

**PENGUKURAN TINGKAT PENERIMAAN PENGGUNA MOBILE BANKING
MENGUNAKAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY (UTAUT)**

Aulia Nur Madjid¹, Shinta Permata Sari²
Universitas Muhammadiyah Surakarta^{1,2}
sps274@ums.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial terhadap niat perilaku penggunaan *mobile banking*, serta untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kondisi yang memfasilitasi dan niat perilaku terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data penelitian dianalisis menggunakan *Partial Least Square (PLS)* dan kemudian diolah menggunakan *software SmartPLS 4.0*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa niat perilaku penggunaan *mobile banking* dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial, sedangkan perilaku penggunaan *mobile banking* dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi dan niat perilaku. Selanjutnya, niat perilaku dapat memediasi hubungan antara ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial terhadap perilaku penggunaan. Simpulan, penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh penyedia layanan teknologi keuangan untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif sehingga dapat membantu untuk menyediakan fitur serta layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, Niat Perilaku, Perilaku Penggunaan, UTAUT

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of performance expectations, effort expectations, and social influences on behavioral intentions to use mobile banking, as well as to determine and analyze the influence of facilitating conditions and behavioral intentions on mobile banking behavior. This study uses a quantitative research method with primary data collection. The data collection technique uses a questionnaire. The research data were analyzed using Partial Least Square (PLS) and then processed using SmartPLS 4.0 software. The results of this study indicate that behavioral intentions to use mobile banking are influenced by performance expectations, effort expectations, and social influences, while mobile banking behavior is influenced by facilitating conditions and behavioral intentions. Furthermore, behavioral intentions can mediate the relationship between performance expectations, effort expectations, and social influences on usage behavior. In conclusion, this study is expected to be used by financial technology service providers to develop more effective strategies so that they can help provide features and services that suit user needs.

Keywords: *Mobile Banking*, Behavioral Intentions, Usage Behavior, UTAUT

PENDAHULUAN

Perkembangan dengan lingkup yang besar pada sektor teknologi informasi menjadi peluang baru bagi perusahaan untuk membuat pelayanan yang lebih baik dan cepat, sekaligus mempermudah aktivitas kehidupan sehari-hari bagi pengguna. Pada masa sekarang ini, teknologi informasi semakin berkembang dan maju secara pesat. Digitalisasi telah menyebabkan semua dimensi kehidupan menjadi lebih mudah diakses, efisien, dan

praktis. Era digital juga mengubah cara untuk melakukan transaksi dan pola konsumsi dalam menggunakan *platform* digital yang serba cepat serta menghilangkan batas antara ruang dan waktu (Sriekaningsih, 2020). Pertumbuhan pengguna internet yang paling tinggi terjadi pada sepuluh tahun terakhir yaitu pada Januari 2016 yang mencapai 50,16% secara tahunan (*yoy*). Pertumbuhan pengguna internet paling lambat terjadi pada Januari 2022 yang berkisar 0,5% (*yoy*) saja. Jumlah pengguna tersebut menyebabkan Indonesia menempati urutan peringkat kedelapan secara global (Annur, 2023).

Banyaknya pengguna internet di Indonesia menyebabkan adanya perubahan dalam berbagai macam bidang bisnis termasuk pada bidang keuangan, salah satunya pada bidang industri perbankan. Lembaga perbankan terus mengalami perkembangan yang positif sejalan dengan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi ini menawarkan berbagai efisiensi dan efektivitas dalam keseharian pengguna untuk melakukan aktivitasnya. Pada keadaan yang serba digital seperti saat ini, konsumen cenderung melakukan aktivitas dengan fitur yang serba elektronik (Thakur & Srivastaya, 2013). Sistem *online* yang ada didasarkan pada teknologi komunikasi serta teknologi komputer yang dapat memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi dimanapun dan kapanpun. Kehadiran internet membuat perbankan memulai inovasi dan pengembangan, seperti meluncurkan *internet banking* dan *mobile banking* yang dioperasikan menggunakan perangkat *mobile* (Kadir & Triwahyuni, 2003).

Mobile Banking merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan berbagai macam transaksi seperti, penyerahan kredit, pembayaran, serta transaksi-transaksi lain dengan menggunakan perangkat *mobile* seperti *smartphone* maupun jenis gawai lainnya. Pihak bank melakukan pengembangan aplikasi *mobile banking* dengan berbagai fitur. Fitur yang digunakan berkembang mengikuti keperluan yang dibutuhkan oleh pengguna (Laukkanen & Lauronen, 2005). Dengan adanya layanan ini, pengguna dapat melakukan transaksi non-tunai misalnya transfer, pembayaran tagihan, dan cek saldo tanpa harus datang ke bank maupun ATM. Bank, *provider*, dan lembaga keuangan saling melengkapi antara satu dengan yang lainnya guna meningkatkan nilai (Kim *et al.*, 2009). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis niat perilaku dan perilaku penggunaan dalam menggunakan *mobile banking* dan diharapkan dapat digunakan oleh penyedia layanan teknologi keuangan untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif sehingga dapat membantu menyediakan fitur serta layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dalam menganalisis suatu implementasi teknologi informasi, dibutuhkan adanya analisis tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu sistem yang digunakan. Model terbaru yang dapat digunakan untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna yaitu model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT adalah model yang dapat menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi (Venkatesh *et al.*, 2003). UTAUT merupakan kombinasi sekaligus penyempurna dari delapan model yang sudah ada sebelumnya. Konstruksi utama yang dimiliki UTAUT diantaranya ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi (Ridhwan & Purwanto, 2020). Penelitian ini menggunakan model UTAUT untuk memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai niat dan perilaku pengguna dalam memilih serta memanfaatkan suatu teknologi secara berkesinambungan.

