

Penerapan Metode UTAUT Pada Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Kabupaten Kebumen

Dita Kusumaningrum¹⁾, Arya Samudra Mahardhika²⁾

¹Manajemen, Universitas Putra Bangsa

²Akuntansi, Universitas Putra Bangsa

Penulis Korespondensi : mahardhika1988@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that influence the interest and behavior of mobile banking in the people of Kebumen Regency using the UTAUT model approach. The sampling technique in this study was to use purposive sampling. Respondents in this study were 104 banking customers who had used mobile banking in Kebumen Regency. This research was tested using SEM-PLS with WarpPLS 8.0. The results in this study indicate that effort expectations, social influence and behavioral intention have a positive effect on use behavior. While performance expectations and facility conditions have no effect on use behavior.

Keywords: UTAUT, Mobile Banking, Behavioral Intention, Use Behavior

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku mobile banking pada masyarakat Kabupaten Kebumen dengan menggunakan pendekatan model UTAUT. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan purposive sampling. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah perbankan yang pernah menggunakan mobile banking di Kabupaten Kebumen sebanyak 104 orang. Penelitian ini diuji menggunakan SEM-PLS dengan WarpPLS 8.0. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektasi upaya, pengaruh sosial dan niat berperilaku berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan. Sedangkan ekspektasi kinerja dan kondisi fasilitas tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan.

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

PENDAHULUAN

Era digital saat ini, kemajuan teknologi maju pesat dan menjangkau setiap struktur kehidupan. Melalui kehadiran teknologi informasi, kegiatan ekonomi dapat dilakukan secara produktif dan efisien, yang mengarah pada transformasi pertumbuhan ekonomi dan bisnis (Mukhlis et al. 2018). Kehadiran perkembangan teknologi telah merevolusi seluruh aspek kegiatan jasa keuangan dan perbankan. Menurut Styarini dan Riptiono (2020), lembaga perbankan memanfaatkan kemajuan teknologi ini untuk mendukung keberhasilan perbankan.

Pertumbuhan layanan perbankan digital (*digital marketing*) industri perbankan menggunakan bantuan internet untuk menciptakan inovasi layanan melalui teknologi informasi. *Mobile banking* disediakan oleh bank untuk mendukung berbagai transaksi untuk efektivitas dan efisiensi. Selain kemudahan dan efisiensi pembayaran non tunai, diharapkan dapat memberikan rasa aman dan ketenangan kepada pelanggan sebagai pengguna. Namun ada juga risiko. Dalam CNN Indonesia, menurut Laporan Ancaman

Keuangan 2017 mencatat ancaman cyber pada sistem keuangan hingga saat ini sebanyak 2,5 kali lebih mungkin mengancam sistem keuangan daripada ransomware dengan 1,2 deteksi per tahun. Pada tahun 2016 Sekitar 38% dari seluruh deteksi ancaman keuangan dilancarkan kepada perusahaan, bukan pada konsumennya. Isu risiko cyber seringkali membuat orang tidak lagi memikirkan transaksi nontunai karena tingginya angka kejahatan seperti rentan mengalami penipuan yaitu dihubungi hacker. Salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis minat penggunaan suatu teknologi adalah UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of technology) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (Tahun 2003). Model UTAUT menjelaskan yang lebih menyeluruh memiliki latar belakang yang lebih luas dibandingkan model lainnya. Model UTAUT menjelaskan bagaimana dimensi penerimaan teknologi perspektif yang lebih luas seperti ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, faktor sosial dan kenyamanan.

Model UTAUT merupakan model penerimaan teknologi yang menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi (Venkatesh, Et, & Al, 2003). Model ini merupakan penggabungan pada delapan model penerimaan teknologi utama: *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *combined TAM and TPB*, *Model of PC Utilization* (MPTU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT).

