

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Perilaku Pengguna BSB *Mobile Banking* di Kota Palembang

Cindy Igustisari¹, Dwi Rosa Indah^{*2}, Putri Eka Sevtiyuni³

^{1,2,3}Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

Jl. Raya Palembang-Prabumulih KM.32 Indralaya OI, Sumatera Selatan

e-mail: ¹cindyigustisari8@gmail.com, ^{*2}indah812@gmail.com, ³putrieka@unsri.ac.id

Abstrak

Di era globalisasi penggunaan internet dan teknologi menjadi hal lumrah. Salah satunya adalah sektor perbankan, yang telah beralih untuk menawarkan layanan dengan sentuhan digital, seperti *mobile banking*. Penilaian *rating* pada *playstore*, aplikasi BSB *Mobile* mendapat nilai sebesar 4,0. Dalam penggunaan *m-banking* ditemukan keluhan yang dialami oleh nasabah seperti akun pengguna yang terblokir tanpa sebab, transaksi gagal namun pemotongan saldo tetap terjadi, error atau bug pada aplikasi. Keluhan tersebut akan mengurangi keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi. Peneliti menerapkan metode UTAUT2 serta penambahan variabel Kepercayaan dan Resiko Dirasakan untuk menganalisis faktor apa saja dalam memengaruhi niat pengguna BSB *Mobile*. Hasil analisis ini ditemukan bahwa variabel Pengaruh Sosial dan Motivasi Hedonis mempengaruhi Niat Perilaku, sedangkan variabel Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Kondisi Memfasilitasi, Nilai Harga, Kebiasaan, Kepercayaan, serta Resiko Dirasakan tidak mempengaruhi Niat Perilaku pengguna BSB *Mobile banking*.

Kata kunci— *Mobile Banking, UTAUT2, Niat Perilaku, Bank Sumsel Babel*

Abstract

In the era of globalization, the use of the internet and technology has become commonplace. One of them is the banking sector, which has shifted to offering services with a digital touch, such as mobile banking. Rating assessment on Playstore, the BSB Mobile application received a score of 4.0. When using m-banking, customers found complaints such as user accounts being blocked for no reason, transactions failing but balance deductions still occurring, errors or bugs in the application. These complaints will reduce the user's desire to use the application. Researchers applied the UTAUT2 method and added Trust and Perceived Risk variables to analyze what factors influence BSB Mobile user intentions. The results of this analysis found that the variables Social Influence and Hedonic Motivation influence Intentional Behavior, while the variables Performance Expectations, Business Expectations, Facilitating Conditions, Price Value, Habits, Trust, and Perceived Risk do not influence the Intentional Behavior of BSB Mobile banking users.

Keywords— *Mobile Banking, UTAUT2, Behavioral Intention, Bank Sumsel Babel*

1. PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini, penggunaan internet dan teknologi menjadi sesuatu hal lumrah. Salah satunya adalah sektor perbankan, yang telah beralih untuk menawarkan layanan dengan sentuhan digital[1]. Layanan *mobile banking* adalah produk layanan digital baru yang mulai banyak digunakan. *Mobile banking* adalah produk layanan *digital* berbasis *mobile* seperti ponsel yang ditawarkan oleh pihak bank untuk memfasilitasi konsumen untuk melakukan kegiatan keuangan tanpa mengenal waktu dan tempat[2]. *M-banking* dianggap sebagai sarana yang efektif

untuk memfasilitasi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa kendala waktu dan lokasi.

Bank Sumsel Babel adalah lembaga keuangan yang telah menerapkan *mobile banking* sebagai bagian dari layanan *digital* mereka, yaitu *BSB Mobile*. Namun dalam penggunaan *m-banking* tersebut ditemukan beberapa kendala atau keluhan yang dialami oleh para nasabah. Adapun masalah yang ditemukan seperti akun pengguna yang terblokir tanpa sebab, transaksi gagal namun pemotongan saldo tetap terjadi, biaya admin yang cukup mahal, fitur transaksi yang kurang lengkap, terjadi error atau bug pada aplikasi, dll. Hal ini tentunya akan mempengaruhi niat masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Ketika teknologi sistem informasi menjadi lebih praktis dan mudah digunakan, maka teknologi tersebut lebih dapat diterima dikalangan pengguna. Penggunaan dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi berperan penting dalam menilai kesuksesan sebuah teknologi[3]. Penerimaan pengguna diartikan seberapa siap individu dalam memanfaatkan teknologi informasi[4]. Maka dari itu, dibutuhkan penelitian terhadap penerimaan aplikasi layanan *digital* yang sudah diterapkan oleh Bank Sumsel Babel yaitu *BSB Mobile*, untuk melihat tingkat keberhasilan dari produk layanan *digital* tersebut.