Penelitian Anjani & Mukhlis (2022) menunjukkan bukti empiris bahwa ekspektasi kinerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking*. Demikian pula dengan penelitian Angelina & Yasin (2024) yang mengemukakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan terhadap minat dalam penggunaan *mobile banking*. Penelitian Rachmawati *et al.*, (2020) menunjukkan

bahwa ekspektasi usaha memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku dalam penggunaan mobile banking, yang sejalan dengan Arditya & Giri (2021) bahwa ekspektasi usaha merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Rachmawati *et al.*, (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa pengaruh sosial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat perilaku dalam menggunakan *mobile banking* dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pamungkas & Sudiarno (2022) bahwa pengaruh sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku. Penelitian Anjani & Mukhlis (2022) menemukan hasil bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan. Di samping itu, hasil penelitian Anjani & Mukhlis (2022) juga menemukan hasil bahwa niat perilaku memiliki dampak positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan.

KAJIAN TEORI

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan sebuah model teoritis yang dibuat dengan tujuan untuk mengkaji dan memperkirakan tingkat penerimaan serta penggunaan teknologi informasi. Model ini dikembangkan pertama kali oleh Venkatesh *et al.*, (2003). Model UTAUT adalah gabungan dari semua variabel yang ditemukan di delapan model penerimaan teknologi dan informasi sebelumnya dengan melakukan penyesuaian pandangan terkait penerimaan teknologi dan informasi. Model UTAUT terbukti berhasil dalam menyajikan dan menjelaskan serangkaian konstruk teori penerimaan teknologi dalam memprediksi perilaku pengguna sebesar 70% (Venkatesh *et al.*, 2003). Model UTAUT terdiri atas empat konstruk utama yang berperan penting sebagai penentu langsung terhadap niat penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi. Empat konstruk utama tersebut yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), serta kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*).

Mobile Banking

Teknologi Informasi (TI) telah mengalami perkembangan yang begitu pesat menyebabkan awal mula dimulainya era globalisasi. Perkembangan teknologi informasi ini menyebabkan informasi keuangan pada sektor perbankan terkena dampaknya. *Mobile banking* dan *e-banking* di Indonesia tercatat di Asia Tenggara sebagai pertumbuhan tercepat. Kehadiran internet membuat perbankan mulai melakukan beberapa pengembangan dan inovasi baru seperti menghadirkan *internet banking* dan *mobile banking* yang menggunakan perangkat *mobile* dalam pengoperasiannya (Kadir & Triwahyuni, 2003). *Mobile Banking* merupakan suatu aplikasi *mobile commerce* yang dibuat oleh bank atau lembaga keuangan yang memungkinkan para pengguna untuk melakukan suatu transaksi keuangan dalam jarak yang jauh dengan menggunakan suatu perangkat seperti *smartphone* (Baabdullah *et al.*, 2019). Penggunaan *mobile banking* memiliki manfaat yang besar bagi penggunanya, pengguna tidak harus keluar rumah untuk melakukan transaksi keuangan sehingga dapat menghemat waktu (Sari & Cristiana, 2022). Adanya aplikasi *mobile banking* bertujuan untuk meningkatkan layanan pengguna dan memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi keuangan. Layanan yang dapat digunakan dalam *mobile banking* antara lain transfer dana antar bank, pembayaran tagihan seperti listrik, telepon rumah, angsuran kredit, serta transaksi non-keuangan lainnya (Ismail, 2011).

Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)

Perilaku penggunaan (*use behavior*) merupakan sebuah intensitas pengguna dalam menggunakan teknologi baru. Suatu teknologi informasi akan digunakan apabila pengguna memiliki minat menggunakan sistem sehingga dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Perilaku pengguna menjadi faktor penting bagi pengguna untuk menentukan akan menggunakan suatu sistem atau tidak. Perilaku penggunaan merupakan lanjutan dari niat perilaku. Perilaku penggunaan ini adalah sikap penggunaan nyata dari suatu teknologi (Rachmawati *et al.*, 2020). Bharata & Widyaningrum (2020), menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi adalah refleksi dari perilaku seseorang. Seseorang akan menggunakan sistem jika mereka menganggap bahwa sistem tersebut berguna untuk membantu menyelesaikan pekerjaannya. Sebaliknya, jika seseorang menganggap dengan menggunakan sistem tidak berdampak baik bagi pekerjaannya maka mereka tidak akan menggunakan sistem tersebut.

Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Niat perilaku atau *behavioral intention* merupakan suatu ketertarikan atau keinginan seorang individu untuk melakukan suatu perilaku maupun tindakan (Santoso & Zusrony, 2020). Niat perilaku juga dapat didefinisikan sebagai rencana yang menentukan perilaku individu pada masa depan (Siregar *et al.*, 2021). Dalam model *Theory of Reasoned Action* menjelaskan bahwa suatu perilaku dapat dilakukan oleh seseorang karena memiliki niat ataupun keinginan untuk melakukan perilaku. Niat mengusung rencana seseorang secara sadar untuk memobilisasi upaya dalam melaksanakan sebuah perilaku (Al Kautsar & Ilham, 2022). Seseorang akan memiliki maksud untuk terus menggunakan teknologi jika pengguna memiliki akses informasi yang diperlukan (Venkatesh *et al.*, 2003). Dalam penelitian Anjani & Mukhlis (2022) menemukan hasil bahwa niat perilaku memiliki dampak positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan.

Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektasi kinerja atau *performance expectancy* dapat diartikan sebagai seberapa besar seseorang dapat mempercayai jika dengan menggunakan suatu sistem teknologi dapat membantu penggunaannya untuk meningkatkan kinerja dari pekerjaan yang dilakukan (Venkatesh *et al.*, 2003). Martínez *et al.*, (2018) mendefinisikan ekspektasi kinerja sebagai sampai sejauh mana pengguna merasakan manfaat dalam penggunaan teknologi saat melakukan aktivitas tertentu. Konsep ini adalah gabungan dari beberapa variabel yang sebelumnya sudah ada pada penelitian terdahulu terkait dengan model penerimaan serta penggunaan teknologi. Ekspektasi kinerja mempunyai peran utama dalam suatu usaha karena memiliki hubungan terkait efektivitas dan efisiensi. Dengan adanya ekspektasi kinerja maka akan membantu dalam meningkatkan produktivitas pekerjaan (Meuthia *et al.*, 2020). Semakin tinggi ekspektasi kinerja, maka akan semakin besar keinginan individu untuk menggunakan teknologi tersebut (Venkatesh *et al.*, 2003). Dengan kata lain, meningkatnya kinerja nasabah dalam aktivitas sehari-hari tidak menutup kemungkinan terjadi karena nasabah cenderung untuk menggunakan *mobile banking*. Dengan menggunakan *mobile banking* dapat mengefisienkan waktu dalam menyelesaikan transaksi keuangan tanpa mengganggu aktivitas nasabah karena dapat dilakukan menggunakan *smartphone*. Dalam penelitian Anjani & Mukhlis (2022) menyatakan bahwa ekspektasi kinerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking*. Penelitian lain dilakukan oleh

Angelina & Yasin (2024) yang menemukan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap minat perilaku.

Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektasi usaha atau *effort expectancy* dapat diartikan sebagai kemudahan yang mampu dirasakan oleh seseorang yang berhubungan dengan penggunaan sistem teknologi (Venkatesh *et al.*, 2003). Kemudahan dalam mengakses dapat menjelaskan tingkat penggunaan sistem teknologi yang baru sebagai hal yang mudah untuk dilakukan serta tidak memiliki banyak kendala saat penggunaan. Ekspektasi usaha merupakan suatu tingkatan dalam menggunakan sesuatu. Sesuatu yang dimaksudkan yaitu seorang individu tidak membutuhkan upaya serta pemikiran yang besar untuk menggunakan suatu sistem teknologi yang baru (Lestari, 2020). Semakin tinggi ekspektasi usaha, maka akan semakin besar keinginan individu untuk menggunakan teknologi tersebut (Venkatesh *et al.*, 2003). Dalam penelitian Rachmawati *et al.*, (2020) menyatakan bahwa ekspektasi usaha memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat perilaku dalam menggunakan *mobile banking*.

Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh sosial atau *social influence* dapat diartikan sebagai sampai sejauh mana seseorang dapat memahami jika orang penting misalnya keluarga dan teman percaya bahwa mereka harus menggunakan sistem teknologi yang ada (Venkatesh *et al.*, 2003). Pengaruh sosial mencerminkan sampai sejauh mana tingkat keyakinan seorang individu jika orang lain disekitarnya berpikir bahwa mereka harus menggunakan suatu sistem tersebut (Dajani & Hegleh, 2019). Jika individu pada suatu kelompok tertentu meyakini bahwa mereka perlu untuk menggunakan sistem, maka individu tersebut cenderung akan ikut menggunakan sistem tersebut (Salamah & Kusumanto, 2017). Semakin banyak orang yang menggunakan teknologi, maka semakin besar pula dorongan seseorang untuk turut memanfaatkan penggunaan teknologi yang baru (Venkatesh *et al.*, 2003). Dalam penelitian Rachmawati *et al.*, (2020) menyatakan bahwa *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan *mobile banking*. Penelitian lain dilakukan oleh Pamungkas dan Sudiarno (2022) yang menyatakan bahwa *social influence* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention*.

Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Kondisi yang memfasilitasi dapat diartikan sebagai sampai sejauh mana seorang individu merasa yakin bahwa dengan adanya fasilitas serta kemampuan teknis dapat mendukung dalam penggunaan sistem teknologi (Venkatesh *et al.*, 2003). Dalam pemanfaatan teknologi informasi, beberapa ketentuan yang mendukung pengguna adalah berupa bentuk dari kondisi yang memfasilitasi yang akan menjadi pengaruh dalam pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi yang memfasilitasi mencerminkan ketentuan yang mendukung pengguna dengan memberikan suatu pelatihan yang dapat membantunya saat menghadapi kesulitan (Saputri & Wahyuni, 2016). Semakin baik kondisi fasilitas yang tersedia, maka akan semakin besar kesiapan seseorang untuk menggunakan teknologi baru yang ada (Bharata & Widyaningrum, 2020). Dalam penelitian Anjani & Mukhlis (2022) menemukan hasil bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan.

Niat Perilaku dengan Perilaku Penggunaan

Tingkatan niat yang dimiliki oleh seorang individu saat menggunakan teknologi dalam hubungannya dengan tujuan yang mereka harapkan untuk dicapai dikenal sebagai niat perilaku (Venkatesh *et al.*, 2003). Menurut penelitian Angelina dan Yasin (2024) dalam penelitiannya menyatakan bahwa minat perilaku berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan. Penelitian lain dilakukan Anjani & Mukhlis (2022), menunjukkan hasil bahwa niat perilaku memiliki dampak positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) yang kemudian diolah dengan menggunakan *software* smartPLS 4.0. Sumber penelitian berasal dari data primer yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan *google form*. Kuesioner dibuat sesuai dengan indikator pada setiap variabel menggunakan pertanyaan tertutup. Setiap variabel diukur dengan skala likert 1-5, mulai dari 1 poin untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), 2 poin untuk jawaban Tidak Setuju (TS), 3 poin untuk jawaban Netral (N), 4 poin untuk jawaban Setuju (S), dan 5 poin untuk jawaban Sangat Setuju (SS). Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur variabel sebagai berikut:

Tabel 1.
Indikator Variabel

Variabel	Indikator
Perilaku Penggunaan	Sikap terhadap perilaku
	Pengaruh terhadap penggunaan
	Mempengaruhi
Niat Perilaku	Niat untuk terus menggunakan <i>mobile banking</i> di masa yang akan datang
	Perkiraan untuk menggunakan <i>mobile banking</i> dalam kehidupan sehari-hari
	Rencana untuk terus menggunakan <i>mobile banking</i>
Ekspektasi Kinerja	Persepsi terhadap penggunaan
	Keuntungan relatif
	Ekspektasi terhadap hasil
Ekspektasi Usaha	Persepsi terhadap kemudahan penggunaan
	Kemudahan penggunaan
Pengaruh Sosial	Norma subjektif
	Faktor sosial
Kondisi yang Memfasilitasi	Persepsi terhadap kontrol perilaku
	Kondisi yang memfasilitasi

Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling*. Pertimbangan atau kriteria yang digunakan untuk menentukan sampel yaitu, mahasiswa aktif strata 1 Universitas Muhammadiyah Surakarta yang tercatat sampai dengan semester gasal tahun 2024/2025 dan sedang atau pernah menggunakan aplikasi *mobile banking*. Dengan menggunakan rumus slovin pada batas toleransi kesalahan yang

digunakan adalah 6%, diperoleh hasil perhitungan sebesar 274,72 responden, dibulatkan menjadi 275 responden.

HASIL PENELITIAN

Tabel 2.
Data Profil Responden

Keterangan	Frekuensi	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	60	21,8
Perempuan	215	78,2
Total	275	100,0
Usia		
17 tahun	5	1,8
18 tahun	27	9,8
19 tahun	36	13,1
20 tahun	79	28,7
21 tahun	94	34,2
22 tahun	27	9,8
23 tahun	7	2,5
Total	275	100,0
Lama Menggunakan <i>Mobile Banking</i>		
< 1 tahun	0	0,0
1 tahun – 2 tahun	167	60,7
3 tahun – 4 tahun	84	30,5
> 4 tahun	24	8,7
Total	275	100,0

Berdasarkan data profil responden Pada Tabel 1, mahasiswa dari 12 fakultas mengisi kuesioner seluruhnya merupakan mahasiswa aktif UMS sampai semester gasal 2024/2025. Sesuai jenis kelamin, sebagian besar responden adalah perempuan 78,2%, dan sisanya laki-laki 21,8%. Berdasarkan data demografi usia, mayoritas responden berusia 21 tahun sebesar 34,2%, berusia 20 tahun sebesar 28,7%, berusia 19 tahun sebesar 13,1%, dan lainnya 24%. Untuk lama menggunakan *mobile banking*, sebagian besar responden menggunakan *mobile banking* selama 1 tahun – 2 tahun 60,7%, 3 tahun – 4 tahun 30,5%, dan lebih dari 4 tahun 8,7%.