Model UTAUT menunjukkan apa yang individu persepsikan tentang realitas dunia dan evolusi teknologi perbankan. Individu memiliki keunikan dan keinginan untuk mewujudkan diri sendiri dalam beberapa cara tindakannya termasuk mengungkapkan dirinya melalui tindakan nyata merangkul teknologi sebagai bagian dari masyarakat modern. Individu membuat keberadaan mereka dengan menerima atau menolak teknologi. Model UTAUT menjelaskan bahwa individu memiliki kebebasan untuk menjadi unik, berbeda, dan menjadi bagian dari masyarakat yang berkembang dengan pesatnya teknologi informasi.

Venkatesh et al. (2003) menyimpulkan terdapat empat konstruk utama yang mempengaruhi minat berperilaku dan perilaku menggunakan teknologi informasi. Keempat konstruk tersebut adalah ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, faktor sosial dan kondisi fasilitas.

Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Ekspektasi usaha dapat dideskripsikan sebagai kemauan seseorang untuk memanfaatkan suatu teknologi informasi dikarenakan sifat pengoperasian yang mudah dan memberikan kenyamanan (Venkatesh et al. 2003).

Ekspektasi kinerja dalam penelitian ini dimaksud sebagai tingkat kepercayaan seseorang terhadap penggunaan *mobile banking* akan memberi keuntungan dalam bertransaksi.

Pengaruh sosial menggambarkan keyakinan seseorang untuk menggunakan teknologi tertentu karena adanya kepercayaan terhadap orang terdekat atau lingkungan sosialnya (Venkatesh et al. 2003).

Kondisi yang memfasilitasi merupakan tingkat kepercayaan seseorang terhadap sumber daya dan infrastruktur yang mendukung pemanfaatan suatu teknologi berupa teknologi informasi (Venkatesh et al. 2003). Penelitian Tarhini et al. (2016) menunjukkan bahwa kondisi fasilitas mempunyai hubungan yang berpengaruh pada perilaku aktual penggunaan *mobile banking*.

Minat perilaku dideskripsikan dengan suatu kemauan individu untuk mengadopsi teknologi dan dianggap sebagai faktor penting dalam menentukan penerimaan teknologi (Raza et al. 2018).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk memahami pengimplementasian model UTAUT dalam mempengaruhi minat perilaku (*behavioral intention*) serta perilaku penggunaan (*use behavior*) pada *mobile banking*.

UTAUT (*Unified theory of acceptance and use of technology*)

UTAUT merupakan salah satu model penerimaan terkini yang dikembangkan oleh Venkatesh pada tahun 2003. UTAUT menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori. Penelitian Venkatesh et al, (2003) mengintegrasikan delapan model penerimaan teknologi sebelumnya yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Theory of Planned Behaviour* (TPB), *Motivational Model* (MM), model pemanfaatan PC (MPCU), *Innovasi Diffusion Theory* (IDT), *Sosial Cognitive Theory* (SCT), dan model gabungan TAM dan TPB.

Mobile Banking

Pertumbuhan layanan perbankan digital (*digital banking*) dianggap mampu memberikan nilai tambah bagi bank kepada nasabah, seperti berupa kemudahan dalam mengakses layanan dan produk yang ditawarkan oleh bank (Rachmawati et al. 2020). Adanya *mobile banking*, individu tidak lagi datang ke kantor untuk mengantri, karena dapat bertransaksi melalui *smartphone* dimana saja dan kapan saja. Pada dasarnya *mobile banking* bertujuan untuk mempermudah akses dan layanan kepada individu.

Perilaku Penggunaan

Perilaku penggunaan teknologi informasi didefinisikan intensitas atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi (Venkatesh et al 2003). Dalam penelitian empiris, perilaku penggunaan selalu digunakan sebagai variabel dependen. Perilaku penggunaan teknologi informasi bergantung pada evaluasi penggunaan dari sistem tersebut.

