

PENERAPAN MODEL UTAUT TERHADAP MINAT DAN PERILAKU MASYARAKAT KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN MOBILE BANKING

Yunika Printa Angelina

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia
Email: yunika.20004@mhs.unesa.ac.id

Ach.Yasin

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia
Email: ach.yasin@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan model UTAUT pada minat dan perilaku pengguna *mobile banking* BSI di Kota Surabaya. Metode penelitian yang diterapkan melalui pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner dalam bentuk *google form*. Sampel diambil menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria merupakan penduduk Kota Surabaya, berusia antara 17 hingga 60 tahun, dan telah menggunakan layanan perbankan mobile BSI. Hasil penelitian menunjukkan konstruk dalam model UTAUT seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat dalam penggunaan *mobile banking* BSI. Sedangkan *facilitating conditions* dan minat berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* BSI. Dengan diterapkannya model UTAUT maka pemahaman tentang minat dan perilaku pengguna *mobile banking* BSI dapat dilakukan secara komprehensif.

Kata kunci : *mobile banking, UTAUT, minat, perilaku*

Abstract

This research aims to analyze the application of the UTAUT model to the interests and behavior of BSI mobile banking users in the city of Surabaya. The research method applied is through a quantitative approach, with primary data collection through distributing questionnaires in the form of Google form. Samples were taken using a purposive sampling method with the criteria being residents of Surabaya City, aged between 17 and 60 years, and had used BSI mobile banking services. The implications of the research results show that constructs in the UTAUT model such as performance expectancy, effort expectancy, social influence have a significant influence on interest in using BSI mobile banking. Meanwhile, facilitating conditions and interest have a significant influence on BSI mobile banking usage behavior. By implementing the UTAUT model, understanding the interests and behavior of BSI mobile banking users can be done comprehensively.

Keywords: *mobile banking, UTAUT, interest, behavior*

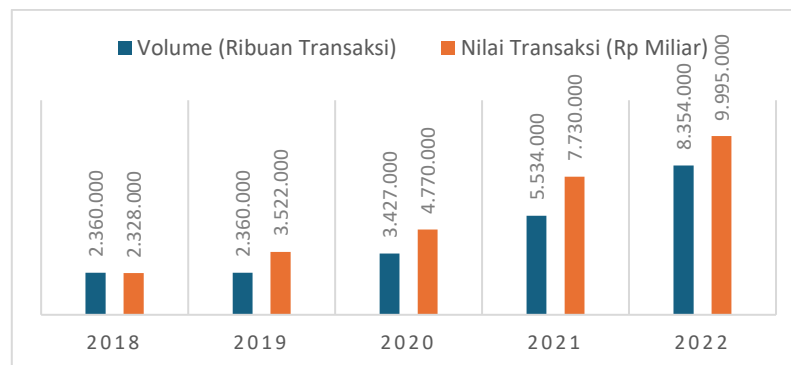
1. PENDAHULUAN

Perkembangan Industri 5.0, menjadikan masyarakat Indonesia saat ini hidup berdampingan dan tidak dapat dipisahkan dari perkembangan (Wahyudi & Sukmasari, 2018). Kemajuan teknologi telah memungkinkan kita untuk mengakses berbagai informasi secara instan. Pertumbuhan teknologi yang cepat, banyak penemuan yang telah terjadi, termasuk cara manusia berinteraksi satu sama lain. Melalui kemajuan teknologi, akses informasi semakin mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat melalui perangkat digital seperti *smartphone* dan komputer (Kurniawan et al., 2022).

Kemajuan dalam digitalisasi telah menghasilkan inovasi baru dalam sektor ekonomi. Perkembangan ekonomi digital di Indonesia memiliki potensi untuk mendongkrak

perekonomian, salah satunya di bidang perbankan. Dunia perbankan telah mengalami transformasi digital, termasuk dalam pelayanan sebagai dasar untuk berinteraksi dengan para pelanggan. Semua bank komersial saat ini menawarkan layanan perbankan *mobile*, yang menggunakan dua metode pengiriman yang sangat umum, seperti ATM, serta metode pengiriman tambahan, berupa pesan teks, panggilan telepon, dan akses ke internet (Tampubolon, 2015).

Pelayanan perbankan berbasis teknologi seperti *mobile banking* hadir sebagai salah satu opsi yang ditawarkan oleh lembaga keuangan. Nasabah yang akan mengakses layanan dengan aman, mudah, cepat, dan murah melalui telepon seluler (Mulkan, 2020). *Mobile banking* digunakan agar dapat memberikan kebermanfaatan bagi para nasabahnya (Wardani, 2021). Melalui penggunaan *mobile banking*, bank dapat meningkatkan kinerjanya dalam menyediakan layanan yang lebih ekonomis, meningkatkan efisiensi layanan dan memberikan manfaat tambahan bagi pelanggan.