Tabel 3.
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Indikator	Mean	Minimum	Maximum	Standard Deviation
PP1	4,305	2,000	5,000	0,734
PP2	4,069	2,000	5,000	0,826
PP3	4,244	2,000	5,000	0,760
PP4	4,316	2,000	5,000	0,762
NP1	4,429	2,000	5,000	0,702
NP2	4,091	1,000	5,000	0,871
NP3	4,327	2,000	5,000	0,754
EK1	4,618	3,000	5,000	0,575
EK2	4,567	3,000	5,000	0,608

EK3	4,182	2,000	5,000	0,833
EK4	4,436	2,000	5,000	0,718
EU1	4,429	2,000	5,000	0,653
EU2	4,345	3,000	5,000	0,677
EU3	4,520	3,000	5,000	0,599
EU4	4,458	2,000	5,000	0,639
PS1	3,978	2,000	5,000	0,786
PS2	3,920	1,000	5,000	0,810
PS3	3,942	1,000	5,000	0,985
PS4	4,211	1,000	5,000	0,743
KM1	4,476	2,000	5,000	0,634
KM2	4,345	2,000	5,000	0,656
KM3	4,422	2,000	5,000	0,685
KM4	4,207	1,000	5,000	0,794

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif, variabel perilaku penggunaan memiliki nilai rata-rata terbesar pada indikator PP4 sebesar 4,316, nilai rata-rata terkecil pada indikator PP2 sebesar 4,069, nilai minimum 2, nilai maksimum 5, serta nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Variabel niat perilaku memiliki nilai rata-rata terbesar pada indikator NP1 sebesar 4,429, nilai rata-rata terkecil pada indikator NP2 sebesar 4,091, nilai minimum 1 dan 2, nilai maksimum 5, serta nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Variabel ekspektasi kinerja memiliki nilai rata-rata terbesar pada indikator EK1 sebesar 4,618, nilai rata-rata terkecil pada indikator EK3 sebesar 4,182, nilai minimum 2 dan 3, nilai maksimum 5, serta nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Variabel ekspektasi usaha memiliki nilai rata-rata terbesar pada indikator EU3 sebesar 4,520, nilai rata-rata terkecil pada indikator EU1 sebesar 4,429, nilai minimum 2 dan 3, nilai maksimum 5, serta nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Variabel pengaruh sosial memiliki nilai rata-rata terbesar pada indikator PS4 sebesar 4,211, nilai rata-rata terkecil pada indikator PS2 sebesar 3,920, nilai minimum 1 dan 2, nilai maksimum 5, serta nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Variabel kondisi yang memfasilitasi memiliki nilai rata-rata terbesar pada indikator KM1 sebesar 4,476, nilai rata-rata terkecil pada indikator KM4 sebesar 4,207, nilai minimum 1 dan 2, nilai maksimum 5, serta nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata.

Tabel 4.
Hasil Uji Outer Model (Uji Validitas Konvergen dan Uji Reliabilitas)

Variabel	Indikator	Loading Factor	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Ekspektasi Kinerja (EK)	EK1	0,803	0,822	0,883	0,653
	EK2	0,875			
	EK3	0,781			
	EK4	0,770			
Ekspektasi Usaha (EU)	EU1	0,879	0,909	0,936	0,785
	EU2	0,889			
	EU3	0,867			
	EU4	0,908			
Pengaruh Sosial (PS)	PS1	0,859	0,849	0,898	0,689
	PS2	0,848			
	PS3	0,766			

Variabel	Indikator	Loading Factor	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
	PS4	0,844			
Kondisi yang Memfasilitasi (KM)	KM1	0,810	0,851	0,899	0,691
	KM2	0,877			
	KM3	0,860			
	KM4	0,774			
Niat Perilaku (NP)	NP1	0,890	0,875	0,923	0,801
	NP2	0,857			
	NP3	0,936			
Perilaku Penggunaan (PP)	PP1	0,877	0,888	0,923	0,749
	PP2	0,847			
	PP3	0,885			
	PP4	0,851			

Berdasarkan hasil uji validitas konvergen, seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* > 0,70 dan nilai AVE > 0,50, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam variabel dinyatakan valid konvergen karena telah memenuhi syarat nilai yang ditentukan. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* > 0,70, ini berarti seluruh variabel dalam penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 5.
Hasil Uji Outer Model (Uji Validitas Diskriminan)

	EK	EU	KM	NP	PS	PP
EK	0,808					
EU	0,742	0,886				
KM	0,722	0,780	0,831			
NP	0,717	0,639	0,695	0,895		
PS	0,548	0,496	0,576	0,585	0,830	
PP	0,695	0,650	0,684	0,770	0,602	0,865

Berdasarkan hasil uji validitas diskriminan menggunakan *Fornell-Larcker criterion* menunjukkan bahwa akar AVE pada setiap variabel lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian dinyatakan valid diskriminan.

