

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASY OF USE* DAN  
*PERCEIVED SELF EFFICACY* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*  
LAYANAN BRIMO DI KOTA PADANG**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**AFDAL HARIS**

**1910011211052**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASY OF USE* DAN  
*PERCEIVED SELF EFFICACY* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*  
LAYANAN BRIMO DI KOTA PADANG**

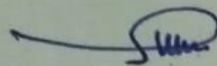
Oleh:

Nama: Afdal Haris

NPM: 1910011211052

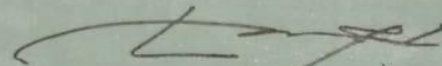
Tim Penguji

Ketua



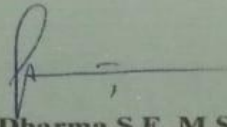
( Yuhelmi, S.E., MM )

Sekretaris



(Dr. Listiana Sri Mulatsih,  
S.E., MM., CEAP )

Anggota



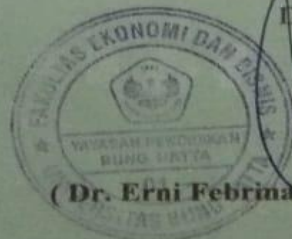
( Surya Dharma, S.E., M.Si )

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada tanggal 15 Agustus 2024

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bung Hatta

Dekan



( Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si )

**JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASY OF USE* DAN  
*PERCEIVED SELF EFFICACY* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*  
LAYANAN BRIMO DI KOTA PADANG**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 15 Agustus 2024

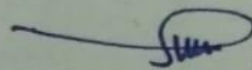
Oleh:

Nama: Afdal Haris

NPM: 1910011211052

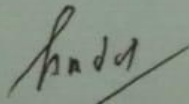
Menyetujui

Pembimbing



(Yuhelmi, S.E., MM)

Ketua Program Studi



( Linda Wati, S.E., M.Si )

## KATA PENGANTAR



Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbill'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan keberkahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Easy Of Use dan Perceived Self Efficacy* Terhadap *Behavioral Intention* Layanan Brimo di Kota Padang”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi Strata 1 (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak kekurangan dalam pembuatannya, penulis berterima kasih banyak kepada dosen pembimbing Ibu Yuhelmi, S.E. yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta kesabaran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan, motivasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu dengan rasa hormat yang mendalam penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas ijin-Nya dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan diberi kemudahan dan kelancaran.
2. Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Lindawati, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisni Universitas Bung Hatta.
4. Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
5. Bapak dan Ibu dosen yang mengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
6. Kepada keluarga tercinta yaitu khususnya orang tua, Ayahanda dan Ibunda beserta yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, nasehat serta selalu mengirim do'a dan dukungan disetiap waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
7. Terima kasih untuk teman-teman tersayang sanak saudara, teman-teman kuliah, teman-teman seperbimbingan, teman-teman lainnya yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

8. Terima kasih juga kepada pihak yang tidak sempat penulis cantumkan satu persatu disini, bagi kalian yang penulis kenal, ataupun kalian yang kenal dengan penulis, kalian sudah penulis simpan dalam kenangan terindah. Terimakasih sudah mengisi setiap putaran detik dalam hidup penulis selama masa perkuliahan kurang lebih 4 tahun.

Semoga seluruh doa, bimbingan, dukungan dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang sepadan oleh Allah SWT, Aamiinn Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Padang, Juli 2024

Penulis

Afdal Haris

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASY OF USE* DAN  
*PERCEIVED SELF EFFICACY* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*  
LAYANAN BRIMO DI KOTA PADANG**

**Afdal Haris<sup>1</sup>, & Yuhelmi<sup>2</sup>**

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

E-Mail: [afdalharis1@gmail.com](mailto:afdalharis1@gmail.com), [yuhelmi@bunghatta.ac.id](mailto:yuhelmi@bunghatta.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh *perceived usefulness*, *perceived easy of use* dan *perceived self efficacy* terhadap *behavioral intention* layanan BRImo di Kota Padang. Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah 80 orang nasabah BRImo yang pernah menggunakan layanan tersebut. Proses pengumpulan data dilakukan dengan survei yaitu melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada nasabah pengguna layanan BRImo di Kota Padang. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda (OLS) dan pengujian t-statistik. Hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* BRImo di Kota Padang. Pada pengujian hipotesis kedua ditemukan *Perceived easy of use* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* BRImo di Kota Padang. Pada pengujian hipotesis ketiga *perceived self efficacy* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention* BRImo di Kota Padang.

