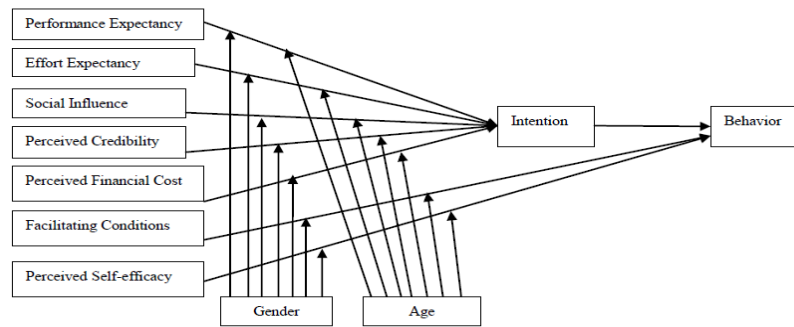


BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab ini berisi tentang penjelasan dan pembahasan tentang tinjauan teoritis yang telah dilakukan. Tinjauan teoretis dilakukan dengan mengkaji teori-teori yang digunakan berdasarkan sumber pustaka yang dijadikan acuan dalam penelitian ini. Hasil dari kajian tersebut akan digunakan untuk membantu memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian dan untuk merumuskan hipotesis.

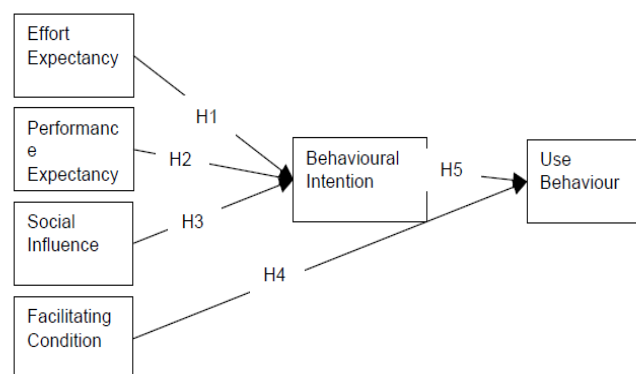
2.1 Kajian Pustaka

Chian-Son Yu (2012) melakukan penelitian yang berjudul *"Factors Affecting Individual To Adopt Mobile Banking : Empirical Evidence From The Utaut Model"*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang apa yang memengaruhi seseorang untuk menggunakan layanan mobile banking dengan menggunakan UTAUT. Model yang digunakan pada penelitian ini adalah UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Model UTAUT dalam penelitian ini terdapat tujuh variabel yang memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan layanan mobile banking. Variabel-variabel tersebut adalah Performance Expectancy (harapan kinerja) (PE), Effort Expectancy (harapan usaha) (EE), Social Influence (pengaruh sosial) (SI), Perceived Credibility (tingkat kepercayaan) (PC), Perceived Financial Cost (pengaruh biaya) (PFC), Facilitating Condition (kondisi fasilitas) (FC), Perceived Self-Efficacy (harapan keberhasilan pengguna) (PSE), Behavioral Intention (niat perilaku) (BI). Data sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sejumlah 441 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan 38 pertanyaan yang disusun dalam dua sesi. Sesi pertama berisi atas 31 pertanyaan yang digunakan untuk mengevaluasi Performance Expectancy (harapan kinerja) (PE), Effort Expectancy (harapan usaha) (EE), Social Influence (pengaruh sosial) (SI), Perceived Credibility (tingkat kepercayaan) (PC), Perceived Financial Cost (pengaruh biaya) (PFC), Facilitating Condition (kondisi fasilitas) (FC), Perceived Self-Efficacy (harapan keberhasilan pengguna) (PSE), Behavioral Intention (niat perilaku) (BI) dan pengukuran jawaban menggunakan skala Likert, poin dimulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Pada sesi kedua di berikan lima pertanyaan yaitu mengumpulkan responden gender, umur, pekerjaan, tingkat pendidikan dan tingkat penghasilan kemudian pertanyaan keenam digunakan untuk menanyakan apakah pengguna menggunakan layanan *mobile banking* dan pertanyaan ketujuh digunakan untuk menanyakan frekuensi penggunaan *mobile banking*. Model UTAUT yang digunakan dalam penelitian ini dianalisis dan divalidasi menggunakan PLS (*partial Least Square*).