Tabel 6.
Hasil Uji Inner Model (R-Square)

	R-Square	R-Square Adjusted
Niat Perilaku (NP)	0,582	0,577
Perilaku Penggunaan (PP)	0,635	0,632

Berdasarkan hasil uji *R-Square*, nilai *R-Square Adjusted* variabel niat perilaku sebesar 0,577. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel niat perilaku dapat dijelaskan oleh variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial secara moderat sebesar 57,7%, sedangkan sisanya 42,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Nilai *R-Square Adjusted* variabel perilaku penggunaan sebesar 0,632. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel perilaku penggunaan dapat dijelaskan oleh variabel kondisi

yang memfasilitasi dan niat perilaku secara moderat sebesar 63,2%, sedangkan sisanya 36,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

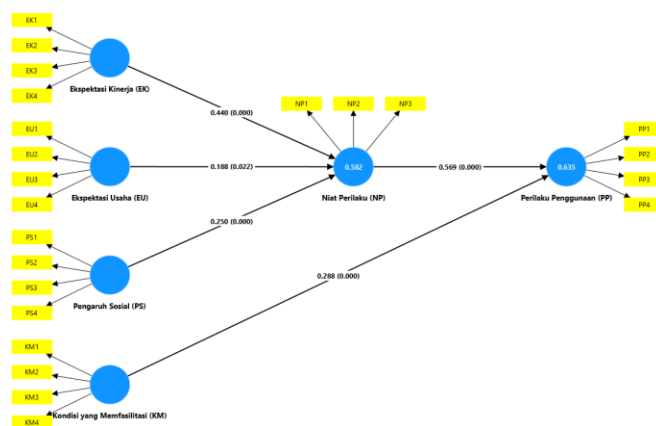
Tabel 7.
Hasil Uji Inner Model (*F-Square*)

	EK	EU	KM	NP	PS	PP
EK				0,189		
EU				0,037		
KM						0,118
NP						0,459
PS				0,102		
PP						

Berdasarkan Tabel 7, nilai *F-Square* variabel ekspektasi kinerja terhadap variabel niat perilaku sebesar 0,189, sehingga memiliki pengaruh sedang. Nilai *F-Square* ekspektasi usaha terhadap niat perilaku sebesar 0,037, memiliki pengaruh kecil. Nilai *F-Square* pengaruh sosial terhadap niat perilaku sebesar 0,102, memiliki pengaruh kecil. Nilai *F-Square* kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan sebesar 0,118, memiliki pengaruh kecil. Nilai *F-Square* variabel niat perilaku terhadap variabel perilaku penggunaan sebesar 0.459, sehingga memiliki pengaruh besar.

Tabel 8.
Hasil Uji Hipotesis

		<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>	Ket
H1	EK → NP	0,440	6,406	0,000	Diterima
H2	EU → NP	0,188	2,290	0,022	Diterima
H3	PS → NP	0,250	4,189	0,000	Diterima
H4	KM → PP	0,288	4,160	0,000	Diterima
H5	NP → PP	0,569	8,597	0,000	Diterima



Gambar 1. Path Diagram Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, seluruh hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hipotesis 1 diterima yaitu ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat perilaku dengan $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ dan $t\text{-value}$ $6,406 > 1,96$. Hipotesis 2 diterima, yaitu ekspektasi usaha berpengaruh terhadap niat perilaku dengan $p\text{-value}$ $0,022 < 0,05$ dan $t\text{-value}$ $2,290 > 1,96$. Hipotesis 3 diterima yaitu pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat perilaku dengan $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ dan $t\text{-value}$ $4,189 > 1,96$. Hipotesis 4 diterima yaitu kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan dengan $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ dan $t\text{-value}$ $4,160 > 1,96$. Hipotesis 5 diterima yaitu niat perilaku berpengaruh terhadap perilaku penggunaan dengan $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ dan $t\text{-value}$ $8,597 > 1,96$.

PEMBAHASAN

Pengaruh Ekspektasi Kinerja Terhadap Niat Perilaku Penggunaan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif ekspektasi kinerja terdapat nilai tertinggi pada indikator EK1 (*Mobile banking* sangat bermanfaat untuk transaksi keuangan) untuk nilai mean 4,618 dan nilai deviasi 0,578 dan nilai terendah pada indikator EK3 (*Mobile banking* meningkatkan produktivitas) untuk nilai mean 4,182 dan nilai deviasi 0,833. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, memperlihatkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat perilaku. Hal ini ditunjukkan oleh $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ dan $t\text{-value}$ 6,406. Dengan demikian H1 diterima, artinya ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anjani & Mukhlis (2022) yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking*. Penelitian lain dilakukan oleh Angelina & Yasin (2024) juga menemukan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap minat perilaku.