Kata Kunci: *Perceived Usefulness, Perceived Easy of Use, Perceived Easy of Use, Perceived Self Efficacy & Behavioral Intention*

**THE EFFECT OF PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASY OF USE  
AND PERCEIVED SELF EFFICACY ON BEHAVIORAL INTENTION OF  
BRIMO SERVICES IN PADANG CITY**

**Afdal Haris<sup>1</sup>, & Yuhelmi<sup>2</sup>**

Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University

E-Mail: [afdalharis1@gmail.com](mailto:afdalharis1@gmail.com), [yuhelmi@bunghatta.ac.id](mailto:yuhelmi@bunghatta.ac.id)

**ABSTRACT**

This study aims to prove and analyze the influence of perceived usefulness, perceived ease of use and perceived self-efficacy on behavioral intention of BRImo services in Padang City. In this study, the sample was 80 BRImo customers who had used the service. The data collection process was carried out by survey, namely by distributing questionnaires directly to customers using BRImo services in Padang City. The data analysis method used was multiple linear regression (OLS) and t-statistic testing. The results of the first hypothesis test found that perceived usefulness had a positive effect on BRImo behavioral intention in Padang City. In the second hypothesis test, Perceived ease of use had a positive effect on BRImo behavioral intention in Padang City. In the third hypothesis test, perceived self-efficacy had no effect on BRImo behavioral intention in Padang City..

**Kkeyword:** *Perceived Usefulness, Perceived Easy of Use, Perceived Easy of Use, Perceived Self Efficacy & Behavioral Intention*



## DAFTAR ISI

### ABSTRAK

### DAFTAR ISI

#### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 <i>Technology Acceptances Model (TAM)</i> .....	10
2.1.2 <i>Behavioral Intention</i> .....	12
2.1.2.1 Definisi <i>Behavioral Intention</i> .....	12
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Behavioral Intention</i> .....	13
2.1.2.3 Indikator Pengukuran <i>Financial Management Behavior</i> .....	13
2.1.3 <i>Perceived Usefulness</i> .....	15
2.1.4 <i>Perceived Easy of Use</i> .....	17
2.1.5 <i>Perceived Self Efficacy</i> .....	19
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	21
2.2.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	21
2.2.2 Pengaruh <i>Perceived Easy of Use</i> Terhadap Behavior-	

ral Intention .....	22
2.2.3 Pengaruh <i>Perceived self Efficacy</i> Terhadap Behavior	
ral Intention .....	23
2.3 Kerangka Konseptual.....	24

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Populasi dan Sampel .....	25
3.3 Metode Pengambilan Sampel .....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.5.1 Variabel Dependen .....	27
3.5.1.1 <i>Behavioral Intention</i> .....	27
3.5.1.2 <i>Perceived Usefulness</i> .....	27
3.5.1.3 <i>Perceived Easy of Use</i> .....	28
3.5.1.4 <i>Perceived Self Efficacy</i> .....	28
3.6 Skala Pengukuran.....	29
3.7 Uji Instrumen .....	30
3.7.1 Uji Validitas .....	30
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.8 Metode Analisis Data.....	31
3.8.1 Uji Normalitas.....	31
3.8.2 Uji Multikolinearitas .....	36
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.8.5 Analisis <i>R-square</i> .....	34
3.8.6 Uji F-statistik.....	34

3.8.7 Uji t-statistik.....	34
----------------------------	----

**BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Hasil .....	37
4.1.1 Demografis Responden .....	37
4.1.2 Hasil Pengujian Instrumen .....	39
4.1.2.1 Uji Validitas .....	40
1. <i>Behavioral Intention</i> .....	40
2. <i>Perceived Usefulness</i> .....	41
3. <i>Perceived Easy of Use</i> .....	42
4. <i>Perceived Self Efficacy</i> .....	43
4.1.3 Statistik Deskriptif.....	44
4.1.4 Hasil Pengujian Normalitas.....	44
4.1.5 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	45
4.1.5.1 Haso; Pengujian Multicollinearities .....	45
4.1.5.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	49
4.1.6 Hasil Pengujian Hipotesis .....	50
4.2 Pembahasan.....	52
4.2.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> BRImo.....	52
4.2.2 Pengaruh <i>Perceived Easy of Use</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> BRImo di Kota Padang .....	53
4.2.3 Pengaruh <i>Perceived Self Efficacy</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> BRImo di Kota Padang .....	54

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Implikasi .....	56
5.3 Keterbatasan dan Saran.....	57