Grafik 1. Volume dan Nilai Transaksi *Mobile Banking*

Sumber: Statistik Bank Indonesia, 2022

Berdasar pada data Gambar 1., sejak tahun 2018 terjadi peningkatan terus-menerus dalam volume serta nilai transaksi *mobile banking* di Indonesia. Nilainya meningkat lebih dari 300 persen, melonjak dari 2.360 triliun pada tahun 2018 menjadi 8.354 triliun pada tahun 2022. Menurut penelitian *Price Waterhouse Cooper* atau PWC, 86% orang yang mengikuti survei tahun 2018 telah memiliki aplikasi *mobile banking*. Jika dilihat berdasarkan data volume dan nilai transaksi minat nasabah yang terus meningkat pada akhirnya, bank beramai-ramai menawarkan layanan *mobile banking* untuk menarik pelanggan. Salah satu bank yang memanfaatkan layanan ini untuk memudahkan transaksi keuangan adalah Bank Syariah Indonesia (BSI).

Mobile banking BSI memiliki pengguna hingga 5,18 juta, mengalami pertumbuhan sebesar 37% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Dengan meningkatnya pemanfaatan layanan *mobile banking*, secara keseluruhan total transaksi melalui BSI *Mobile* mencapai 86,4 juta, mengalami pertumbuhan sebesar 57 persen jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya (Siregar et al., 2023). Dalam menjaga kualitas pelayanan, Bank Syariah Indonesia terus berupaya memberikan pelayanan yang optimal guna mempermudah nasabah dalam melaksanakan berbagai transaksi, termasuk yang berkaitan dengan keuangan, aspek spiritual, dan gaya hidup (BSI, 2023). Namun, banyak keluhan dan persepsi negatif tentang penggunaan *mobile banking* BSI, yang menyebabkan ketidaknyamanan saat bertransaksi. Pada Mei 2023, pelanggan tidak dapat menggunakan layanan *mobile banking* BSI karena adanya serangan *cyber-ransomware* (Tambunan et

al., 2023). Selain itu, dalam penggunaan *mobile banking* BSI terdapat proses transaksi yang terganggu ketika koneksi internet lemah dan akan "error" karena kehabisan waktu (Febrianti et al., 2021). Dari berbagai persoalan yang terdapat pada *mobile banking* BSI, pemahaman tentang komponen yang memengaruhi kemajuan penerimaan teknologi adalah salah satu masalah penting pada pelayanan *mobile banking* BSI.

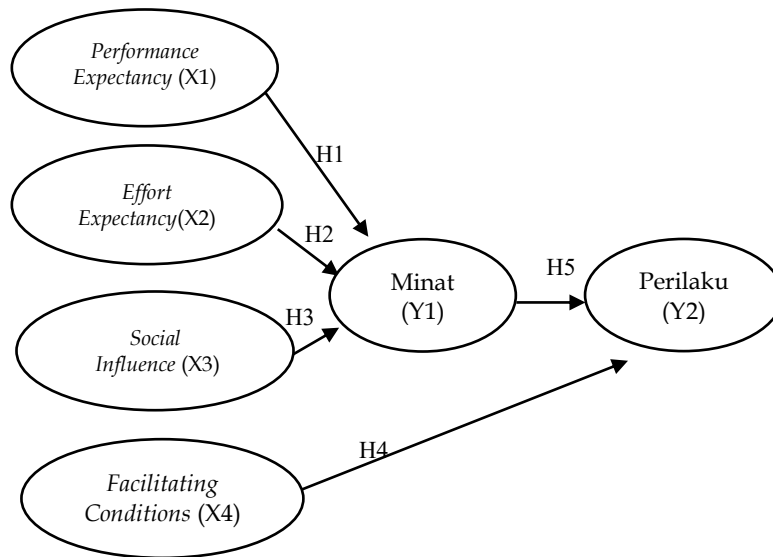
Penggunaan sistem *mobile banking* BSI dapat diprediksi dan ditentukan oleh sejumlah variabel yang menilai perilaku konsumen (Venkatesh et al., 2003). Pada penilaian tersebut dapat dianalisis dengan menerapkan teori model UTAUT yang diperkenalkan oleh Venkatesh et al., (2003). *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah sebuah kerangka konseptual yang dikembangkan dengan maksud untuk menilai dan memprediksi sejauh mana teknologi diadopsi. UTAUT menggabungkan elemen-elemen dari berbagai teori penerimaan teknologi, termasuk TPB, TRA, dan TAM, menjadi satu kerangka kerja yang komprehensif. Ini memungkinkan UTAUT untuk menangkap berbagai faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi. UTAUT terdiri dari empat komponen utama: ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), faktor sosial (*social influence*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) (Venkatesh et al., 2003). Dalam penelitian ini, model teori UTAUT digunakan untuk memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai minat dan tindakan individu dalam memilih untuk memanfaatkan teknologi yang berkesinambungan (Wu & Wu, 2019).

