudah diakses oleh nasabah.

Marakas dan O'Brien menyatakan bahwa sistem informasi merupakan kombinasi terintegrasi dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, data, dan prosedur yang bekerja bersama untuk menghasilkan informasi yang bermakna [32]. Definisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh aspek manajerial dan perilaku pengguna. Dalam perbankan digital, keberhasilan implementasi aplikasi *mobile banking* sangat bergantung pada kemampuan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna serta mendukung pengalaman layanan yang aman, cepat, dan andal.

Dalam kajian sistem informasi, terdapat dua pendekatan utama, yaitu *technical approach* dan *behavioral approach*. Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon menjelaskan bahwa *technical approach* menekankan aspek teknologi seperti perangkat keras, perangkat lunak, basis data, dan jaringan, sedangkan *behavioral approach* menitikberatkan pada faktor manusia, sosial, dan organisasi yang memengaruhi penerimaan serta penggunaan sistem [31]. Kedua pendekatan tersebut kemudian dipadukan dalam perspektif *sociotechnical systems*, yang menekankan pentingnya keselarasan antara teknologi dan perilaku pengguna agar sistem informasi dapat berfungsi secara efektif.

Dalam konteks *mobile banking*, keberhasilan aplikasi seperti Livin' by Mandiri dan Bale by BTN tidak hanya ditentukan oleh keandalan teknologi dan fitur keamanan, tetapi juga oleh tingkat penerimaan, kenyamanan, dan kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, skripsi ini menggunakan model *Unified Theory of*

Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) yang dikembangkan oleh Venkatesh, Thong, dan Xu untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi *mobile banking* [30]. Model UTAUT2 mencakup konstruk *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*, dengan *behavioral intention* dan *use behavior* sebagai variabel utama.

Dengan demikian, skripsi ini memiliki relevansi yang kuat dalam bidang sistem informasi karena mengintegrasikan aspek teknis dan perilaku dalam memahami penerimaan teknologi perbankan digital. Secara teoritis, skripsi ini memperkaya kajian sistem informasi terkait hubungan antara teknologi dan perilaku pengguna dalam layanan keuangan digital. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi industri perbankan dalam mengembangkan sistem informasi *mobile banking* yang tidak hanya andal dan aman, tetapi juga berorientasi pada kebutuhan serta kepercayaan pengguna.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun agar laporan penelitian tersaji secara terstruktur dan sesuai dengan pedoman akademik yang berlaku. Laporan skripsi terdiri atas lima bab utama dengan uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan serta manfaat penelitian, relevansi dengan bidang Sistem Informasi/Teknologi Informasi, dan sistematika penulisan. Bagian ini menjadi dasar konseptual yang menggambarkan alasan dan urgensi dilakukannya penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, termasuk hasil penelitian terdahulu yang menjadi landasan konseptual. Studi literatur disusun untuk memperkuat kerangka berpikir serta menunjukkan posisi penelitian dalam konteks akademik yang lebih luas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi alur penelitian, identifikasi masalah, penyusunan model konseptual, perumusan hipotesis, teknik pengumpulan data, penetapan populasi dan sampel, penyusunan instrumen, serta teknik analisis data. Seluruh prosedur dijelaskan secara sistematis agar proses penelitian dapat dipahami dengan jelas.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian dan analisis data yang telah diperoleh. Setiap temuan diinterpretasikan dan dibahas secara mendalam untuk menjawab rumusan masalah serta menguji kesesuaian dengan teori yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta memberikan saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya atau pengembangan di bidang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat seluruh sumber referensi yang digunakan selama proses penelitian, baik berupa buku, jurnal ilmiah, maupun sumber daring yang relevan.

LAMPIRAN

Bagian ini mencakup dokumen pendukung seperti kuesioner, hasil olahan data, serta bahan tambahan lain yang menunjang keseluruhan penelitian.