Minat Perilaku

Minat perilaku adalah yang menentukan keputusan seorang individu untuk dilakukan atau tidak dilakukannya suatu perilaku. Venketesh et al (2003) mendefinisikan minat perilaku sebagai ukuran kekuatan minat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Sedangkan menurut Kwateng et al (2019) niat perilaku sebagai pengetahuan tentang sistem baru, penggunaannya, fitur yang menguntungkan dan persepsi orang lain mengenai sistem baru tersebut merupakan

isu penting yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan atau tidak menggunakan sistem baru.

Ekspektasi Usaha

Ekspektasi Usaha adalah persepsi seseorang terhadap tingkat kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi yang baru (Indrawati, 2017: 33). Kemudahan penggunaan teknologi informasi memiliki beberapa indikator, yaitu teknologi informasi yang mudah dipahami, teknologi informasi yang mudah melakukan apa yang diinginkan pengguna, penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan keterampilan pengguna dan teknologi informasi yang mudah dioperasikan.

Ekspektasi Kinerja

Ekspektasi Kinerja adalah keyakinan individu bahwa ketika mereka menggunakan suatu teknologi informasi akan membantu meningkatkan kinerja dalam kegiatan mereka (Indrawati, 2017: 33). Venketash et al, (2003) mendefinisikan ekspektasi kinerja) sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan system tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan.

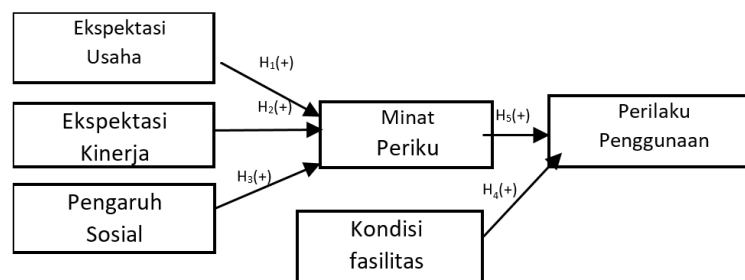
Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial adalah tingkatan individu menganggap bahwa orang-orang yang penting baginya percaya bahwa ia sebaiknya menggunakan teknologi informasi yang dimaksud (Indrawati: 2017: 34). Pengaruh sosial didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu merasakan pentingnya yang orang lain rasakan untuk mempengaruhi mereka ketika menggunakan sistem baru.

Kondisi Fasilitas

Kondisi fasilitas yaitu seseorang percaya bahwa infrastruktur teknis dan organisasi tersedia untuk mendukung sistem. Konsep ini memiliki gabungan variabel-variabel yang didapatkan dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi.

Model Empiris



Gambar 1. Model Empiris

HIPOTESIS:

- H₁: Ekspektasi Usaha berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku.
H₂: Ekspektasi Kinerja berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku
H₃: Faktor Sosial berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku.
H₄: Kondisi Fasilitas berpengaruh positif terhadap Perilaku Penggunaan.
H₅: Minat perilaku berpengaruh positif terhadap Perilaku Penggunaan.

METODE

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Ekspektasi Usaha , Ekspektasi Kinerja , Pengaruh Sosial dan Kondisi Fasilitas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Minat Perilaku dan Perilaku Penggunaan. Penelitian ini menggunakan data primer. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai populasi adalah masyarakat Kabupaten Kebumen. Prosedur pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Dengan kriteria, nasabah perbankan di Kabupaten Kebumen yang telah menggunakan *mobile banking*. Teknik analisis untuk menguji hipotesis ini dilakukan dengan tiga tahap, yaitu pengujian outer model, pengujian inner model, dan pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan metode alternatif *Partial Least Square (PLS)* dengan menggunakan software WarpPLS 8.0

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas konvergen

Validitas konvergen adalah bagian dari measurement model yang dalam SEM-PLS biasanya disebut sebagai outer model sedangkan dalam *covariance-based SEM* disebut *confirmatory factor analysis (CFA)* (Sholihin dan Ratmono, 2013:64). Memiliki dua kriteria untuk menilai apakah outer model memenuhi syarat validitas konvergen untuk konstruk reflektif yaitu loading harus diatas 0,70 dan nilai p signifikan <0,05 (Sholihin dan Ratmono, 2013:65). Selain itu, uji validitas konvergen juga dilihat dari nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Pada WarPls 8.0 konstruk dapat dikatakan valid apabila nilai AVE $\geq 0,5$.