Gambar 2. 1 Model Penelitian Chian-Son Yu (2012)

Samuel dan Hillar (2014) melakukan penelitian yang berjudul “*Using the UTAUT Model To Analyze Students’ ICT Adoption*”. Penelitian ini bertujuan untuk memberi pemahaman lebih lanjut tentang isu seputar penerimaan teknologi informasi dan komunikasi oleh mahasiswa perguruan tinggi. Model yang digunakan pada penelitian ini adalah UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Model UTAUT Venkatesh et al. (2003) adalah penelitian yang dikerjakan dengan peneliti lainnya bertujuan untuk mengetahui kekuatan prediktor pada kepentingan mahasiswa dalam penerimaan dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sebagai pembelajaran dan penelitian. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Performance Expectancy (Harapan Kinerja) (PE), Effort Expectancy (Harapan Usaha) (EE), Social Influence (Pengaruh Sosial) (SI), Facilitating Condition (Kondisi yang Memfasilitasi) (FC), Behavioral Intention (Niat Perilaku) (BI), Use Behavior (Perilaku pengguna). Data sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 400 responden yang diberikan kepada mahasiswa ilmu sosial dan bisnis fakultas Administrasi Methodist University College, Ghana dengan 345 kuesioner yang kembali. Model UTAUT pada penelitian ini dianalisis dengan menggunakan Analisis Moments Structure (AMOS) 20 dan SPSS 16.



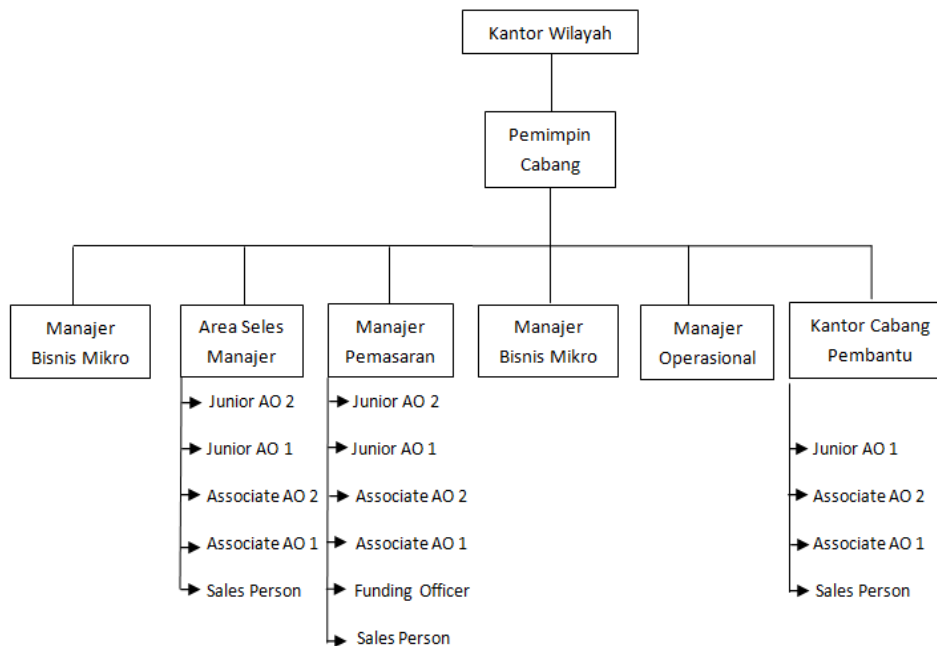
Gambar 2. 2 Model Penelitian Samuel dan Hillar (2014)

2.2 Profil Bank Rakyat Indonesia (BRI)

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta yang terletak di Ruko Griya Shanta blok DR No 11-12 Jalan Soekarno Hatta Malang adalah salah satu kantor cabang yang ada di kota Malang.