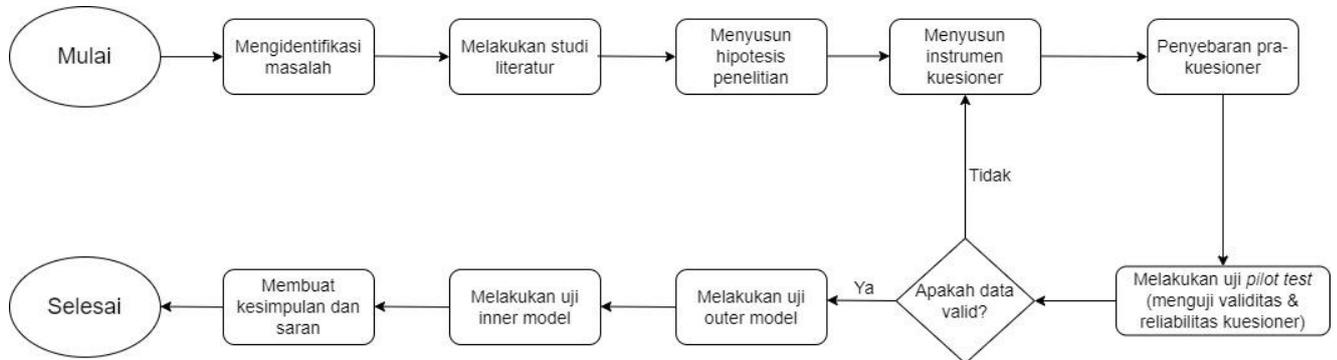
Peneliti menerapkan model UTAUT2 dalam penelitian ini. Model UTAUT2 adalah metode analisis dibuat dengan tujuan yang efektif dalam menggambarkan, menjelaskan, serta menganalisis perilaku masyarakat dalam menerima produk teknologi informasi[5]. UTAUT2 merupakan pengembangan lebih lanjut dari model penerimaan teknologi sebelumnya yaitu UTAUT, dimana UTAUT memadukan dan menggabungkan komponen dari 8 model penerimaan lainnya yaitu *theory of reasoned action (TRA)*, *technology acceptance model (TAM)*, *motivational model (MM)*, *theory of planned behavior (TPB)*, *combining the technology acceptance model and the theory of planned behavior (C-TAM-TPB)*, *model of PC utilization (MPCU)*, *innovation diffusion theory (IDT)* dan *social cognitive theory (SCT)*, dan telah terbukti lebih berhasil dalam menjelaskan teori penerimaan pengguna hingga 70% dibandingkan model penerimaan lain.

Penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya menyatakan jika model UTAUT2 teruji mampu menjelaskan tentang penerimaan suatu teknologi[6],[7]. UTAUT2 dipilih menjadi metode dalam penelitian ini karena model ini berfokus pada konteks *consumer use* yang mengacu pada perilaku konsumen dalam penggunaan aplikasi[8]. Penelitian ini tidak menggunakan variabel *Use Behavior* karena *Behavioral Intention* dapat digunakan sebagai faktor untuk memprediksi dalam menentukan nilai dari perilaku penggunaan (*Use behavior*)[9]. Dan dibuktikan pada penelitian sebelumnya, penelitian ini juga menghapus variabel moderator karena variabel ini menunjukkan bahwa penggunaannya akan menurunkan nilai yang dihasilkan[10]. Kemudian variabel Kepercayaan dan Resiko Dirasakan akan ditambahkan dalam penelitian ini. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa Kepercayaan merupakan variabel penting untuk meyakinkan niat pengguna dalam menggunakan aplikasi[11],[12]. Sedangkan Resiko Dirasakan adalah faktor penting yang digunakan dalam mengukur pandangan pengguna mengenai akibat yang mungkin diterima ketika menggunakan suatu produk[13].

Maka dari itu, peneliti akan melakukan penelitian mengenai “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Pengguna *BSB Mobile Banking* Di Kota Palembang” untuk mengetahui faktor apa yang dapat mempengaruhi niat perilaku pengguna *BSB Mobile*.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Alur Penelitian



Gambar 1. Alur Penelitian

Gambar 1 menjelaskan alur penelitian dimana tahapan pertama yang dilakukan yaitu mengidentifikasi masalah yang terdapat pada objek, kemudian melakukan studi literatur yang relevan serta memilih metode yang tepat. Selanjutnya menentukan hipotesis berdasarkan konstruk serta menyusun instrumen berdasarkan hipotesis yang sudah ditentukan. Lalu dilakukan penyebaran pra-kuesioner dengan sampel yang lebih sedikit untuk dilakukan uji *pilot test*. Jika data sudah valid, maka kuesioner akan disebar sesuai dengan ketentuan sampel dan dilakukan uji akhir *outer model* dan *inner model*.

2.2 Metode Penelitian

Pendekatan kuantitatif akan digunakan peneliti sebagai metode penelitian. Kriteria responden yang diperlukan yaitu pengguna aplikasi BSB *Mobile* dan yang pernah menggunakan aplikasi BSB *Mobile*. Penyebaran kuesioner akan dilakukan dengan bantuan *Google Form*. Penentuan jumlah sampel yang dibutuhkan akan menggunakan perhitungan Lemeshow, dimana jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti[14]. Pada rumus perhitungan nomor (1) merupakan rumus perhitungan Lemeshow.

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{(3,8416) \cdot (0,25)}{(0,01)}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04 \approx 100$$

Dari perhitungan yang sudah dilakukan didapatkan hasil sebesar 96,04 dan digenapkan menjadi 100 sampel.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

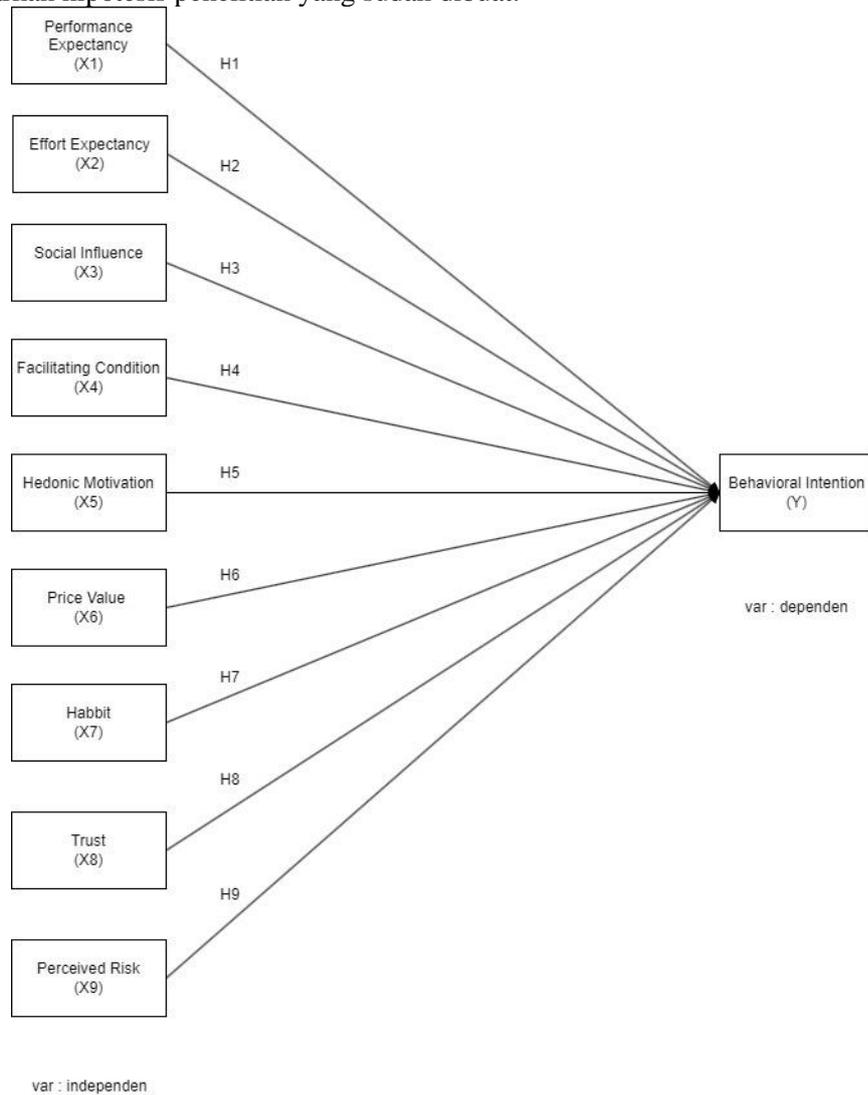
Sumber data dikumpulkan melalui studi literatur dengan memahami serta mendalami dokumen-dokumen yang relevan serta berhubungan dengan model penelitian baik jurnal, buku, dan lainnya. Serta kuesioner dibuat dalam bentuk *gform* yang nantinya akan dibagikan lewat sosial media kepada para sampel penelitian yang sudah ditentukan

2.4 Teknik Analisis Data

Setelah data kuesioner terkumpul, maka data akan dianalisis menggunakan bantuan *software SmartPLS*. Akan ada dua pengujian yang dilakukan yaitu uji outer model dan uji inner model.

2.5 Hipotesis Penelitian

Konsep hipotesis dibuat berdasarkan modifikasi model *Unified Theory Acceptance Of Use Technology 2* yang sudah disesuaikan berdasarkan konstruk dan masalah yang ditemukan. Gambar 2 menggambarkan hipotesis penelitian yang sudah dibuat.



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis Penelitian :

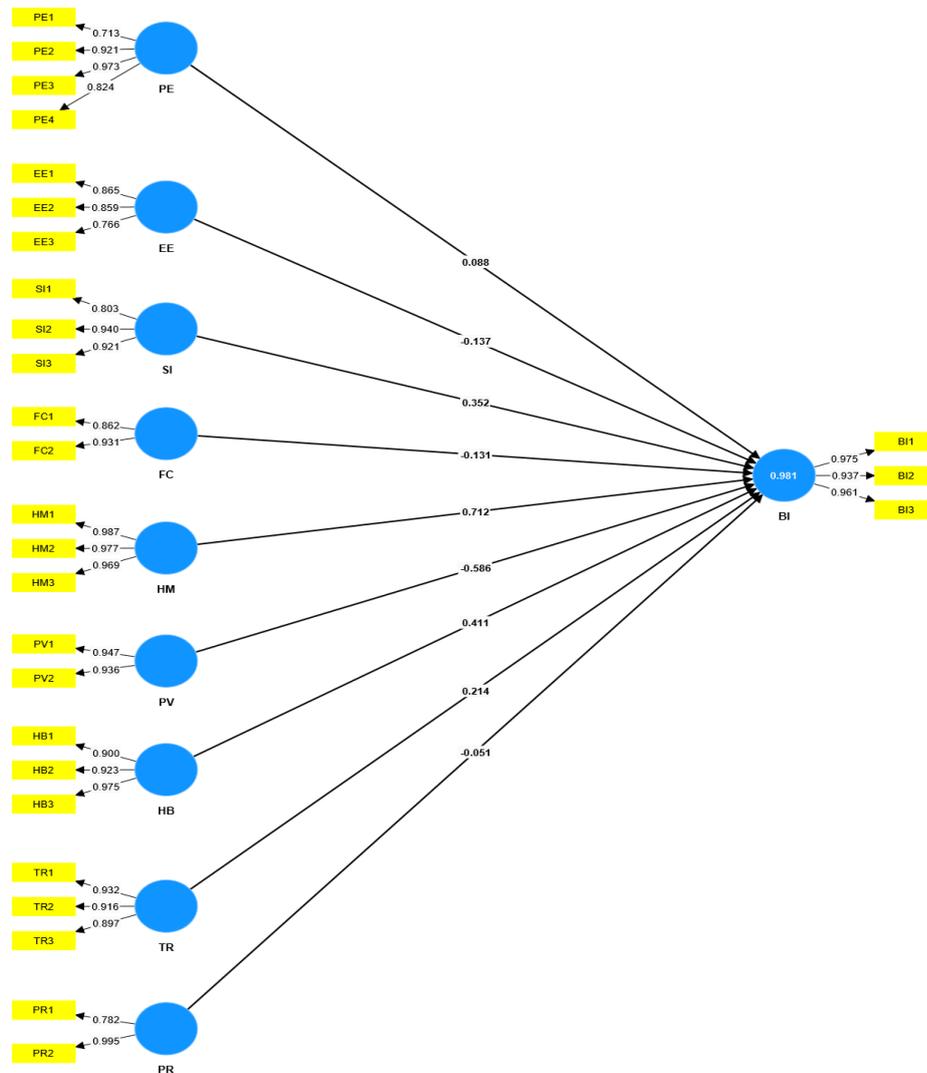
- H1 : Ekspektasi Kinerja memberikan dampak positif signifikan pada niat perilaku pengguna BSB Mobile.
- H2 : *Ekspektasi Usaha* memberikan dampak positif signifikan pada niat perilaku pengguna BSB Mobile.
- H3 : *Pengaruh Sosial* memberikan dampak positif signifikan pada niat perilaku pengguna BSB Mobile.

- H4 : *Kondisi Memfasilitasi* memberikan dampak positif signifikan pada niat perilaku pengguna BSB Mobile.
- H5 : *Motivasi Hedonis* memberikan dampak positif signifikan pada niat perilaku pengguna BSB Mobile.
- H6 : *Nilai Harga* memberikan dampak positif signifikan pada niat perilaku pengguna BSB Mobile.
- H7 : *Kebiasaan* memberikan dampak positif signifikan pada niat perilaku pengguna BSB Mobile.
- H8 : *Kepercayaan* memberikan dampak positif signifikan pada niat perilaku pengguna BSB Mobile.
- H9 : *Resiko Dirasakan* memberikan dampak positif signifikan pada niat perilaku pengguna BSB Mobile.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pilot Test

Langkah awal pengujian yaitu *pilot test*. *Pilot test* dilakukan untuk menguji dan mengetahui kelayakan instrumen pernyataan yang sudah dibuat sebelumnya[15].



Gambar 3. Uji Outer Model Pilot Test

Gambar 3 menunjukkan bahwa seluruh nilai korelasinya memiliki nilai diatas 0,7 yang artinya instrumen yang dibuat dapat dikategorikan valid dan memenuhi syarat uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 1. Uji Convergency Validity Pilot Test

	BI	EE	FC	HB	HM	PE	PR	PV	SI	TR
BI1	0.975									
BI2	0.937									
BI3	0.961									
EE1		0.865								
EE2		0.859								
EE3		0.766								
FC1			0.862							
FC2			0.931							
HB1				0.900						
HB2				0.923						
HB3				0.975						
HM1					0.987					
HM2					0.977					
HM3					0.969					
PE1						0.713				
PE2						0.921				
PE3						0.973				
PE4						0.824				
PR1							0.782			
PR2							0.995			
PV1								0.947		
PV2								0.936		
SI1									0.803	
SI2									0.940	
SI3									0.921	
TR1										0.932
TR2										0.916
TR3										0.897

Tabel 1 menunjukkan hasil uji *Convergency Validity* pada bagian uji validitas *pilot test* bahwa nilai outer loading setiap indikator instrumen memiliki nilai diatas 0,7 dan dianggap valid.

Tabel 2. Uji Discriminant Validity Pilot Test

	BI	EE	FC	HB	HM	PE	PR	PV	SI	TR
BI1	0.975	0.397	0.474	0.821	0.934	0.862	-0.414	0.788	0.868	0.661
BI2	0.937	0.424	0.655	0.857	0.940	0.943	-0.496	0.929	0.883	0.800
BI3	0.961	0.465	0.494	0.849	0.854	0.828	-0.513	0.729	0.792	0.717
EE1	0.429	0.865	0.160	0.361	0.422	0.413	-0.710	0.387	0.385	0.688
EE2	0.086	0.859	-0.142	0.041	0.105	0.061	-0.684	0.073	0.122	0.335
EE3	0.363	0.766	0.242	0.419	0.269	0.271	-0.708	0.227	0.255	0.507
FC1	0.415	0.492	0.862	0.609	0.269	0.510	-0.365	0.467	0.587	0.661
FC2	0.576	-0.044	0.931	0.773	0.566	0.696	0.015	0.748	0.718	0.508
HB1	0.672	0.449	0.807	0.900	0.593	0.696	-0.514	0.724	0.722	0.704
HB2	0.901	0.465	0.687	0.923	0.914	0.797	-0.392	0.924	0.839	0.762
HB3	0.855	0.295	0.714	0.975	0.825	0.757	-0.312	0.843	0.812	0.615
HM1	0.959	0.382	0.467	0.834	0.987	0.874	-0.416	0.875	0.882	0.645
HM2	0.875	0.338	0.427	0.789	0.977	0.825	-0.388	0.910	0.836	0.581
HM3	0.945	0.443	0.537	0.865	0.969	0.838	-0.442	0.900	0.809	0.729
PE1	0.527	0.143	0.375	0.412	0.500	0.713	-0.355	0.465	0.467	0.565
PE2	0.902	0.220	0.650	0.869	0.906	0.921	-0.344	0.864	0.861	0.680
PE3	0.904	0.400	0.721	0.793	0.818	0.973	-0.512	0.815	0.892	0.830
PE4	0.757	0.550	0.556	0.622	0.692	0.824	-0.564	0.700	0.885	0.623
PR1	-0.082	-0.563	0.020	-0.173	-0.036	-0.149	0.782	-0.076	-0.001	-0.386
PR2	-0.538	-0.870	-0.182	-0.448	-0.469	-0.548	0.995	-0.431	-0.440	-0.744
PV1	0.837	0.453	0.644	0.931	0.884	0.778	-0.465	0.947	0.824	0.704
PV2	0.761	0.198	0.674	0.752	0.837	0.816	-0.275	0.936	0.871	0.569
SI1	0.685	0.429	0.550	0.722	0.608	0.663	-0.468	0.616	0.803	0.442
SI2	0.823	0.232	0.611	0.698	0.823	0.932	-0.331	0.829	0.940	0.604
SI3	0.844	0.349	0.788	0.857	0.849	0.848	-0.281	0.929	0.921	0.709
TR1	0.765	0.679	0.711	0.831	0.733	0.783	-0.635	0.792	0.785	0.932
TR2	0.708	0.665	0.417	0.604	0.550	0.655	-0.674	0.438	0.481	0.916
TR3	0.581	0.571	0.611	0.575	0.530	0.722	-0.677	0.624	0.537	0.897

Tabel 2 menunjukkan hasil uji *Discriminant Validity* pada bagian uji validitas *pilot test* bahwa nilai *cross loading* memiliki nilai diatas 0,7. Hal ini menyatakan bahwa setiap indikator variabel berbeda dengan variabel lainnya dan dianggap valid.

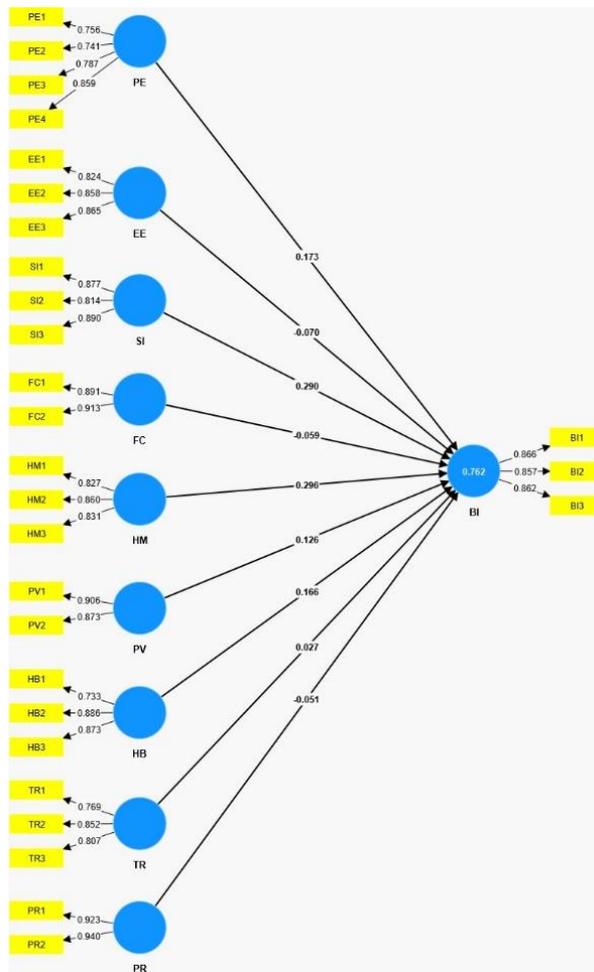
Tabel 3. Uji Reliability Pilot Test

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
BI	0.955	0.956	0.971	0.918
EE	0.790	0.750	0.870	0.691
FC	0.764	0.822	0.892	0.805
HB	0.926	0.945	0.953	0.871
HM	0.977	0.979	0.985	0.956
PE	0.882	0.922	0.920	0.746
PR	0.836	3.979	0.888	0.801
PV	0.872	0.878	0.940	0.886
SI	0.867	0.881	0.919	0.792
TR	0.904	0.919	0.939	0.838

Tabel 3 menunjukkan uji *composite reliability* pada bagian pengujian reliabilitas *pilot test* bahwa setiap varibel memiliki nilai diatas 0,7. Dan seluruh indikator pernyataan dianggap konsisten

3.2 Analisis Data

Gambar 4 merupakan hasil pengujian *outer model* dan *inner model* dari 119 data responden yang sudah didapatkan :



Gambar 4. Hasil Uji Outer Model

3.2.1 Outer model

Tahap pertama yang dilakukan yaitu pengujian *outer model*. *Outer model* memiliki tujuan untuk melihat jika hasil dari penyebaran kuesioner yang dilakukan telah memenuhi syarat reliabilitas dan validitas.

3.2.1.1 Pengujian Validitas

Dua jenis uji pengujian validitas kuesioner penelitian ini, yaitu :

3.2.1.1.1 Convergency Validity

Dalam pengujian ini menggunakan nilai perhitungan *outer loading*, yang memiliki syarat bahwa suatu indikator valid jika memiliki nilai $> 0,70$ [16].

Tabel 4. Hasil Uji Convergency Validity

	BI	EE	FC	HB	HM	PE	PR	PV	SI	TR
BI1	0.866									
BI2	0.857									
BI3	0.862									
EE1		0.824								
EE2		0.858								
EE3		0.865								
FC1			0.891							
FC2			0.913							
HB1				0.733						
HB2				0.886						
HB3				0.873						
HM1					0.827					
HM2					0.860					
HM3					0.831					
PE1						0.756				
PE2						0.741				
PE3						0.787				
PE4						0.859				
PR1							0.923			
PR2							0.940			
PV1								0.906		
PV2								0.873		
SI1									0.877	
SI2									0.814	
SI3									0.890	
TR1										0.769
TR2										0.852
TR3										0.807

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat jika seluruh nilai setiap indikator pernyataan dalam pengujian *outer loading* memiliki nilai $> 0,70$. Oleh karena itu, indikator pernyataan pada penelitian ini terbukti valid dan memenuhi syarat uji *Convergency Validity*.

3.2.1.1.2 Discriminant Validity

Dalam pengujian ini menggunakan nilai perhitungan *cross loading* yang memiliki syarat jika nilai ambang batas indikator pada variabelnya harus $> 0,70$ [16].

Tabel 5. Hasil Uji Discriminant Validity

	BI	EE	FC	HB	HM	PE	PR	PV	SI	TR
BI1	0.866	0.512	0.396	0.673	0.709	0.617	-0.194	0.650	0.686	0.632
BI2	0.857	0.445	0.411	0.656	0.685	0.557	-0.153	0.595	0.665	0.631
BI3	0.862	0.575	0.396	0.665	0.677	0.609	-0.152	0.660	0.659	0.560
EE1	0.456	0.824	0.514	0.611	0.534	0.413	-0.243	0.439	0.459	0.538
EE2	0.440	0.858	0.451	0.559	0.547	0.444	-0.126	0.444	0.464	0.519
EE3	0.589	0.865	0.511	0.699	0.626	0.600	-0.103	0.610	0.575	0.567
FC1	0.396	0.477	0.891	0.483	0.494	0.567	-0.183	0.330	0.346	0.510
FC2	0.441	0.568	0.913	0.529	0.517	0.557	-0.128	0.407	0.417	0.504
HB1	0.484	0.583	0.399	0.733	0.561	0.521	-0.193	0.511	0.486	0.504
HB2	0.692	0.595	0.508	0.886	0.675	0.649	-0.133	0.604	0.655	0.714
HB3	0.720	0.680	0.491	0.873	0.723	0.622	-0.177	0.637	0.680	0.728
HM1	0.657	0.583	0.440	0.647	0.827	0.604	-0.170	0.622	0.613	0.585
HM2	0.675	0.611	0.518	0.689	0.860	0.620	-0.217	0.586	0.577	0.636
HM3	0.686	0.509	0.454	0.651	0.831	0.592	-0.084	0.627	0.636	0.623
PE1	0.586	0.448	0.501	0.658	0.668	0.756	-0.185	0.499	0.524	0.662
PE2	0.483	0.366	0.487	0.498	0.472	0.741	0.089	0.398	0.297	0.412
PE3	0.527	0.540	0.468	0.520	0.569	0.787	-0.002	0.435	0.457	0.559
PE4	0.565	0.476	0.502	0.573	0.544	0.859	-0.073	0.525	0.495	0.573
PR1	-0.169	-0.184	-0.171	-0.186	-0.194	-0.032	0.923	-0.147	-0.142	-0.197
PR2	-0.191	-0.153	-0.149	-0.180	-0.157	-0.083	0.940	-0.188	-0.109	-0.159
PV1	0.700	0.524	0.321	0.636	0.657	0.518	-0.214	0.906	0.728	0.552
PV2	0.607	0.542	0.418	0.617	0.640	0.542	-0.101	0.873	0.596	0.544
SI1	0.696	0.515	0.284	0.636	0.636	0.524	-0.075	0.671	0.877	0.531
SI2	0.594	0.485	0.455	0.587	0.569	0.426	-0.105	0.568	0.814	0.635
SI3	0.711	0.536	0.373	0.679	0.661	0.517	-0.163	0.686	0.890	0.622
TR1	0.581	0.535	0.498	0.664	0.633	0.579	-0.220	0.555	0.541	0.769
TR2	0.568	0.473	0.418	0.584	0.586	0.536	-0.113	0.488	0.575	0.852
TR3	0.563	0.544	0.446	0.671	0.557	0.604	-0.126	0.448	0.557	0.807

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat jika hasil perhitungan cross loading dalam penelitian ini telah memiliki nilai diatas syarat yang ditentukan. Maka dari itu, indikator pernyataan pada penelitian ini terbukti berbeda dan valid serta memenuhi syarat uji *Discriminant Validity*.

3.2.1.2 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan uji *composite reliability*, yang mana pengujian ini memiliki syarat bahwa data dikatakan reliabel jika memiliki nilai $> 0,70$ [17].

Tabel 6. Hasil Uji Reliability

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
BI	0.827	0.827	0.896	0.742
EE	0.809	0.828	0.886	0.721
FC	0.772	0.779	0.898	0.814
HB	0.781	0.813	0.872	0.695
HM	0.791	0.791	0.878	0.705
PE	0.794	0.798	0.867	0.620
PR	0.848	0.858	0.929	0.868
PV	0.739	0.749	0.884	0.792
SI	0.825	0.834	0.895	0.741
TR	0.737	0.736	0.851	0.656

Berdasarkan Tabel 6, dapat dilihat jika hasil perhitungan sudah melebihi nilai syarat yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, indikator pernyataan dalam penelitian ini dianggap telah reliabel.

3.2.2 Inner model

Terdapat dua jenis pengujian dalam *inner model* yaitu *path coefficient* (β) dan koefisien determinasi atau *coefficient of determination* (R^2).

3.2.2.1 Coefficient of determination (R^2).

Nilai R^2 dimaksudkan untuk menentukan tingkatan variabel bebas (independen) dibandingkan dengan variabel terikat (dependen). Nilai R^2 berada dalam tiga kategori yaitu $> 0,67$ menunjukkan substansial (kuat), $0,33$ menunjukkan moderat (sedang), $< 0,19$ menunjukkan tingkat level rendah[16].

Tabel 7. Hasil Uji R-Square

	R-square	R-square adjusted	Keterangan
BI	0.762	0.743	Kuat

Berdasarkan Tabel 7, hasil perhitungan variabel *Niat Perilaku* (Y) memiliki nilai R^2 sebesar 0,762 sehingga masuk kategori substansial (kuat). Maka dari itu, variabel yang digunakan mendeskripsikan secara kuat variabel *Behavioral intention* (Y).

3.2.2.2 Path coefficient (β)

Nilai *path coefficient* (koefisien jalur) dipergunakan untuk mengetahui signifikansi uji hipotesis. *Path coefficient* dikatakan signifikan jika memiliki nilai $> 0,1$ dan P values = $< 0,05$ guna dianggap valid[4].

Tabel 8. Hasil Uji Path coefficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistic (O/STDEV)	P values
EE->BI	-0.070	-0.057	0.084	0.833	0.405
FC->BI	-0.059	-0.044	0.086	0.691	0.490
HB->BI	0.166	0.148	0.136	1.219	0.223
HM->BI	0.296	0.296	0.125	2.370	0.018
PE->BI	0.173	0.170	0.104	1.666	0.096
PR->BI	-0.051	-0.056	0.049	1.047	0.295
PV->BI	0.126	0.132	0.097	1.295	0.196
SI->BI	0.290	0.276	0.100	2.917	0.004
TR->BI	0.027	0.028	0.088	0.302	0.763

Berdasarkan Tabel 8, ditemukan data bahwa :

1. *Performance expectancy*

Hasil uji P values menunjukkan jika *performance expectancy* mendapatkan nilai yaitu 0,096. Menyatakan bahwa variabel *performance expectancy* tidak mempengaruhi Niat Perilaku pengguna BSB *Mobile banking*.

2. *Effort expectancy*

Hasil uji P values menunjukkan jika *effort expectancy* mendapatkan nilai yaitu 0,405. Menyatakan bahwa variabel *effort expectancy* tidak mempengaruhi Niat Perilaku pengguna BSB *Mobile banking*.

3. *Social influence*

Hasil uji P values menunjukkan jika *social influence* mendapatkan nilai yaitu 0,004. Menyatakan bahwa variabel *social influence* mempengaruhi Niat Perilaku pengguna BSB *Mobile banking*.

4. *Facilitating condition*

Hasil uji P values menunjukkan jika *facilitating condition* mendapatkan nilai yaitu 0,490. Menyatakan bahwa variabel *facilitating condition* tidak mempengaruhi Niat Perilaku pengguna BSB *Mobile banking*.

5. *Hedonic motivation*

Hasil uji P values menunjukkan jika *hedonic motivation* mendapatkan nilai yaitu 0,018. Menyatakan bahwa variabel *hedonic motivation* mempengaruhi Niat Perilaku pengguna BSB *Mobile banking*.

6. *Price value*
Hasil uji P values menunjukkan jika price value mendapatkan nilai yaitu 0,196. Menyatakan bahwa variabel price value tidak mempengaruhi Niat Perilaku pengguna BSB *Mobile banking*.
7. *Habbit*
Hasil uji P values menunjukkan jika habit mendapatkan nilai yaitu 0,223 Menyatakan bahwa variabel habit tidak mempengaruhi Niat Perilaku pengguna BSB *Mobile banking*.
8. *Trust*
Hasil uji P values menunjukkan jika trust mendapatkan nilai yaitu 0,763. Menyatakan bahwa variabel trust tidak mempengaruhi Niat Perilaku pengguna BSB *Mobile banking*.
9. *Perceived risk*
Hasil uji P values menunjukkan jika perceived risk mendapatkan nilai yaitu 0,295. Menyatakan bahwa variabel perceived risk tidak mempengaruhi Niat Perilaku pengguna BSB *Mobile banking*.

4. KESIMPULAN

Dari analisis, pengujian, serta pembahasan yang sudah dilakukan ditemukan hasil bahwa 7 variabel yaitu Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Kondisi Memfasilitasi, Nilai Harga, Kebiasaan, Kepercayaan, Resiko Dirasakan tidak mempengaruhi niat perilaku pengguna BSB *Mobile banking*. Akan tetapi, ada dua variabel yang mempengaruhi niat perilaku pengguna BSB *Mobile banking*, yaitu variabel Pengaruh Sosial dan Motivasi Hedonis. Hal ini didasari karena nasabah yang mendapat pengaruh dari individu atau pengguna lain serta kesenangan ataupun kenikmatan yang dirasakan pengguna saat menggunakan teknologi mempengaruhi mereka dalam menggunakan layanan aplikasi BSB *Mobile*.

5. SARAN

Bagi penelitian kedepannya dapat menggunakan variabel yang lebih kompleks agar bisa dibandingkan dengan penelitian lainnya atau memasukkan faktor-faktor lain yang sekiranya dapat mempengaruhi model *UTAUT2*. Kemudian menggunakan jumlah responden yang lebih banyak serta cakupan kalangan yang lebih menyebar sehingga dapat diketahui kembali penilaian yang lebih baik dan terperinci dari para pengguna layanan BSB *Mobile*

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan hamdalah kepada Allah SWT, serta terimakasih pada kedua orangtua, kerabat, dan seluruh orang yang telah membantu serta mendukung peneliti dalam proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Rita and M. H. Fitria, "Analisis Faktor-Faktor UTAUT dan Trust Terhadap Behavioral Intention Pengguna BNI Mobile Banking Pada Pekerja Migran Indonesia," *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, vol. 4, no. 2, pp. 926–939, Jun. 2021, doi: 10.36778/jesya.v4i2.453.
- [2] A. M. Baabdullah, A. A. Alalwan, N. P. Rana, H. Kizgin, and P. Patil, "Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model," *Int J Inf Manage*, vol. 44, pp. 38–52, Feb. 2019, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002.

-
- [3] M. Ilham, "Analisis Penerimaan Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Technology Accpetance Model (TAM)," *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 7, no. 1, pp. 58–62, 2021.
- [4] I. Marwanda, D. Rosa Indah, and P. Eka Sevtiyuni, "Analysis Of User Acceptance Of The Employment Social Security Organizing Agency JMO Application Using UTAUT," *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, vol. 14, no. 1, pp. 67–75, 2023.
- [5] D. Kurnia, "Penerimaan dan Penggunaan E-Learning pada Masa Pandemi Covid-19: Aplikasi Model UTAUT2," *JKTP: Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, vol. 3, no. 4, pp. 435–447, Nov. 2020, doi: 10.17977/um038v3i42020p435.
- [6] F. Bima Anandia and N. Aisyah, "Analysis Of The Application Of The Utaut2 Model On The Use Of Mobile Banking In Sharia Banks Analisis Penerapan Model Utaut2 Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Syariah," 2023. [Online]. Available: <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- [7] A. A. Santoso and I. Rachmawati, "Analisis Minat Pengguna Layanan M-Banking Livin' By Mandiri Di Indonesia Menggunakan Model Modifikasi UTAUT 2," 2021.
- [8] M. T. Hidayat, Q. Aini, and E. Fetrina, "Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus) (User Acceptance of E-Wallet Using UTAUT 2-A Case Study)," 2020.
- [9] I. Evan, W. W. Winarno, and H. P. Putro, "Evaluasi Tingkat Penerimaan E-Money Di Kalangan Mahasiswa Yogyakarta Menggunakan Modifikasi UTAUT2," *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, vol. Vol. 10 No. 01, 2021, [Online]. Available: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/index>
- [10] Y. K. Dwivedi, N. P. Rana, A. Jeyaraj, M. Clement, and M. D. Williams, "Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model," *Information Systems Frontiers*, vol. 21, no. 3, pp. 719–734, Jun. 2019, doi: 10.1007/s10796-017-9774-y.
- [11] N. Latifah *et al.*, "Pengaruh Perceived Usefulness Dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce Shopee," *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, vol. 14, no. 1, pp. 82–91, 2020, [Online]. Available: <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/BISMA>
- [12] D. Insani Saibil, F. Sodik, A. Ainun Mardiah, P. Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Islam dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga, J. Laksda Adisucipto, and D. Istimewa Yogyakarta, "Faktor Mempengaruhi Niat Menggunakan Qris Pada Sharia Mobile Banking Saat Pandemi Covid-19 (Modifikasi Model UTAUT 2)," *Jurnal Nisbah*, vol. Vol. 8 No. 2, 2022.
- [13] F. Styarini and S. Riptiono, "Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank BRI di Kantor Cabang Kebumen)," 2020. [Online]. Available: <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jimmmba/index>
- [14] A. Susilowati, B. Rianto, N. Wijaya, and L. Sanny, "Effects of UTAUT 2 Model on the Use of BCA Mobile Banking in Indonesia," 2021.
- [15] R. J. Fidharea and A. W. Utami, "Analisa Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Model UTAUT2 dan EUCS Terhadap Niat Perilaku Pada Aplikasi Appsheets," *JEISBI (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence)*, vol. Vol. 04 No. 04, 2023.
- [16] N. S. Desvira and M. F. Aransyah, "Analysis of Factors Influencing Interest and Behavior in Using ShopeePay Features Using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) Model," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 12, no. 2, pp. 178–191, Jun. 2023, doi: 10.32736/sisfokom.v12i2.1594.
- [17] C. A. Hartanto and H. Dhyah, "Pengaruh Price Terhadap Purchase Intention Melalui Perceived Value Dan Perceived Risk Sebagai Variabel Mediasi Pada Layanan Cuci Mobil 'Flex Car Detailing' Di Surabaya," *AGORA*, vol. Vol. 9, No 1, 2021.