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pra Survei Untuk Mengetahui Niat Nasabah BRI Menggunakan BRImo di Kota Padang Dalam Satuan Orang.....	3
Tabel 3,2	Skor Setiap Pertanyaan.....	29
Tabel 3.2	Kriteria Factor Loading .....	30
Tabel 4.1	Prosedur Pengumpulan Data .....	37
Tabel 4.2	Demografis Responden .....	38
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Validitas Variabel Behavioral Intention .....	40
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Validitas Variabel behavioral Intention Remedi	42
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Validitas Perceived Usefulness.....	42
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Validitas Variabel Perceived Easy of Use .....	43
Tabel 4.7	Hasil pengujian Validitas Variabel Perceived Self Efficacy.....	43
Tabel 4.8	Hasil pengujian Reliabilitas .....	44
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4.10	Hasil pengujian Normalitas.....	47
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	48
Tabel 4.12	Hasil pengujian Heteroskedastisitas.....	49
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Hipotesis .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	63
Lampiran 2	Demografis Responden .....	65
Lampiran 3	Hasil Pengujian Validitas Variabel Perceived Usefulness.....	69
Lampiran 4	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Perceived Usefulness .	70
Lampiran 5	Hasil Pengujian Validitas Variabel Perceived Easy of Use ...	71
Lampiran 6	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Perceived Easy of Use	72
Lampiran 7	Hasil Pengujian Validitas Variabel Perceived Self Efficacy .	73
Lampiran 8	Hasil Pengujian Reliabilitas Perceived Self Efficacy .....	74
Lampiran 9	Hasil Pengujian Validitas Variabel Behavioral Intention .....	75
Lampiran 9B	Hasil Pengujian Validitas Variabel Behavioral Intention Perbaikan.....	76
Lampiran 10	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel behavioral Intention ...	77
Lampiran 11	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	78
Lampiran 12	Hasil pengujian Normalitas Residual.....	79
Lampiran 13	Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	80
Lampiran 14	Hasil Pengujian Hipotesis .....	82

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir perkembangan teknologi dan informasi terus mengalami peningkatan. Manusia terus berlomba untuk melakukan inovasi dalam rangka pemenuhan kebutuhannya yang tidak terbatas. Hasil inovasi menghasilkan berbagai teknologi yang ditujukan memenuhi kebutuhan manusia. Salah satu teknologi yang kian berkembang berkaitan dengan layanan elektronik jasa perbankan. Layanan tersebut berbasis jaringan dan bersifat online yang ditujukan sebagai alat bagi masyarakat untuk melakukan penarikan tunai untuk berbagai kebutuhan. Layanan jasa perbankan berbasis elektronik tersebut disebut dengan *Mobile banking*. Dengan layanan tersebut memungkinkan penggunaanya untuk melakukan penarikan tunai dari dana tabungan yang dimilikinya, disamping itu *mobile banking* memiliki sifat yang multifungsi karena juga dapat digunakan untuk melakukan akses layanan administrasi pembayaran lainnya seperti membeli pulsa, membayar tagihan TV berlangganan, internet hingga membeli token listrik.

Menurut Wu & Ho (2022) masyarakat saat ini lebih memilih menggunakan layanan *Mobile banking* dalam melakukan transaksi pembayaran tunai di bandingkan harus membawa uang tunai. Hal tersebut disebabkan penggunaan layanan internet banking yang praktis dan lebih aman, dibandingkan jika seseorang harus menyimpan uang tunai dalam berbelanja, hal tersebut tentu rentan dengan risiko kejahatan atau pun risiko kehilangan (Pranoto & Setianegara, 2020). Namun di tengah semakin banyaknya

masyarakat yang memutuskan menggunakan layanan *Mobile banking* tidak sedikit pula masyarakat yang memilih untuk tidak berniat menggunakan layanan tersebut. Penyebabnya adalah karena penggunaan layanan *Mobile banking* dinyatakan mengandung risiko yang tinggi bagi pengguna, sulit di aplikasikan serta harus membutuhkan pengetahuan dan pengalaman tertentu dalam menggunakannya (Singh & Sharma, 2022).

Salah satu perusahaan perbankan berstatus BUMN dan telah melakukan initial public offering (IPO) di Bursa Efek Indonesia yaitu Bank BRI menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* unggulan yang dinamakan dengan BRImo. Layanan BRImo merupakan salah satu *mobile banking* dengan akses tercepat dan terbaik di Indonesia. BRImo menawarkan layanan prima yang berkualitas bagi penggunaannya, namun dalam beberap tahun terakhir jumlah nasabah pengguna layanan relatif menurun (Mahadi, 2023). Menurunnya pengguna layanan BRImo di sebabkan karena muncul pesaing dari layanan serupa yang dikelola oleh bank lainnya. Menurut Mahadi, (2023) tercatat sebanyak 20.2 juta nasabah BRI memiliki layanan BRImo, namun tidak aktif menggunakannya. Kondisi tersebut menunjukkan masih rendahnya minat sejumlah nasabah untuk menggunakan layanan BRI BRImo.

Salah satu wilayah operasional BRI adalah Kota Padang, salah satu layanan unggulan yang ditawarkan BRI kepada nasabah di Padang adalah BRImo, namun menurut Natasha (2024) pemanfaatan BRImo oleh masyarakat di Kota Padang relatif masih dalam skala kecil, dibandingkan dengan *mobile banking* lainnya yang dimiliki oleh bank BUMN lainnya di Kota Padang. Fenomena tersebut tentu menjadi tantangan



yang besar bagi team marketing BRI untuk mendorong menguatnya niat nasabah untuk bersedia menggunakan layanan BRImo dimasa mendatang.

Dalam rangka mengetahui sejauhmana niat nasabah (*behavioral intention*) BRI di Kota Padang dalam menggunakan BRImo maka dilakukan pra survei kepada 30 orang nasabah BRI yang dipilih secara acak. Pra survei tersebut dilakukan pada awal Maret 2024 yang lalu. Hasil pra survei yang telah dilakukan terlihat pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Hasil Pra Survei Untuk Mengetahui Behavioral Intention Nasabah Menggunakan BRImo di Kota Padang Dalam Satuan Orang**

No	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
1	Saya akan terus menggunakan BRImo dimasa mendatang secara teratur	11	36,67	3	10,00	14	46,67	1	3,33	1	3,33
2	Saya akan kembali menggunakan layanan BRImo di masa mendatang	4	13,33	5	16,67	3	10,00	15	50,00	3	10,00
3	Saya akan menggunakan layanan BRImo ketika dibutuhkan	17	56,67	11	36,67	2	6,67	0	0,00	0	0,00
4	Saya akan terus menggunakan BRImo dimasa mendatang	4	13,33	5	16,67	4	13,33	16	53,33	1	3,33
Rata-Rata		9	30,00	6	20,00	6	19,17	8	26,67	1	4,17

Sumber: Hasil Pra Survei (2024)

Pada tabel 1 diatas terlihat sebanyak 14 orang atay 46,67% responden ragu ragu untuk terus menggunakan BRImo dimasa mendatang, dari hasil pra survei juga diketahui sebanyak 15 orang atau 50% responden tidak setuju untuk kembali menggunakan layanan BRImo di masa mendatang. Hasil pra survei tersebut

menunjukkan niat nasabah BRI untuk rutin atau berkelanjutan menggunakan BRImo dimasa mendatang relatif rendah. Hal tersebut tentu unik karena BRImo tentu dapat memberikan banyak manfaat bagi penggunanya namun layanan tersebut telatif kurang diminati. Oleh sebab itu penting bagi peneliti untuk mencoba mengamati sejumlah variabel yang dapat mempengaruhi niat (*behavioral intention*) BRImo di Kota Padang.

Menurut Ericska et al., (2021) dan Makanyeza (2017) meningkat atau menurunnya minat atau keinginan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* tidak terbentuk dengan sendirinya namun dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor *perceived usefulness*, *perceived easy of use* dan *perceived self efficacy*. Ketika sebuah perangkat teknologi dikembangkan dengan kemudahan dalam penggunaan, kemudahan dalam pemanfaatan yang mendorong semakin tingginya kepercayaan diri pengguna maka keinginan atau *behavioral intention* masyarakat yang belum menggunakan teknologi tersebut akan mengalami peningkatan.

*Perceived usefulness* merupakan persepsi yang muncul dalam diri konsumen untuk menyatakan bahwa layanan *mobile banking* memiliki manfaat atau kegunaan bagi nasabah yang menggunakannya. Persepsi tersebut muncul karena adanya informasi dan pengetahuan yang dimiliki nasabah pada layanan. Semakin lengkap informasi atau preferensi yang dimiliki nasabah pada layanan *mobile banking* tertentu maka minat mereka untuk mencoba menggunakan layanan (*behavioral intention*) akan semakin meningkat. Pengetahuan dan informasi positif tentang layanan akan menjadi pertimbangan utama bagi nasabah dalam memutuskan untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

Hasil penelitian Makanyeza (2017) menemukan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* yang ditawarkan sebuah bank. Hasil penelitian yang konsisten diperoleh oleh Nguyen et al., (2022) menemukan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan layanan *mobile banking* yang ditawarkan oleh sebuah bank. Ketika konsumen menilai layanan yang telah mereka amati dan pelajari memiliki manfaat yang tinggi bagi maka niat nasabah tersebut untuk menggunakan layanan mobil banking akan semakin tinggi. Selanjutnya hasil penelitian yang berbeda diperoleh oleh Priambodo & Prabawani (2016); Yogananda & Dirgantara (2017) menemukan *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* yang di tawarkan oleh sebuah bank.