2.2.1 Struktur Organisasi

Berikut ini merupakan struktur organisasi dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta dapat dilihat pada gambar 2.3 yaitu sebagai berikut :



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi

2.2.2 Visi dan Misi

Visi Bank Rakyat Indonesia adalah menjadi Bank Komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah, sedangkan misi dari Bank Rakyat Indonesia yaitu :

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang terbesar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen resiko serta praktik *Good Corporate Governance* (GCG) yang sangat baik.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*Stakeholders*).

2.2.3 Internet Banking BRI

Internet Banking adalah sebuah platform yang diberikan oleh masing-masing perbankan untuk mempermudah para nasabahnya melakukan transaksi tanpa harus pergi secara langsung ke bank. *Internet Banking* bisa dikatakan fasilitas yang diberikan Perbankan sebagai mediasi/alat pembayaran tanpa menggunakan uang tunai langsung. *Internet banking* ini adalah melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penyelenggaraan internet banking merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat, dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari ponsel, Komputer, dan sebagainya. Untuk menggunakan *internet banking* seorang nasabah akan dibekali dengan login dan kode akses ke situs web dimana terdapat fasilitas internet banking milik bank bersangkutan. Selanjutnya, nasabah dapat melakukan login dan melakukan aktifitas perbankan melalui situs web bank BRI di <https://ib.bri.co.id>.

Dengan internet banking BRI nasabah dapat bertransaksi selama 24 jam. Cukup dengan melakukan registrasi internet banking BRI di ATM BRI dan regrestrasi mTOKEN di customer service Kanca/KCP BRI. Keamanan yang digunakan bank BRI yaitu teknologi kriptografi seperti enkripsi dengan menggunakan SSL (*Secure Socket Layer*) yang akan mengacak dan menyandikan data transaksi. Dilengkapi dengan mTOKEN sebagai kode pengamanan tambahan yang diberikan kepada pengguna internet banking untuk melakukan transaksi financial, mTOKEN dikirim melalui SMS setelah pengguna melakukan permintaan mTOKEN. Satu mTOKEN hanya bisa digunakan dalam satu transaksi financial.

Dengan menggunakan fasilitas *Internet Banking* sejatinya memberikan keuntungan bagi para nasabah. Manfaat atau keuntungan *internet banking* bagi nasabah tersebut adalah nasabah tidak perlu lagi mengunjungi bank untuk melakukan transaksi perbankan. Dengan demikian nasabah diuntungkan dalam hal waktu dan biaya. Manfaat lainnya bagi nasabah adalah dapat melakukan transaksi dengan cepat dimana saja dan kapan saja asalkan terhubung ke jaringan internet. Dan sebaliknya manfaat yang di dapat oleh bank dengan menyediakan fasilitas *Internet Banking*, bank terbantu dalam hal pengurangan biaya operasional. Keuntungan lainnya adalah dengan menyediakan fasilitas internet banking akan menggiring orang-orang untuk menjadi nasabah bank tersebut. Nasabah bisa melakukan beberapa transaksi perbankan melalui fasilitas Internet Banking. Macam-macam transaksi tersebut adalah informasi saldo, informasi rekening, mutasi rekening, transfer dana, transfer, transfer antar rek BRI, transfer ke bank lain, transaksi terjadwal, pembayaran tagihan dan pembelian pulsa, dan transaksi-transaksi lainnya.



Gambar 2. 4 Tampilan Internet Banking BRI

2.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Dari penelitian Davis (1989) *Technology Acceptance Model* (TAM) telah menenghasilkan sebuah metodologi *user acceptance* dari sebuah sistem informasi. Untuk meningkatkan kepercayaan, beberapa studi empiris pun telah dilakukan. Venkatesh dan davis pada tahun 2000 mengeluarkan metodologi tentang *user acceptance* yang merupakan generalisasi dari TAM yaitu TAM 2. Pada tahun 2003 vankatesh, Morris dan beberapa peneliti lainnya mengeluarkan sebuah metodologi *user acceptance* dengan istilah UTAUT.

UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) adalah sebuah model berbasis teori yang dikembangkan oleh Venkatesh, Morris dan beberapa peneliti lainnya pada tahun 2003. Model ini menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan individu terhadap teknologi informasi. UTAUT dikembangkan melalui pengkajian yang dilakukan terhadap delapan model/teori. Kedelapan model/teori tersebut yaitu:

1. *Theory of Reasoned Action* (TRA)
2. *Technology Acceptane Model* (TAM)
3. *Motivational Model* (MM)
4. *Theory of Planned Behavior* (TPB)
5. *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB)
6. *Model of PC Utilization* (MPCU)
7. *Innovation Diffusion Theory* (IDT)
8. *Social Cognitive Theory* (SCT)

Teori ini berpendapat bahwa empat faktor utama Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition adalah penentu langsung niat perilaku pengguna (Venkatesh et.al, 2013).

2.4 Landasan Teori

2.4.1 Harapan Kinerja(*Performance Expectancy*)

Menurut Venkatesh et al. (2003) ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu merasa jika sistem dapat membantunya dalam meningkatkan pekerjaannya, Maka semakin besar pengguna merasakan jika sistem tersebut dapat membantunya dalam meningkatkan pekerjaannya maka akan lebih signifikan memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

Melihat dari penelitian sebelumnya mengenai definisi dari ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*), penulis mengambil kesimpulan ekspektasi kinerja adalah merupakan tingkat dimana seorang pengguna merasa jika sistem dapat membantunya dalam meningkatkan kinerja pada pekerjaannya.

Adapun indikator Perceived usefulness menurut Davis et al. (1989) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Job fit menurut Thompson et al. (1991) adalah bagaimana kemampuan sistem meningkatkan kinerja individu. Relative advantage menurut Moure and benbasat (1991) adalah sejauh mana seorang individu menggunakan teknologi dipersepsikan lebih baik dibandingkan kondisi sebelumnya.

Dalam penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan internet *banking* pada variabel harapan kinerja (*Performance Expectancy*) peneliti menggabungkan indikator yang terdapat pada penelitian Davis et al. (1989) dan Thompson et al. (1991), dan Moure and benbasat (1991) yaitu: (1) Perceived usefulness; (2) Job fit; (3) Relative advantage.

2.4.2 Harapan Usaha (*Effort Expectancy*)

Menurut Venkatesh et al. (2003) Harapan usaha (*Effort Expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya, bahwa menggunakan sistem akan bebas dari upaya atau usaha. Semakin tinggi seseorang merasa kemudahan dalam menggunakan sistem dan seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan mengurangi dari upaya dan usaha maka semakin signifikan memengaruhi niat dalam menggunakan sistem tersebut.

Melihat dari penelitian sebelumnya mengenai definisi dari harapan usaha (*Effort Expectancy*), penulis mengambil kesimpulan harapan usaha adalah tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem atau tingkat dimana seorang pengguna akan dapat mengurangi upaya dalam melakukan pekerjaannya dengan menggunakan sistem.

Adapun indikator Ease of use menurut Moore and benbasat (1991) adalah tingkat dimana dalam menggunakan sistem dianggap sulit untuk digunakan. Complexity menurut Thompson et al. (1991) adalah sejauh mana dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan.

Dalam penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan internet *banking* pada variabel *Effort Expectancy* peneliti menggunakan indikator yang terdapat pada penelitian Moore and benbasat (1991) dan Thompson et al. (1991) dan, yaitu: (1) Ease of use dan (2) Complexity.

2.4.3 Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Menurut Venkatesh et al. (2003) pengaruh sosial (*Social Influence*) didefinisikan sejauh mana seorang individu dapat dipengaruhi oleh orang lain dalam menggunakan sistem. Pengaruh sosial terkait dengan adanya pihak lain seperti keluarga, sahabat, kerabat, tetangga yang memberikan motivasi dan dorongan dalam penggunaan suatu aplikasi atau layanan. Semakin tinggi individu dapat dipengaruhi oleh orang lain dalam menggunakan sistem, maka semakin signifikan dalam memengaruhi niat dalam menggunakan sistem.

Melihat dari penelitian sebelumnya mengenai definisi dari pengaruh sosial, penulis mengambil kesimpulan pengaruh sosial adalah sejauh mana seorang individu dipengaruhi oleh orang lain dalam menggunakan sistem.