Tabel 1. Outer Loading

Variabel	Kode	Outer Loading	P-Value	Keterangan	(AVE)
Ekspektasi Usaha (EU)	EU1	(0.860)	<0.0001	Valid	0.881
	EU2	(0.898)	<0.0001	Valid	
	EU3	(0.884)	<0.0001	Valid	
Ekspektasi Kinerja (EK)	EK1	(0.804)	<0.0001	Valid	0.816
	EK2	(0.780)	<0.0001	Valid	
	EK3	(0.867)	<0.0001	Valid	

	EK4	(0.809)	<0.0001	Valid	
Pengaruh Sosial (PS)	PS1	(0.843)	<0.0001	Valid	0.848
	PS2	(0.815)	<0.0001	Valid	
	PS3	(0.886)	<0.0001	Valid	
Kondisi Fasilitas (KF)	KF1	(0.852)	<0.0001	Valid	0.852
	KF2	(0.852)	<0.0001	Valid	
Minat Perilaku (MP)	MP1	(0.934)	<0.0001	Valid	0.922
	MP2	(0.937)	<0.0001	Valid	
	MP3	(0.896)	<0.0001	Valid	
Perilaku Penggunaan (PP)	PP1	(0.828)	<0.0001	Valid	0.854
	PP2	(0.869)	<0.0001	Valid	
	PP3	(0.866)	<0.0001	Valid	

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat dilihat hasil dari pengujian outer loading tidak ada indikator yang dibawah 0,70. Syarat validitas konvergen yang lain juga dilihat dari nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Pada WarpPLs 8.0 konstruk dapat dikatakan valid apabila nilai AVE >0,50. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai AVE untuk setiap konstruk adalah >0.50.

Validitas diskriminan

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukuran-pengukuran konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Ghozali dan Latan, 2015:74). Kriteria yang digunakan dalam menilai apakah model pengukuran memenuhi syarat validitas diskriminan adalah nilai akar kuadrat *average variance extracted* (AVE) yaitu kolom diagonal dan diberi tanda kurung harus lebih tinggi dari korelasi antar variabel laten pada kolom yang sama (Sholihin dan Ratmono, 2013:125).

Tabel 2. Validitas Diskriminan

	EU	EK	PS	KF	MP	PP
EU	(0.881)	0.530	0.369	-0.013	0.372	0.360
EK	0.530	(0.816)	0.521	-0.039	0.485	0.456
PS	0.369	0.521	(0.848)	0.186	0.540	0.324
KF	-0.013	-0.039	0.186	(0.852)	0.135	0.026
MP	0.372	0.485	0.540	0.135	(0.922)	0.577
PP	0.360	0.456	0.324	0.026	0.577	(0.854)

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui hasil dari perhitungan warpPLS 8.0 bahwa variabel dalam penelitian ini sudah memenuhi syarat validitas diskriminan, yaitu nilai cross loading >0.70 atau loading ke konstruk lain bernilai lebih rendah daripada ke konstruk tersebut atau kolom diagonal dan diberi tanda kurung lebih tinggi dari korelasi antar variabel laten pada kolom yang sama (Mahardhika & Zakiyah, 2020).

Uji Reliabilitas

Untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. *Cronbach's alpha* untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite Reliability* untuk mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai reliabilitas konsistensi internal yaitu nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* di atas 0,60 (Sholihin dan Ratmono, 2013).

Tabel 3. Reliabilitas Konsistensi Internal

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Ekspektasi Usaha	0.912	0.855
Ekspektasi Kinerja	0.888	0.832
Pengaruh Sosial	0.885	0.885
Kondisi Fasilitas	0.841	0.622
Minat Perilaku	0.945	0.912
Perilaku Penggunaan	0.890	0.815

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Suatu konstruk dikatakan reliabel apabila nilai *composite reliability* dan *Cronbach's alpha* > 0.6. Dari tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa instrumen penelitian ini telah memenuhi ketentuan atau syarat reliabilitas.

Inner Model

Tabel 4. Laten Variabel Correlation

Variabel	R-Square
Minat Perilaku	0.398
Perilaku Penggunaan	0.362

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa:

Nilai R-Square (R²) untuk variabel minat penggunaan adalah sebesar 0.399. Maka dapat disimpulkan bahwa prosentase besarnya pengaruh ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial terhadap minat perilaku adalah sebesar 39,8% sedangkan sisanya sebesar 60,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Nilai R-Square (R²) untuk variabel perilaku penggunaan adalah sebesar 0.362. Maka dapat disimpulkan bahwa prosentase besarnya pengaruh kondisi fasilitas dan minat penggunaan terhadap perilaku penggunaan adalah sebesar 36,2% sedangkan sisanya sebesar 63,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pengujian Hipotesis

Tabel 5. Pengujian Hipotesis

	Keterangan	Path Coeficient	P-Value	Hasil
H ₁	EU ke MP	0.172	0.035	Terdukung
H ₂	EK ke MP	0.145	0.064	Tidak Terdukung
H ₃	PS ke MP	0.434	<0.001	Terdukung
H ₄	KF ke PP	-0.023	0.408	Tidak Terdukung
H ₅	MP ke PP	0.602	<0.001	Terdukung

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat ditunjukkan bahwa nilai path coefficient hipotesis bernilai positif dengan nilai 0.712 dan untuk p-value sebesar $0.035 \leq 0,05$ sehingga hipotesis didukung dan diterima. maka dapat disimpulkan bahwa ekspektasi usaha (X₁) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (Y₁).

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat ditunjukkan bahwa nilai *path coefficient* hipotesis bernilai negatif dengan nilai 0.145 dan untuk p-value sebesar $0.064 \geq 0,05$, sehingga hipotesis tidak terdukung dan ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa ekspektasi kinerja (X₂) mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat penggunaan (Y₁).

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat ditunjukkan bahwa nilai *path coefficient* hipotesis bernilai positif dengan nilai 0.434 dan untuk p-value sebesar $0.001 \geq 0,05$, sehingga hipotesis didukung dan diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh sosial (X₃) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (Y₁).

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat ditunjukkan bahwa nilai *path coefficient* hipotesis bernilai positif dengan nilai 0.434 dan untuk p-value sebesar $0.001 \geq 0,05$,

sehingga hipotesis didukung dan diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh sosial (X_3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan (Y_1).

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat ditunjukkan bahwa nilai *path coefficient* hipotesis bernilai positif dengan nilai 0.602 dan untuk p-value sebesar $0.001 \leq 0,05$ sehingga hipotesis didukung dan diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa minat perilaku (Y_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan (Y_2).

Pengaruh Ekspektasi Usaha Terhadap Minat Perilaku

Hipotesis yang pertama dalam penelitian ini yaitu ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat penggunaan terkait penggunaan *mobile banking* di Kabupaten Kebumen. Berdasarkan data yang dihasilkan dari pengujian menggunakan warpPLS 8.0 menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0.712 dan untuk p-value sebesar $0.035 \leq 0,05$. Dari hasil ini menunjukkan bahwa ekspektasi usaha memiliki pengaruh terhadap minat perilaku. Dengan demikian maka hipotesis pertama (H_1) pada penelitian ini terdukung atau diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anjani dan Mukhlis (2022) menunjukkan bahwa variabel ekspektasi usaha memengaruhi minat perilaku pemanfaatan *mobile banking* secara signifikan dan positif.

Dengan demikian pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna telah merasa yakin dapat dengan mudah mengoperasikan berbagai fitur pada aplikasi *mobile banking*. Adanya hal tersebut terkait dengan kekhususan *mobile banking* yang menuntut penggunaannya untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan tersendiri (Alalwan et al. 2017). Hal ini mengingatkan bahwa *mobile banking* dilakukan nasabah secara mandiri tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu, bank harus memberikan instruksi transaksi aplikasi m-banking yang jelas dan ringkas untuk memudahkan penggunaannya. memperlihatkan bahwa ekspektasi usaha menjadi penentu signifikan dari minat untuk mengadopsi layanan *mobile banking* pada generasi milenial di Malaysia. (Tan dan Lau. 2016).

Pengaruh Ekspektasi Kinerja Terhadap Minat Perilaku

Hipotesis yang kedua pada penelitian ini yaitu ekspektasi kinerja tidak berpengaruh terhadap minat perilaku terkait penggunaan *mobile banking* di Kabupaten Kebumen. Berdasarkan data yang dihasilkan dari pengujian menggunakan warpPLS 8.0 menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0.145 dan untuk p-value sebesar $0.064 \geq 0,05$, sehingga hipotesis tidak terdukung atau ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja tidak berpengaruh terhadap minat perilaku. Dengan demikian maka hipotesis kedua (H_2) pada penelitian ini tidak terdukung atau ditolak. Hasil ini berbanding terbalik dengan penelitian tidak sejalan dengan penelitian Pertiwi & Aryanto (2019) yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif pada minat penggunaan *mobile banking* di Kota Denpasar. Hal ini menunjukkan penggunaan *mobile banking* kurang memberikan bantuan dalam menyelesaikan transaksi keuangan, karena nasabah yang lebih tua cenderung lebih memilih transaksi

keuangan secara langsung dengan mendatangi kantor bank. Nasabah tersebut merasa mobile banking merupakan sesuatu yang rumit.

Pengaruh Pengaruh Sosial Terhadap Minat Perilaku

Hipotesis yang ketiga pada penelitian ini yaitu pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat perilaku terkait penggunaan *mobile banking* di Kabupaten Kebumen. Berdasarkan data yang dihasilkan dari pengujian menggunakan warpPLS 8.0 menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0.434 dan untuk p-value sebesar $0.001 \geq 0,05$, sehingga hipotesis terdukung atau diterima. Dari hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial memiliki pengaruh terhadap minat perilaku. Dengan demikian maka hipotesis ketiga (H_3) pada penelitian ini terdukung atau diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan Anjani dan Mukhlis (2022) yang menunjukkan bahwa variabel kondisi fasilitasi dapat mempengaruhi secara positif serta signifikan dalam menentukan perilaku atas penggunaan *mobile banking*. Moore dan Benbasat (1991) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi mampu meningkatkan image seseorang pada lingkungan sosial tertentu. Hal ini menunjukkan semakin tinggi pengaruh sosial pengguna maka semakin tinggi pula minat penggunaan *mobile banking*.

Hal ini menunjukkan nasabah perbankan yang menggunakan *mobile banking* di Kabupaten Kebumen memiliki kepercayaan dalam menggunakan *mobile banking*, sehingga meningkatkan minat untuk menggunakan *mobile banking*.

Pengaruh Kondisi Fasilitas Terhadap Perilaku Penggunaan

Hipotesis yang ketiga pada penelitian ini yaitu kondisi fasilitas berpengaruh terhadap perilaku penggunaan terkait penggunaan *mobile banking* di Kabupaten Kebumen. Berdasarkan data yang dihasilkan dari pengujian menggunakan warpPLS 8.0 menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* sebesar -0.023 dan untuk p-value sebesar $0.408 \geq 0,05$, sehingga hipotesis tidak terdukung atau ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas tidak berpengaruh terhadap minat perilaku. Dengan demikian maka hipotesis keempat (H_4) pada penelitian ini tidak terdukung atau ditolak. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian dari Anjani dan Mukhlis (2022) yang mengungkapkan bahwa variabel kondisi fasilitasi dapat mempengaruhi secara positif serta signifikan dalam menentukan perilaku atas penggunaan *mobile banking*.

Kondisi fasilitas diukur dari keadaan nasabah perbankan di Kabupaten Kebumen seperti pengetahuan, akses internet, serta fasilitas yang disediakan. Hasil ini disebabkan karena kepercayaan seseorang dengan adanya perangkat teknis akan mendukung penggunaan suatu sistem. Nasabah perbankan di Kabupaten Kebumen memiliki perangkat pendukung yang dibutuhkan (*smarthphone*) untuk menggunakan *mobile banking*. Sementara, tidak semua nasabah perbankan memiliki pengetahuan atau akses internet yang baik untuk menggunakan *mobile banking*. Ini menunjukkan meskipun nasabah perbankan memiliki perangkat pendukung (*smartphone*) untuk menggunakan *mobile banking*, akan tetapi tanpa mempunyai pengetahuan yang

baik mengenai penggunaannya dan kurang mendapat bantuan dari orang lain maka akan berdampak pada minat penggunaan *mobile banking*.

Pengaruh Minat Perilaku Terhadap Perilaku Penggunaan

Hipotesis yang pertama dalam penelitian ini yaitu minat perilaku berpengaruh terhadap perilaku penggunaan terkait penggunaan *mobile banking* di Kabupaten Kebumen. Berdasarkan data yang dihasilkan dari pengujian menggunakan WarpPLS 8.0 menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0.602 dan untuk p-value sebesar $0.001 \leq 0,05$. Dari hasil ini menunjukkan bahwa minat perilaku memiliki pengaruh terhadap perilaku penggunaan. Dengan demikian maka hipotesis kelima (H_5) pada penelitian ini terdukung atau diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan Anjani dan Mukhlis (2022) yang menunjukkan bahwa variabel Minat Perilaku berpengaruh secara positif dan juga signifikan dalam menentukan perilaku atas penggunaan *mobile banking*. Purwanto dan Loisa (2020) menyatakan bahwa pengaruh minat perilaku dalam memengaruhi suatu perilaku penggunaan *mobile banking* berpengaruh positif dikarenakan adanya ketergantungan dan kebiasaan menggunakan layanan tersebut untuk menunjang aktivitas pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan, tingkat kepercayaan dan pengaruh sosial nasabah perbankan di Kabupaten Kebumen mempengaruhi minat penggunaan *mobile banking*, yang mengharuskan bank untuk menjaga sistem *mobile banking* dengan baik terhadap gangguan yang mungkin terjadi. Meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dari segi fasilitas, nasabah perbankan di Kabupaten Kebumen memiliki perangkat pendukung yang dibutuhkan (*smartphone*) untuk menggunakan *mobile banking*. Sementara, tidak semua nasabah perbankan memiliki pengetahuan untuk menggunakan *mobile banking*. Karena itu, perbankan dapat menyediakan buku petunjuk atau *e-book* yang berisi fitur dan fungsi menu serta cara penggunaan. Hal tersebut diharapkan dapat melengkapi fasilitas tersebut, sehingga minat penggunaan *mobile banking* di Kabupaten Kebumen meningkat. Pihak perbankan secara berkala melakukan survey dan evaluasi *mobile banking* kepada nasabah dari segi kemudahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99-110.
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2016). Customers' intention and adoption of telebanking in Jordan. *Information Systems Management*, 33(2), 154-178.
- Anjani, W., & Mukhlis, I. (2022). Penerapan Model UTAUT (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 21(1), 1-22.

- Ayuwuragil, K. 2017, Juli 20. *Internet Banking dan M-Banking Jadi Target Kejahatan Siber*. Retrieved from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170720032224-185-229064/internet-banking-dan-m-banking-jadi-target-kejahatan-siber>
- Bharata, W., & Widyaningrum, P. W. (2017). Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Akademik Melalui Pengembangan Model Utaut Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 11(2), 171-187.
- Bhatiasevi, V. 2016. An extended UTAUT model to explain the adoption of mobile banking. *Information Development*, 32(4): 799-814.
- Chairia, C., Sukmadilaga, C., & Yuliafitri, I. (2020). Peran Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi yang Mendukung terhadap Perilaku Pengguna Itqan Mobile yang Dimediasi oleh Niat Perilaku Menggunakannya. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 10(1), 48-72.
- Herlambang, A. D., & Dewanti, A. (2018). Minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 12(1), 48-55.
- Kwateng, K. O., Atiemo, K. A. O., & Appiah, C. (2018). Acceptance and use of mobile banking: an application of UTAUT2. *Journal of enterprise information management*.
- Mahardhika, A. S., & Zakiyah, T. (2020). Millennials' intention in stock investment: extended theory of planned behavior. *Riset Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 5(1), 83-91.
- Megandewadanu, S., Suyoto, & Pranowo. (2017). Exploring mobile wallet adoption in Indonesia using UTAUT2: An approach from consumer perspective. *Proceedings – 2016 2nd Internasional Conference on Science and Technology-Computer, ICST 2016*, 11-16
- Mukhlis, I., Utomo, S. H., & Yusida, E. (2018). Potensi Ekonomi Digital dalam Meningkatkan Kinerja Perekonomian Daerah.
- Pertiwi, N. W. D. M. Y., & Ariyanto, D. (2017). Penerapan model UTAUT2 untuk menjelaskan minat dan perilaku penggunaan mobile banking di kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 18(2), 1369-1397.
- Purwanto, E., & Loisa, J. (2020). The intention and use behaviour of the mobile banking system in Indonesia: UTAUT Model. *Technology Reports of Kansai University*, 62(06), 2757-2767.
- Putri, D. A. (2018, May). Analyzing factors influencing continuance intention of e-payment adoption using modified UTAUT 2 model. In *2018 6th International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT)* (pp. 167-173). IEEE.

- 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 and Technology Research*, 9(08), 8.
- Rahi, S., Mansour, M. M. O., Alghizzawi, M., & Alnaser, F. M. (2019). Integration of UTAUT model in internet banking adoption context: The mediating role of performance expectancy and effort expectancy. *Journal of Research in Interactive Marketing*.
- Raza, S. A., Shah, N., & Ali, M. (2018). Acceptance of mobile banking in Islamic banks: evidence from modified UTAUT model. *Journal of Islamic marketing*.
- Rita, R., & Fitria, M. H. (2021). Analisis Faktor-Faktor UTAUT dan Trust Terhadap Behavioral Intention Pengguna BNI Mobile Banking Pada Pekerja Migran Indonesia. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 4(2), 926-939.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). Analysis of SEM-PLS with WarpPLS 3.0 for nonlinear relations in social and business research. *Yogyakarta: Andi Publisher*.
- Styarini, F., & Riptiono, S. (2020). Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(4), 670-680.
- Tan, E., & Lau, J. L. (2016). Behavioural intention to adopt mobile banking among the millennial generation. *Young Consumers*.
- Utami, N. T. (2020). Analisis Behavioral Intention Dan Use Behavior Digital Wallet Pada Mahasiswa S1 Universitas Negeri Semarang. *Universitas Negeri Semarang*.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly*, 157-178.
- Wulandari, N. P. A., & Yadnyana, I. K. (2016). Penerapan model unified theory of acceptance and use of technology di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1270-1297