Meningkat atau menurunnya minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* juga dipengaruhi oleh *perceived easy of use* (Wahyuningtyas & Widiastuti, 2017). *Perceived easy of use* merupakan penilaian yang diberikan konsumen berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, untuk menyatakan layanan perbankan mobile yang telah diamati mudah untuk digunakan sehingga tidak membutuhkan keahlian khusus untuk menggunakannya. Ketika *perceived easy of use* yang dirasakan nasabah semakin tinggi maka keputusan atau niat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* yang telah diamati semakin tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan *perceived easy of use* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* yang ditawarkan oleh sebuah bank.

Disamping *perceived usefulness* dan *perceived easy of use*, terjadinya perubahan minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* juga dipengaruhi oleh *perceived self efficacy* yang dimiliki nasabah. Menurut Chao (2019) *perceived self efficacy* merupakan perasaan yang dimiliki konsumen untuk lebih percaya diri menggunakan layanan tertentu khususnya *mobile banking*. Meningkatnya rasa percaya diri tersebut disebabkan karena adanya informasi dan pengetahuan positif tentang layanan. Ketika nasabah memiliki *perceived self efficacy* yang tinggi pada sebuah layanan yang telah mereka amati maka minat nasabah untuk menggunakan layanan khususnya *mobile banking* akan semakin tinggi.

Hasil penelitian Alicia (2020) serta temuan penelitian Yuhelmi et al., (2018) menemukan *perceived self efficacy* berpengaruh positif terhadap minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* sebuah bank. Temuan yang sama juga diperoleh oleh Ashraf (2019); Shaikh et al., (2020) sama sama menemukan ketika nasabah telah memiliki kepercayaan yang tinggi untuk menggunakan layanan *mobile banking* maka akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan layanan tersebut. Selanjutnya hasil penelitian yang diperoleh Makanyeza (2017) menemukan bahwa *perceived self efficacy* tidak berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* sebuah bank.

Berdasarkan uraian fenomena penelitian serta adanya pro dan kontra hasil penelitian mendorong peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang membahas adanya sejumlah variabel yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* BRImo di Kota Padang. Dipilihnya layanan BRImo disebabkan

BRI sebagai bank dengan layanan terlengkap dan memiliki kantor cabang dan pembantu terlengkap di Kota Padang, namun nasabah pengguna layanan mobile BRI relatif tidak sebanyak bank BUMN lainnya. Penelitian ini juga menawarkan sejumlah perbedaan dengan penelitian sebelumnya pertama peneliti menambahkan satu variabel baru yaitu *perceived self efficacy*, perbedaan kedua waktu dan tempat penelitian berbeda dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan selanjutnya berkaitan dengan metode analisis yang digunakan pada riset saat ini peneliti memilih menggunakan analisis regresi berganda (OLS) sedangkan penelitian terdahulu lebih menggunakan model yang kompleks yaitu analisis jalur (*path analysis*). Penelitian ini bersifat empiris dan memiliki judul lengkap: **Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Easy Of Use* dan *Perceived Self Efficacy* Terhadap *Behavioral Intention* Layanan BRImo di Kota Padang**

## 1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan uraian latar belakang dan fenomena yang telah dijelaskan diatas maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang akan di buktikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* layanan *mobile banking* BRImo di Kota Padang ?
2. Bagaimanakah *perceived easy of use* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* layanan *mobile banking* BRImo di Kota Padang ?
3. Bagaimanakah *perceived self efficacy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* layanan *mobile banking* BRImo di Kota Padang ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan uraian rumusan masalah maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah menganalisis dan membuktikan pengaruh:

1. *Perceived usefulness* terhadap *behavioral intention* layanan *mobile banking* BRImo di Kota Padang.
2. *Perceived easy of use* terhadap *behavioral intention* layanan *mobile banking* BRImo di Kota Padang.
3. *Perceived self efficacy* terhadap *behavioral intention* layanan *mobile banking* BRImo di Kota Padang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah dan tujuan penelitian, diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat bagi:

#### **1. Praktisi**

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan kebijakan bagi Bank BRI dalam mendorong meningkatnya minat nasabah dalam menggunakan layanan BRImo khususnya di Kota Padang.

#### **2. Akademisi**

Hasil yang diperoleh dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan bagi peneliti dimasa mendatang yang juga tertarik membahas permasalahan yang sama dengan pokok permasalahan yang dibahas dalam riset saat ini.