Adapun indikator Subjective norm menurut Ajzen (1991); Davis et al. (1989); Fishbein and azjen (1975); Mathieson (1991); Taylor and Todd (1995a, 1995b) adalah didefinisikan sebagai persepsi seseorang bahwa orang-orang terpenting baginya menyarankan bahwa ia harus atau tidak seharusnya menggunakan sistem. Social Faktor menurut Thompson et al. (1991) didefinisikan sebagai internalisasi individu terhadap kultur kelompok referensinya dan kesepakatan interpersonal yang individu buat dengan orang lain dalam situasi sosial tertentu.

Dalam penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan sistem layanan internet *banking* pada variabel pengaruh sosial (*Social Influence*) peneliti menggunakan indikator yang terdapat pada penelitian (Ajzen (1991); Davis et al. (1989); Fishbein and azjen (1975); Mathieson (1991); Taylor and Todd (1995a, 1995b)) dan Thompson et al. (1991) , yaitu: (1) Subjective norm dan (2) Social faktor.

2.4.4 Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*)

Menurut Venkatesh et al. (2003) kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Condition*) didefinisikan tingkat dimana seseorang percaya bahwa insfrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung dalam penggunaan sistem. Semakin tinggi dimana seseorang percaya bahwa insfrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung dalam menggunakan sistem, maka semakin signifikan dalam memengaruhi niat dalam menggunakan sistem.

Melihat dari penelitian sebelumnya mengenai definisi dari fasilitating condition, penulis mengambil kesimpulan Kondisi yang memfasilitasi merupakan faktor-faktor obyektif lingkungan yang menyebabkan kemudahan dalam penggunaan suatu sistem, termasuk penyediaan dukungan komputer atau alat

teknologi. Tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung dalam penggunaan sistem.

Adapun indikator *facilitating condition* menurut Thompson et al. (1991) adalah didefinisikan sebagai faktor objektif yang membuat individu mudah menggunakan sistem tertentu. Misalnya dukungan teknis dan lain sebagainya. *Compatibility* menurut Moore and benbasat (1991) didefinisikan sebagai tingkat dimana sistem dianggap konsisten dengan nilai yang ada dari pengalaman terdahulu.

Dalam penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan sistem layanan internet *banking* pada variabel *Facilitating condition* peneliti menggunakan indikator yang terdapat pada penelitian Thompson et al. (1991) dan Moore and benbasat (1991) yaitu: (1) *facilitating condition* dan (2) *compatibility*.

2.4.5 Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Menurut Venkatesh et al. (2003) niat perilaku (*Behavioral Intention*) didefinisikan suatu keinginan individu dalam melakukan suatu perilaku tertentu untuk menggunakan sistem. Niat berperilaku dalam menggunakan sistem yang baru dipengaruhi oleh sikap pengguna dan kegunaan sistem. Semakin tinggi keinginan individu dalam menggunakan sistem, maka semakin signifikan dalam memengaruhi niat dalam menggunakan sistem.

Melihat dari penelitian sebelumnya mengenai definisi dari niat perilaku, penulis mengambil kesimpulan niat perilaku adalah faktor yang memengaruhi suatu keinginan individu untuk melakukan suatu perilaku tertentu.

Adapun indikator Berencana menggunakan menurut Davis et al. (1989) adalah keinginan dalam menggunakan sistem. Bermaksud menggunakan lebih sering menurut Thompson et al. (1991) adalah keinginan untuk tetap menggunakan sistem secara berulang.

Dalam penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* pada variabel *Behavior intention* peneliti menggunakan indikator yang terdapat pada penelitian Davis et al. (1989) dan Thompson et al. (1991), yaitu: (1) Berencana menggunakan dan (2) Bermaksud menggunakan lebih sering.

2.5 Hubungan Antar Variabel

2.5.1 Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*

Dalam penelitian Feras Fares Al Mashagba dan Mohammad Othman Nassar pada tahun 2012 *Performance expectancy* membuktikan adanya pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pengguna *internet banking*. Semakin tinggi pengguna merasa bahwa sistem tersebut dapat membantu dalam meningkatkan kinerja pada pekerjaannya akan lebih signifikan memengaruhi niat

untuk menggunakan sistem. Dengan menggunakan metode UTAUT penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif *Performance expectancy* terhadap *Behavioral Intention*.