Pengaruh Ekspektasi Usaha Terhadap Niat Perilaku Penggunaan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif ekspektasi usaha terdapat nilai tertinggi pada indikator EU3 (*Mobile banking* mudah untuk digunakan) untuk nilai mean 4,520 dan nilai deviasi 0,599 dan nilai terendah pada indikator EU1 (Mudah untuk memahami cara menggunakan *mobile banking*) untuk nilai mean 4,429 dan nilai deviasi 0,653. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, memperlihatkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat perilaku. Hal ini ditunjukkan oleh $p\text{-value}$ $0,022 < 0,05$ dan $t\text{-value}$ 2,290. Dengan demikian H2 diterima, artinya ekspektasi usaha berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rachmawati *et al.*, (2020) menyatakan bahwa ekspektasi usaha memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat perilaku dalam menggunakan *mobile banking*.

Pengaruh Sosial Terhadap Niat Perilaku Penggunaan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif pengaruh sosial terdapat nilai tertinggi pada indikator PS4 (Secara umum lingkungan di sekitar saya mendukung saya untuk menggunakan *mobile banking*) untuk nilai mean 4,211 dan nilai deviasi 0,743 dan nilai terendah pada indikator PS2 (Orang-orang di sekeliling saya berpikir bahwa saya harus menggunakan *mobile banking*) untuk nilai mean 3,920 dan nilai deviasi 0,810. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, memperlihatkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat perilaku. Hal ini ditunjukkan oleh $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ dan $t\text{-value}$ 4,189. Dengan demikian H3 diterima, artinya pengaruh sosial berpengaruh

terhadap niat perilaku penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rachmawati *et al.*, (2020) serta Pamungkas dan Sudiarno (2022) yang menyatakan bahwa *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan *mobile banking*.

Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi Terhadap Perilaku Penggunaan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif kondisi yang memfasilitasi terdapat nilai tertinggi pada indikator KM1 (Saya memiliki sumber daya (*smartphone*/internet/aplikasi) yang diperlukan untuk menggunakan *mobile banking*) untuk nilai mean 4,476 dan nilai deviasi 0,634 dan nilai terendah pada indikator KM4 (Terdapat icon khusus (*helpdesk*/layanan bantu) yang membantu saya jika terdapat kendala dalam penggunaan *mobile banking*) untuk nilai mean 4,207 dan nilai deviasi 0,794. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, memperlihatkan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan. Hal ini ditunjukkan oleh *p-value* $0,000 < 0,05$ dan *t-value* 4,160. Dengan demikian H4 diterima, artinya kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anjani & Mukhlis (2022) yang menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan.

Pengaruh Niat Perilaku Terhadap Perilaku Penggunaan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif perilaku penggunaan terdapat nilai tertinggi pada indikator NP1 (Saya bermaksud untuk menggunakan *mobile banking* di masa yang akan datang) untuk nilai mean 4,429 dan nilai deviasi 0,702 dan nilai terendah pada indikator NP2 (Saya memperkirakan untuk menggunakan *mobile banking* secara intens dalam kehidupan sehari-hari) untuk nilai mean 4,091 dan nilai deviasi 0,871. Hal ini ditunjukkan oleh *p-value* $0,000 < 0,05$ dan *t-value* 8,597. Dengan demikian H5 diterima, artinya niat perilaku berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anjani & Mukhlis (2022) yang menyatakan hasil bahwa niat perilaku memiliki dampak positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan.

SIMPULAN

Bahwa konstruk dalam model UTAUT seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan *mobile banking*. Hal ini berarti pengguna telah menganggap bahwa *mobile banking* dapat meningkatkan produktivitasnya, karena *mobile banking* dirancang dengan sederhana dan mudah untuk digunakan, maka dapat mendorong individu untuk menggunakan teknologi tersebut. Selain itu, diperoleh hasil bahwa pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*. Lingkungan di sekitar pengguna memiliki potensi untuk memberikan motivasi kepada pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut. Fasilitas *mobile banking* yang memadai menyebabkan pengguna tertarik dengan teknologi ini sehingga lebih sering mengakses *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

Al Kautsar, H. F., & Ilham, R. (2022). Analisis Niat Perilaku Dalam Menggunakan Software Akuntansi Pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Di Surabaya. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 10(3), 84–100.

- <https://doi.org/10.26740/akunesa.v10n3.p84-100>
- Angelina, Y. P., & Yasin, A. (2024). Penerapan Model UTAUT Terhadap Minat dan Perilaku Masyarakat Kota Surabaya Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 7(1), 18–30. <https://doi.org/10.26740/jekobi.v7n1.p18-30>
- Anjani, A., & Mukhlis, I. (2022). Penerapan Model UTAUT (The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking. *JEAM*, 21(1), 1–22. <https://www.ojs.udb.ac.id/index.php/HUBISINTEK/article/view/1450>
- Annur, C. M. (2023). *Pengguna Internet di Indonesia Tembus 213 Juta Orang hingga Awal 2023*. Diakses pada 24 Mei 2024, dari databoks.katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/20/pengguna-internet-di-indonesia-tembus-213-juta-orang-hingga-awal-2023>
- Arditya, T. G., & Giri, R. R. W. (2021). Analisis Adopsi Mobile Banking Nasabah Bank di Jawa Tengah Menggunakan Model UTAUT Dengan Budaya Sebagai Moderator. *E-Proceeding of Management*, 8(6), 7680–7687.
- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., & Kizgin, H. (2019). Consumer Use of Mobile Banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an Integrated Model. *International Journal of Information Management*, 44(1), 38–52. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002>
- Bharata, W., & Widyaningrum, P. W. (2020). Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking Terhadap Use Behavior Melalui Pendekatan Model Utaut 2 (Studi Pada Nasabah KCU BCA Malang). *Capital: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2), 139-141. <https://doi.org/10.25273/capital.v3i2.6080>
- Dajani, D., & Hegleh, A. S. A. (2019). Behavior intention of animation usage among university students. *Heliyon*, 5(10), 1-10. [https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440\(19\)36196-1](https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440(19)36196-1)
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Prenada Media Group, Jakarta.
- Kadir, A., & Triwahyuni. (2003). *Pengenalan Teknologi Informasi*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kim, G., Shin, B., & Lee, H. (2009). Understanding Dynamics Between Initial Trust and Usage Intentions of Mobile Banking. *Information Systems Journal*, 19(3), 283–311. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2007.00269.x>
- Laukkanen, T., & Lauronen, J. (2005). Consumer Value Creation in Mobile Banking Services. *International Journal of Mobile Communications*, 3(4), 325–338. <https://doi.org/10.1504/IJMC.2005.007021>
- Lestari, L. D. (2020). Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha Dan Faktor Sosial Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi BRIS Online. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Martínez, C. A. L., Sabiote-Ortiz, C. M., & Rey-Pino, J. M. (2018). The Influence of Cultural Intelligence on Intention of Internet Use. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 22(2), 231–250. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/sjme-04-2018-0024/full/html>
- Meuthia, R. F., Ananto, R. P., & Afni, Z. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat UMKM Terhadap Penggunaan Uang Elektronik Di Kota Padang. *Akuntansi Dan Manajemen*, 15(1), 143–155. <https://doi.org/10.30630/jam.v15i1.113>

- Pamungkas, Z. Y., & Sudiarno, A. (2022). Implementasi Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk Menganalisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Brimo. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(3), 569–578. <https://pdfs.semanticscholar.org/5e29/e2254602ff9c6da1c96a0314a55caf1b78c0.pdf>
- Rachmawati, I. K., Bukhori, M., Majidah, Y., Hidayatullah, S., & Waris, A. (2020). Analysis of Use of Mobile Banking with Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(8), 534–540. <https://eprints.unmer.ac.id/id/eprint/2953/>
- Ridhwan, N., & Purwanto, E. (2020). The Unified Theory Acceptance and Use of Technology in the Industrial Internet of Things Era: A Conceptual Framework. *International Conference on Humanities, Education, and Socisl Sciences*, KnE Social Sciences, 589–600. <https://knepublishing.com/index.php/KnE-Social/article/view/7917>
- Salamah, I., & Kusumanto, R. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Pada Dosen Jurusan Teknik Elektro POLSRI. *Jurnal Digit*, 5(2), 121–131. <https://doi.org/10.51920/jd.v5i2.45>
- Santoso, B., & Zusrony, E. (2020). Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11(1), 49–54. <https://doi.org/10.51903/jtikp.v11i1.150>
- Saputri, L. G., & Wahyuni, S. (2016). Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kesesuaian Tugas, dan Kondisi yang Memfasilitasi Pengguna Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Pengelola Keuangan Daerah (SIPKD) (Survei pada Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen). *Kajian Akuntansi*, 11(2), 103–119.
- Sari, S. P., & Cristiana, S. (2022). Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Masa Pandemi Berbasis Data Google Trends. *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains Dan Teknologi*, 2(1), 698–706. <https://www.ojs.udb.ac.id/index.php/HUBISINTEK/article/view/1450>
- Siregar, C. S., Permatasari, I., & Pujiono. (2021). Analisis Keberterimaan Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 23(1), 23–36.
- Sriekaningsih, A. (2020). *QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Thakur, R., & Srivastaya, M. (2013). Customer Usage Intention of Mobile Commerce in India: An Empirical Study. *Journal of Indian Business Reasearch*, 5(1), 52–72. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17554191311303385/full/html>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>