Bukti empiris yang diambil dari riset Amofah & Chai, (2022); Thongsri et al., (2018) menunjukkan bahwasannya *performance expectancy* secara signifikan mempengaruhi minat pengguna teknologi. Hasil ini tidak sejalan dengan riset Purwanto & Loisa (2020) yang mengemukakan jika *performance expectancy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Penelitian Amofah & Chai (2022); Purwanto & Loisa (2020) menunjukkan bahwasannya minat untuk memilih untuk memanfaatkan teknologi dipengaruhi secara positif oleh *effort expectancy*, sementara Thongsri et al., (2018) mencatat hasil yang negatif. Di samping itu, *social influence* berpengaruh terhadap minat menggunakan teknologi dalam riset (Amofah & Chai, 2022; Widyanto et al., 2021). Namun, beberapa studi menyatakan sebaliknya, yakni tidak ada pengaruh (Chaouali et al., 2016; Sharma et al., 2018). Purwanto & Loisa, (2020); Sharma et al., (2018) juga menemukan bahwasannya *facilitating conditions* berpengaruh positif pada minat mengakses teknologi sementara hal ini tidak sejalan dengan temuan Twum et al., (2022); Wan et al., (2020) yang mengemukakan jika tidak ada pengaruh positif.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian berfokus pada pemahaman tentang cara implementasi penggunaan model UTAUT yang memiliki dampak pada minat dan perilaku pengguna *mobile banking* BSI, khususnya bagi masyarakat Kota Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan di Surabaya, dengan dasar dukungan bahwa tingkat penggunaan internet di kota tersebut termasuk tinggi. Dimana internet sendiri tidak lepas dari adanya bantuan media *smartphone* dalam menyalurkan kebutuhan penggunaan *mobile banking*. Sekitar 83% penduduk Kota Surabaya telah memanfaatkan layanan internet (APJII, 2020). Salah satu Ibu Kota provinsi dengan pengguna internet terbanyak yaitu Ibu Kota Surabaya (Haque, 2021). Selain itu Kota Surabaya juga telah memperoleh penghargaan salah satunya dalam *Indonesia Digital Economy Award* kategori kota tahun 2019 (Prawansa et al., 2023). Hal ini membuktikan bahwa kegiatan perekonomian masyarakat Kota Surabaya telah inovatif serta memiliki daya saing.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode *Structural Equation Model – Partial Least Square* (SEM-PLS). Sumber penelitian dari data primer melalui penyebaran kuesioner atau angket. Pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data sampel yang lebih besar dengan waktu yang telah ditentukan. Variabel independen pada penelitian ini adalah *performance expectancy* (X1), *effort expectancy* (X2), *social influence* (X3), dan *facilitating conditions* (X4). Sedangkan variabel dependennya adalah keputusan Minat (Y1) dan perilaku (Y2). Adapun Model penelitian dan hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Model Penelitian

Populasi penelitian ini yakni masyarakat pengguna layanan BSI *Mobile* di Kota Surabaya. Jumlah sampel ditetapkan dengan menggunakan metode yang diusulkan oleh Hair, (2010) mengingat tidak pastinya jumlah populasi. Hair, (2010) menyatakan bahwa penggunaan ukuran sampel yang terlalu besar mungkin menyulitkan untuk mencapai tingkat kecocokan yang baik, oleh karena itu, disarankan agar jumlah sampel minimal sebaiknya mencapai 5-10 kali lipat dari total jumlah indikator dalam penelitian tersebut. Pada penelitian ini, jumlah indikator sebanyak 13 buah. Melalui perhitungan tersebut, didapat jumlah sampel dari penelitian ini adalah 13 dikalikan 10 sehingga menghasilkan jumlah sampel sebanyak minimal 130 responden (pengguna BSI *Mobile*).

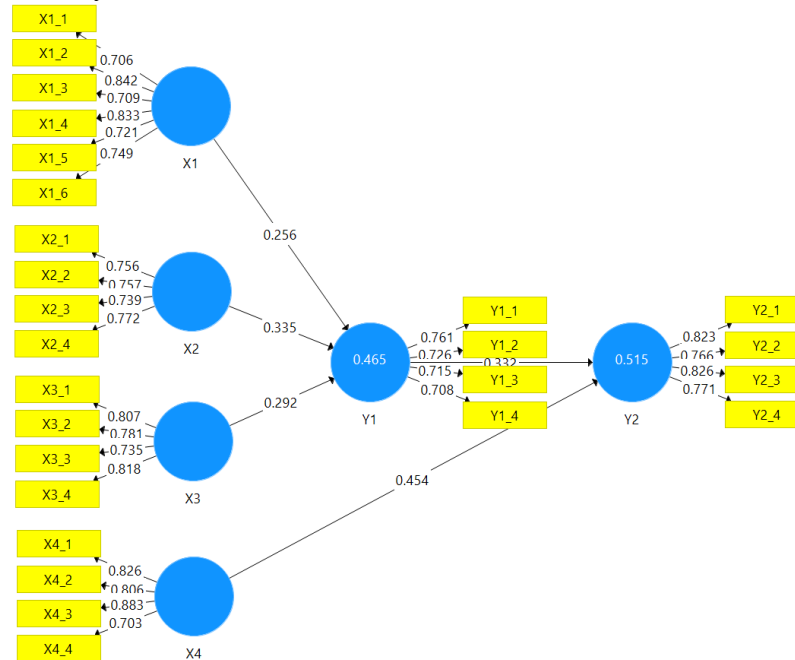
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan data responden yang terkumpul adalah 161 kuesioner dan 130 data yang digunakan karena memenuhi kriteria. Hasil kriteria responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan yakni berjumlah 80 responden atau 61,5% dengan dominasi responden berusia 21-30 tahun sebanyak 94 responden atau 94%. Sedangkan status didominasi oleh responden yang berstatus sebagai pekerja yaitu sebanyak 65 responden atau 50% sisanya adalah pelajar dan mahasiswa.

Model Pengukuran (Outer Model)

Uji *Convergent Validity*



Gambar 2. Nilai Outer Loading

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasar pada gambar 2 yakni hasil pengujian yang telah dilakukan didapati bahwa seluruh item pernyataan nilai *outer loading*nya diatas 0.70. Sehingga keseluruhan item dinyatakan valid.

Nilai AVE >0,5 mengidentifikasi bahwa kriteria *convergent validity* terpenuhi dan indikator dinyatakan valid dalam mengukur variabel.

Tabel 1. Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
<i>Performance Expectancy</i>	0.581
<i>Effort Expectancy</i>	0.572
<i>Social Influence</i>	0.618
<i>Facilitating Conditions</i>	0.652
Minat	0.530
Perilaku	0.635

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasar pada nilai perhitungan AVE tabel 1 menunjukkan jika nilai AVE pada konstruk yaitu >0,5. Sehingga dapat dinyatakan semua variabel telah memenuhi ketentuan *convergent validity* atau mampu menjelaskan dengan valid secara konvergen pada masing-masing indikator yang digunakan.

Uji *Discriminant Validity*

Nilai *outer loading* lebih besar dari *cross loading* menunjukkan bahwa sebuah variabel berbeda dengan variabel lain. Variabel dapat membatasi fenomena yang tidak dijelaskan oleh variabel lain.

Tabel 2. Nilai Cross Loading

	PE	EE	SI	FC	MN	PR
PE 1	0.706	0.383	0.184	0.299	0.270	0.417
PE 2	0.842	0.484	0.242	0.355	0.492	0.425
PE 3	0.709	0.434	0.215	0.293	0.290	0.400
PE 4	0.833	0.532	0.236	0.396	0.510	0.456
PE 5	0.721	0.502	0.169	0.413	0.407	0.551
PE 6	0.749	0.423	0.179	0.319	0.395	0.366
EE 1	0.379	0.756	0.204	0.415	0.405	0.401
EE 2	0.506	0.757	0.218	0.322	0.431	0.416
EE 3	0.546	0.739	0.213	0.431	0.436	0.390
EE 4	0.407	0.772	0.234	0.448	0.461	0.478
SI 1	0.202	0.286	0.807	0.381	0.351	0.441
SI 2	0.247	0.170	0.781	0.376	0.407	0.237
SI 3	0.138	0.222	0.735	0.301	0.296	0.203
SI 4	0.242	0.238	0.818	0.348	0.378	0.272
FC 1	0.382	0.412	0.314	0.826	0.526	0.517
FC 2	0.311	0.350	0.250	0.806	0.429	0.474
FC 3	0.430	0.522	0.411	0.883	0.576	0.653
FC 4	0.341	0.416	0.434	0.703	0.609	0.487
MN 1	0.462	0.408	0.410	0.571	0.761	0.409
MN 2	0.450	0.475	0.224	0.386	0.726	0.480
MN 3	0.370	0.379	0.214	0.461	0.715	0.520
MN 4	0.283	0.411	0.485	0.542	0.708	0.424
PR 1	0.456	0.466	0.263	0.572	0.521	0.823
PR 2	0.514	0.354	0.325	0.432	0.448	0.776
PR 3	0.431	0.446	0.312	0.478	0.485	0.826
PR 4	0.424	0.501	0.277	0.624	0.540	0.771

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Pada hasil uji validitas diskriminan yang ada di tabel 2 mengindikasikan bahwasannya semua konstruk pada model penelitian telah memenuhi ketentuan *discriminan validity*. Hal ini dikarenakan keseluruhan konstruk mempunyai nilai diatas nilai korelasi dengan konstruk lainnya, dimana nilai akar kuadrat dari AVE lebih besar dibandingkan dengan konstruk lain. Sehingga, indikator pada blok indikator konstruk lebih baik dari pada indikator pada blok yang lain.

Uji Composite Reliability

Seberapa konsisten sebuah indikator dalam mengukur variabel dapat ketahui dari nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* > 0,70.

Tabel 3. Uji Reabilitas Item Pertanyaan

	<i>cronbach's alpha</i>	<i>composite reliability</i> (rho_c)	<i>composite reliability</i> (rho_c)
PE	0.859	0.879	0.892
EE	0.750	0.751	0.842
SI	0.795	0.802	0.866
FC	0.820	0.839	0.881
MN	0.704	0.704	0.818
PR	0.809	0.815	0.874

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasar pada tabel 3 perhitungan uji reabilitas mengindikasikan bahwasannya setiap konstruk model mempunyai nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach's alpha* >0,70. Sehingga, hasil pengukuran uji reabilitas pada penelitian dinyatakan reliabel atau mempunyai reabilitas yang baik.

Uji Model Struktural (Inner Model)

Inner model digunakan untuk mengamati korelasi antara variabel laten. Pada penelitian ini nilai VIF dan *Estimate for Path Coefficient* digunakan dalam mengidentifikasi hubungan antar variabel latennya.

Inner VIF

Nilai Inner VIF <5 menunjukkan tidak terdapat korelasi antar variabel bebas sehingga multikolinearitas tidak terjadi dalam model penelitian ini.

Tabel 4. Nilai Inner VIF

	PE	EE	SI	FC	MN	PR
PE					1.613	
EE					1.632	
SI					1.107	
FC						1.777
MN						1.777
PR						

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Pada tabel 4 menunjukkan bahwa hasil uji kolineritas atau nilai VIF yakni pada keseluruhan variabel yang mempengaruhi minat & perilaku semuanya kurang dari 5.00, sehingga tidak terdapat multikolinearitas.

Uji Path Coefficient (Koefisien Jalur)

Uji *Path Coefficient* (Koefisien Jalur) bertujuan melihat arah hubungan variabel endogen dengan variabel eksogen diantara rentan -1 sampai dengan +1.

Tabel 5. Hasil Uji Path Coefficients

	Original sample (O)
XI-> Y1	0.256
X2-> Y1	0.335
X3-> Y1	0.292
X4-> Y2	0.454
YI-> Y2	0.332

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Tabel pada 5 menunjukkan bahwasannya X1, X2 dan X3 memiliki arah hubungan signifikan pada Y1, X4 dan Y1 memiliki arah hubungan yang signifikan pada Y2.

Evaluasi kebaikan dan kecocokan model

R Square

R Square menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel laten eksogen dapat menjelaskan variabel laten endogen.

Tabel 6. Hasil Estimasi Nilai R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Y1	0.465	0.452
Y2	0.515	0.507

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasar nilai pada R-Square tabel 6 diatas, X1,X2 dan X3 dapat menjelaskan (Y1) sebesar 46,5% yang menunjukkan bahwa model dapat dikatakan memiliki kekuatan

prediksi yang sedang atau moderate. Begitupun dengan (Y2) yang dapat dijelaskan oleh X4 dan Y1 sebesar 51,5% yang menunjukkan bahwa model termasuk moderate.

F Square

Tabel 7. Hasil Estimasi Nilai F-Square

	X1	X2	X3	X4	Y1	Y2
X1					0.076	
X2					0.129	
X3					0.144	
X4						0.239
Y1						0.128
Y2						

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan nilai pada F-Square tabel 7 diatas, secara keseluruhan variabel eksogen memiliki pengaruh sedang pada variabel endogen. Dengan masing-masing nilai yaitu X1 (0.076), X2 (0,129), X3 (0,144), X4 (0,239) dan Y1 (0,128).

Hasil Uji Hipotesis

Pada pengukuran uji hipotesis dilakukan melalui aturan *bootstrapping* sampel. Uji hipotesis juga dilakukan dengan melihat nilai *p-value*, yaitu hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *p-value* <0.05.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

	T-Statistics	P-Values	Keterangan
X1-Y1	2.640	0.008	Diterima
X2-Y1	3.154	0.002	Diterima
X3-Y1	4.254	0.000	Diterima
X4-Y2	5.471	0.000	Diterima
Y1-Y2	3.757	0.000	Diterima

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasar hasil uji hipotesis tabel 8 mengindikasikan bahwasannya seluruh variabel memiliki pengaruh signifikan secara langsung dalam memengaruhi variabel independen (Y1 & Y2).

Performance Expectancy Berpengaruh Terhadap Minat dalam Penggunaan Mobile Banking

Hasil penelitian ini menyatakan bahwasannya ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* BSI. *Performance expectancy* terindikasi melalui beberapa indikator seperti persepsi kegunaan, kesesuaian kerja dan *relative advintage* pada penggunaan perbankan *mobile* berpengaruh signifikan terhadap minat. Hal tersebut mmperlihatkan bahwa *performance expectancy* mempunyai dampak pada kegunaannya, sejauh mana sebuah sistem cocok dengan kebutuhan pengguna, serta keunggulan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Raza et al., 2019 & Alalwan et al., 2017). Raza et al., 2019 menjelaskan bahwasannya minat untuk mengakses *mobile banking* pada transaksi perbankan di Pakistan secara signifikan dipengaruhi oleh *performance expectancy*. Penelitian Alalwan et al., (2017) mengemukakan bahwasannya *performance expectancy* berpengaruh secara signifikan pada minat nasabah dalam mengakses perbankan *mobile bank* di Yordania. Hal ini didukung dengan bukti rating *mobile banking* BSI yang memiliki rating 4,6 di *Google Playstore* dan telah diunduh lebih dari 5 juta pengguna, yang menunjukkan bahwa pengguna berfokus pada sistem kerja layanan ini,

yang berarti mereka akan mendapatkan keuntungan dari menggunakannya untuk bertransaksi.

Effort Expectancy Berpengaruh Terhadap Minat dalam Penggunaan Mobile Banking

Hasil penelitian memperoleh bahwasannya adanya pengaruh antara ekspektasi usaha terhadap minat dalam penggunaan *mobile banking*. *Effort expectancy* terindikasi melalui beberapa indikator seperti persepsi kemudahan dan kompleksitas yang memberikan pengaruh signifikan terhadap minat. Hal tersebut memperlihatkan bahwa *effort expectancy* mempunyai dampak pada kemudahan penggunaan tidak hanya sekadar faktor teknis, tetapi juga memiliki dampak yang signifikan pada sikap dan perilaku pengguna, yang memengaruhi tingkat adopsi dan penerimaan terhadap suatu teknologi atau layanan. Hal ini ditunjukkan melalui layanan *mobile banking* yang mudah untuk diakses (*user friendly*), sehingga dapat memberi kemudahan dan kenyamanan pada nasabah dalam bertransaksi (Anjani & Mukhlis, 2022). Hal ini mengindikasikan bahwasannya nasabah merasa nyaman untuk mengakses berbagai fitur aplikasi *mobile banking* BSI.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Gupta et al., (2019) yang memperlihatkan bahwasannya *effort expectancy* berdampak signifikan pada minat dalam memanfaatkan layanan transaksi bank di India Tan & Leby Lau, (2016) dengan penelitiannya menjelaskan *effort expectancy* menentukan signifikansi dari minat dalam memilih menggunakan *mobile banking* pada generasi milenial di Malaysia. Melalui *mobile banking* pengguna tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memudahkan pengguna dalam mengelola keuangan.

Social Influence Berpengaruh Terhadap Minat dalam Penggunaan Mobile Banking

Penelitian ini menghasilkan bahwasannya pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan *mobile banking* BSI. *Social influence* terindikasi melalui beberapa indikator seperti norma subjektif dan faktor sosial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat. Hal tersebut memperlihatkan bahwa *social influence* mempunyai pengaruh dari orang-orang terdekat, memiliki peran yang signifikan dalam membentuk keputusan individu. Hal ini menggambarkan bahwa lingkungan sekitar individu, termasuk interaksi dengan keluarga, teman, dan masyarakat luas, dapat berpengaruh pada penggunaan perbankan *mobile*. Pendapat dan saran dari orang-orang terdekat dan dinilai penting mampu mendorong adopsi *mobile banking* BSI, menciptakan pandangan positif pada layanan. Dalam hal ini, *social influence* memiliki peran penting dalam menentukan tahap pertama penerimaan *mobile banking*.

Hasil analisis ini sejalan dengan temuan (Usman et al., 2020 & Chaidir et al., 2021). Menurut Usman et al., (2020), *social influence* dapat meningkatkan minat secara langsung dan tidak langsung dalam mengakses *mobile banking* bank BUMN di Jakarta. Temuan Chaidir et al., (2021) juga mengemukakan bahwasannya *social influence* berdampak signifikan pada menentukan minat dalam memilih untuk memanfaatkan perbankan *mobile* pada bank syariah dan konvensional di NTB.

Facilitating Conditions Berpengaruh Terhadap Perilaku dalam Penggunaan Mobile Banking

Hasil studi ini menyebutkan bahwa kondisi fasilitas berpengaruh terhadap perilaku menggunakan *mobile banking* BSI. Hal tersebut memperlihatkan bahwa *facilitating conditions* mempunyai dampak pada penekanan kondisi fasilitas dalam penggunaan *mobile banking* menggambarkan bahwa ketersediaan dan kelayakan infrastruktur,

dukungan teknologi, serta kemudahan akses menjadi faktor krusial yang secara signifikan mempengaruhi sejauh mana masyarakat mengadopsi dan menggunakan layanan perbankan melalui perangkat seluler.

Penelitian ini sejalan dengan hasil riset (Rachmawati et al., 2020; Tarhini et al., 2016; Ferghyna et al., 2020;). Rachmawati et al., (2020) menyatakan bahwasannya *facilitating conditions* berpengaruh signifikan pada perilaku atas aksestabilitas perbankan *mobile* di Kota Malang. Penelitian Tarhini et al., (2016), menemukan bahwasannya *facilitating conditions* adalah aspek penting yang memengaruhi perilaku pada nasabah pengguna *internet banking* di Lebanon. Sejalan dengan penelitian (Ferghyna et al., 2020), *facilitating conditions* berpengaruh dalam perilaku pelanggan menggunakan *Mobile Banking* BNI. Dalam penggunaan *mobile banking* fasilitas pendukung berupa *smartphone*, akses internet, jaringan dan kemampuan aplikasi sangat penting dalam mengakses layanan dengan lancar dan mudah. Sehingga fasilitas *mobile banking* BSI bisa memberikan infrastruktur yang lengkap untuk mendukung layanan transaksi 24 jam, yang berdampak pada pemakaian secara nyata dan konsisten.

Minat Berpengaruh Terhadap Perilaku dalam Penggunaan *Mobile Banking*

Penelitian ini menghasilkan bahwa minat berpengaruh terhadap perilaku saat menggunakan *mobile banking*. Minat terindikasi melalui beberapa indikator seperti kepuasan pelanggan dan minat menggunakan kembali pada penggunaan *mobile banking*. Hal tersebut memperlihatkan bahwa ketertarikan dan keinginan individu, memiliki peran yang signifikan dalam membentuk perilaku penggunaan *mobile banking*, menggambarkan suatu dinamika kompleks di mana kecenderungan dan antusiasme seseorang terhadap layanan *mobile banking* tidak hanya menciptakan pemahaman mendalam tetapi juga mendorong tindakan nyata dalam memanfaatkannya secara aktif dalam kehidupan sehari-hari. Pengguna akan melakukan perilaku tertentu secara konsisten ketika mereka ingin melakukan sesuatu. Selain itu, karena tuntutan kebutuhan, orang akan merasa tertarik untuk mengakses layanan *mobile banking* BSI, yang dapat berdampak terhadap cara mereka menggunakan layanan yang disediakan oleh BSI.

Hasil penelitian ini didukung oleh (Raza et al., 2019 & Fernandez & Pujani, 2019). Menurut penelitian Raza et al., (2019), minat secara signifikan memengaruhi bagaimana nasabah menggunakan aplikasi *mobile banking* Islamic Bank di Pakistan. Menurut Fernandez dan Pujani (2019), perilaku secara signifikan dipengaruhi oleh keinginan seseorang untuk mengakses *mobile banking* BCA. Nasabah akan lebih sering mengakses layanan sistem ini jika mereka sangat tertarik untuk menggunakan. Pengaruh minat dan perilaku pada aksestabilitas *mobile banking* berdampak positif karena terdapat ketergantungan dan kebiasaan mengakses layanan guna mendukung aktivitas nasabah.

4. KESIMPULAN

Berdasar temuan yang telah disajikan dalam penelitian ini, kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian menunjukkan konstruk dalam model UTAUT seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat dalam penggunaan *mobile banking* BSI. Dalam hal ini membuktikan bahwa pengguna telah menunjukkan kepercayaan pada *mobile banking* BSI untuk meningkatkan produktivitas kerjanya, karena *mobile banking* BSI dirancang dengan kesederhanaan dan kemudahan penggunaan yang tinggi, sehingga dapat memotivasi pelanggan untuk menggunakannya. Selain itu diungkapkan bahwa

lingkungan sosial pengguna memiliki potensi untuk memberikan dorongan kepada pengguna agar menggunakan aplikasi tersebut. Sedangkan *facilitating conditions* dan minat berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* BSI. *Mobile banking* BSI mampu menyediakan infrastruktur sistem yang komprehensif bagi para penggunanya, hal ini membuktikan bahwasannya pengguna akan lebih sering mengakses *mobile banking* karena ketertarikannya terhadap aplikasi ini.

Dari hasil penelitian ini terdapat beberapa rekomendasi yaitu, Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat meningkatkan strateginya dalam menumbuhkan minat dan perilaku masyarakat terhadap BSI *mobile*. selanjutnya riset ini masih berfokus pada penggunaan layanan aplikasi *mobile banking* BSI. yang memakai model penelitian UTAUT 1, dengan demikian penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian terhadap keunggulan dari beberapa layanan perbankan seluler lainnya dengan model UTAUT lanjutan.

5. REFERENSI

- 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.
- Amofah, D. O., & Chai, J. (2022). Sustaining Consumer E-Commerce Adoption in Sub-Saharan Africa: Do Trust and Payment Method Matter? *Sustainability*, 14(14), 8466.
- 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.
- APJII. (2020). *Survei Penetrasi dan Perilaku Penggunaan Internet*. <https://apjii.or.id/survei>.
- BSI. (2023). *Bank Syariah Indonesia*. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.
- Chaidir, T., Ro'is, I., & Jufri, A. (2021). Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Elastisitas: Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(1), 61–76.
- Chaouali, W., Yahia, I. Ben, & Souiden, N. (2016). The Interplay of Counter-Conformity Motivation, Social Influence, and Trust in Customers' Intention to Adopt Internet Banking Services: The Case of an Emerging Country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 28, 209–218.
- Febrianti, D., Hidayah, S. A. L., Abdullah, A., & Lawita, N. F. (2021). Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 3686–3693.
- Ferghyna, F., Rachmadi, A., & Herlambang, A. D. (2020). Pengaruh Facilitating Conditions dan Behavioral Intention terhadap Use Behavior pada Pengguna Aplikasi BNI Mobile Banking. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(9), 3201–3208.
- Fernandez, F., & Pujani, V. (2019). Persepsi Nasabah Bank BCA Dalam Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 165–180.
- Gupta, K. P., Manrai, R., & Goel, U. (2019). Factors Influencing Adoption of Payments Banks by Indian Customers: Extending UTAUT with Perceived Credibility. *Journal of Asia Business Studies*, 13(2), 173–195.

- Hair, J. F. (et al). (2010). *Multivariate Data Analysis. Seventh Edition*.
- Haque, S. A. , R. G. , & M. A. (2021). Interaksi Sosial dengan Adiksi Media Sosial Pada Mahasiswa. *Jurnal Fenomena*, 30(1), 39–45. <https://doi.org/10.30996/Fn.V30i1.5510>.
- Indonesia, B. (2022). *Statistik Sistem Pembayaran dan Infrastruktur Pasar Keuangan (SPIP) November 2022*. Bi. Go. Id. <https://www.bi.go.id>
- Kurniawan, I. A., Mugiono, M., & Wijayanti, R. (2022). The effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and social influence toward intention to use mediated by Trust. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 20(1), 117–127.
- Mulkan, M. (2020). Manajemen Strategi Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri (Bsm). *Jurnal Manajemen Dakwah*, 8(1).
- Prawansa, D. A., Nesya, N., & Tyrta, M. (2023). Implementasi Smart City Di Kota Surabaya. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 5(1), 57–63.
- 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.
- PWC. (2018). *Digital Banking in Indonesia 2018*. PwC Survey, No. July: 1–48.
- Rachmawati, I. K., Bukhori, M., Majidah, Y., & Hidayatullah, S. (2020). Analysis of use of mobile banking with acceptance and use of technology (UTAUT). *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(8), 534–540.
- Raza, S. A., Shah, N., & Ali, M. (2019). Acceptance of Mobile Banking In Islamic Banks: Evidence from Modified UTAUT Model. *Journal of Islamic Marketing*, 10(1), 357–376.
- Sharma, S. K., Al-Badi, A., Rana, N. P., & Al-Azizi, L. (2018). Mobile Applications In Government Services (Mg-App) From User’s Perspectives: A predictive Modelling Approach. *Government Information Quarterly*, 35(4), 557–568.
- Siregar, I. S., Nasution, Y. S. J., & Inayah, N. (2023). Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus Mahasiswa FEBI UINSU Tahun 2019. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 1(4), 221–233.
- Tambunan, N., Wulandari, A. F., Pangesti, A. N., Anggraini, A., Tunnaja, S., Gita, A. D., & Rusmarhadi, I. (2023). Berita utama tentang error service di Bank Syariah Indonesia (BSI). *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 5096–5098.
- Tampubolon, N. L. I. dan E. S. A. (2015). *Bijak Ber- Ebanking*. Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
- Tan, E., & Leby Lau, J. (2016). Behavioural Intention to Adopt Mobile Banking Among the Millennial Generation. *Young Consumers*, 17(1), 18–31.
- Tarhini, A., El-Masri, M., Ali, M., & Serrano, A. (2016). Extending the UTAUT Model to Understand the Customers’ Acceptance and Use of Internet Banking In Lebanon: A Structural Equation Modeling Approach. *Information Technology & People*, 29(4), 830–849.
- Thongsri, N., Shen, L., Bao, Y., & Alharbi, I. M. (2018). Integrating UTAUT and UGT to explain behavioural intention to use M-learning: A developing country’s perspective. *Journal of Systems and Information Technology*, 20(3), 278–297.

- Twum, K. K., Ofori, D., Keney, G., & Korang-Yeboah, B. (2022). Using the UTAUT, Personal Innovativeness and Perceived Financial Cost to Examine Student's Intention to Use E-Learning. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 13(3), 713–737.
- Usman, O., Monoarfa, T., & Marsofiyati, M. (2020). E-Banking and mobile Banking Effects On Customer Satisfaction. *Accounting*, 6(6), 1117–1128.
- 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.
- Wahyudi, H. S., & Sukmasari, M. P. (2018). Teknologi dan Kehidupan Masyarakat. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 3(1), 13–24.
- Wan, L., Xie, S., & Shu, A. (2020). Toward an Understanding of University Students' Continued Intention to Use Moocs: When UTAUT Model Meets TTF Model. *Sage Open*, 10(3), 2158244020941858.
- Wardani, D. (2021). Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*, 2(1), 15–32.
- Wu, C.-G., & Wu, P.-Y. (2019). Investigating User Continuance Intention Toward Library Self-Service Technology: The Case Of Self-Issue and Return Systems In The Public Context. *Library Hi Tech*, 37(3), 401–417.