Dalam penelitian Samuel dan Hillar (2014) *Performance expectancy* membuktikan adanya pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pengguna teknologi informasi dan komunikasi untuk media pembelajaran oleh mahasiswa perguruan tinggi. Semakin tinggi pengguna merasa bahwa sistem tersebut dapat membantu dalam meningkatkan kinerja pada pekerjaannya akan lebih signifikan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem. Dengan menggunakan metode UTAUT penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif *Performance expectancy* terhadap *Behavioral Intention*.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, penelitian ini mengajukan sebuah hipotesis sebagai berikut: **(H₁) *Performance Expectancy* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention***

2.5.2 Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*

Dalam penelitian Feras Fares Al Mashagba dan Mohammad Othman Nassar pada tahun 2012 *Effort expectancy* membuktikan adanya pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pengguna *internet banking*. Semakin tinggi pengguna merasa mudah dalam menggunakan sistem yang akan mengurangi upaya (tenaga atau waktu) dalam melakukan pekerjaannya maka semakin signifikan memengaruhi niat untuk menggunakan sistem. Dengan menggunakan metode UTAUT penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif *Effort expectancy* terhadap *Behavioral Intention*.

Dalam penelitian Samuel dan Hillar (2014) *Effort expectancy* membuktikan adanya pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pengguna teknologi informasi dan komunikasi untuk media pembelajaran oleh mahasiswa perguruan tinggi. Semakin tinggi seseorang merasa kemudahan dalam menggunakan sistem dan seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan mengurangi dari upaya dan usaha maka semakin signifikan memengaruhi niat dalam menggunakan sistem. Dengan menggunakan metode UTAUT penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif *Effort expectancy* terhadap *Behavioral Intention*.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, penelitian ini mengajukan sebuah hipotesis sebagai berikut: **(H₂) *Effort Expectancy* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention***

2.5.3 Pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention*

Dalam penelitian Feras Fares Al Mashagba dan Mohammad Othman Nassar pada tahun 2012 *Sosial Influence* membuktikan adanya pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pengguna *internet banking*. Semakin tinggi individu dapat dipengaruhi oleh orang lain dalam menggunakan sistem, maka semakin signifikan dalam memengaruhi niat dalam menggunakan sistem.

Dengan menggunakan metode UTAUT penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif *Sosial Influence* terhadap *Behavioral Intention*.

Dalam penelitian Samuel dan Hillar (2014) *Sosial Influence* membuktikan adanya pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pengguna teknologi informasi dan komunikasi untuk media pembelajaran oleh mahasiswa perguruan tinggi. Semakin tinggi individu dapat dipengaruhi oleh orang lain dalam menggunakan sistem, maka semakin signifikan dalam memengaruhi niat dalam menggunakan sistem. Dengan menggunakan metode UTAUT penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif *Sosial Influence* terhadap *Behavioral Intention*.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, penelitian ini mengajukan sebuah hipotesis sebagai berikut: **(H₃) *Sosial Influence* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention***

2.5.4 Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioral Intention*

Dalam penelitian Feras Fares Al Mashagba dan Mohammad Othman Nassar pada tahun 2012 *Facilitating Condition* membuktikan adanya pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pengguna *internet banking*. Semakin tinggi dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung dalam menggunakan sistem, maka semakin signifikan dalam memengaruhi niat dalam menggunakan sistem. Dengan menggunakan metode UTAUT penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif *Facilitating Condition* terhadap *Behavioral Intention*.

Dalam penelitian Samuel dan Hillar (2014) *Facilitating Condition* membuktikan adanya pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pengguna teknologi informasi dan komunikasi untuk media pembelajaran oleh mahasiswa perguruan tinggi. Semakin tinggi dimana seseorang percaya bahwa sarana dan prasarana ada untuk mendukung dalam menggunakan sistem, maka semakin signifikan dalam memengaruhi niat dalam menggunakan sistem. Dengan menggunakan metode UTAUT penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif *Facilitating Condition* terhadap *Behavioral Intention*.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, penelitian ini mengajukan sebuah hipotesis sebagai berikut: **(H₄) *Facilitating Condition* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention***