

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang sangat pesat mencakup hampir setiap lini masyarakat yang ada di dunia. Salah satu dampak dari pesatnya perkembangan teknologi tersebut secara global yakni pengenalan *mobile banking* oleh industri perbankan. *Mobile banking* atau yang disebut juga dengan *m-banking*, merupakan suatu layanan yang dirancang untuk memfasilitasi hubungan antara nasabah dengan pihak perbankan dan untuk membantu nasabah dalam mengelola rekening serta melakukan transaksi perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerimaan dan penggunaan pengguna layanan *mobile banking* syariah pada generasi Y dan Z Kota Semarang.

Penelitian ini mengadopsi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) 2 dengan tujuh variabel independen yakni *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit*, serta dua variabel dependen yaitu *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*. Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 192 responden pengguna layanan *mobile banking* syariah yang berdomisili di Kota Semarang. Analisis data pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* sebagai alat analisisnya yang dibantu dengan *software* SmartPLS 3.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Sedangkan variabel *Facilitating Conditions*, *Habit*, dan *Behavioral Intention* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*. Variabel *Facilitating Conditions* menjadi prediktor terkuat dalam mempengaruhi variabel *Use Behavior*. Hal tersebut karena semakin tinggi kondisi fasilitas, persepsi seseorang terhadap sumber daya dan dukungan yang tersedia untuk suatu teknologi maka akan semakin tinggi pula perilaku pengguna terhadap layanan *mobile banking* syariah.

Kata kunci: *Mobile banking* syariah, UTAUT 2, penerimaan teknologi.