
Analisis Faktor yang Mempengaruhi Intensi dan Perilaku Pengguna BRImo dengan Model UTAUT 2 di Bandung

Ludi Priyadi, Arnold Ropen Sinaga, Titan Parama Yoga

¹⁾Sistem Informasi, Fakultas Teknologi dan Informatika, UNIBI

Email: ludi.p20@unibi.ac.id; arnoldropen@unibi.ac.id@mail.ac.id; titanparama@unibi.ac.id.

Diterima:
10 Februari 2025

Diterima Setelah Revisi:
27 Februari 2025

Dipublikasikan:
27 Februari 2025

Abstrak

Penelitian ini didasari permasalahan pengguna yang mengeluh atau kurang nyaman dalam menggunakan layanan pada *Mobile Banking* BRImo. Meskipun *Mobile Banking* BRImo diakui memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan informasi, namun adanya ketidaknyamanan dari sisi pengguna hal tersebut dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui niat dan penggunaan layanan digital aplikasi *Mobile Banking* BRImo di kota Bandung dengan menggunakan *behavioral intention* dan *use behavior* sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi model penerimaan teknologi (UTAUT2). Metode penelitian bersifat kuantitatif, dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan jumlah responden penelitian sebanyak 249. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* berpengaruh positif tidak signifikan ($P \text{ Value } (0.952) > 0.05$). Variabel lainnya seperti *effort expectancy* ($P \text{ Value } (0.019) < 0.05$), *social influence* ($P \text{ Value } (0.000) < 0.05$), *facilitating conditions* ($P \text{ Value } (0.003) < 0.05$) dan *habit* terhadap *behavioral intention*, berpengaruh positif dan signifikan. Terdapat juga variabel *facilitating conditions*, *habit* dan *behavior intention* terhadap *use behavior*, berpengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci: UTAUT2, BRImo, PLS-SEM

Abstract

This research is based on the problem of users who complain or are less comfortable in using services on BRImo Mobile Banking. Although BRImo Mobile Banking is recognized as having a good ability to provide information, the inconvenience from the user's side can reduce user confidence in the service. This study aims to determine the intention and use of digital services of BRImo Mobile Banking application in Bandung using behavioral intention and use behavior as factors that influence the technology acceptance model (UTAUT2). The research method is quantitative, analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with 249 research respondents. The results showed that the performance expectancy variable on behavioral intention had a positive and insignificant effect. Other variables such as effort expectancy, social influence, facilitating conditions and habit on behavioral intention have a positive and significant effect. There are also facilitating conditions, habit and behavior intention variables on use behavior, which have a positive and significant effect.

Keywords: UTAUT2, BRImo, PLS-SEM

1 PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara yang senang dan antusias terhadap kemajuan teknologi, hal ini membuat meningkatnya pengguna internet di Indonesia. Saat ini berdasarkan data dari hasil survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) terdapat peningkatan signifikan dalam jumlah penggunaan internet di Indonesia, dari data yang diperoleh total dari pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 221 juta pengguna di tahun 2024 (menurut laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang dirilis pada 7 Februari 2024). Peningkatan tersebut dinilai sangat signifikan dibandingkan dengan data hasil survei pada tahun-tahun sebelumnya.

Bisnis perbankan mengalami perubahan yang signifikan sebagai akibat dari kemajuan teknologi internet. Salah satu contohnya adalah penggunaan layanan *Mobile Banking*, yang merupakan solusi inovatif yang membantu bank meningkatkan kualitas hidup dan efisiensi sambil memberikan nilai tambahan kepada masyarakat. Klien bank juga dapat melakukan transaksi perbankan menggunakan *smartphone* mereka melalui layanan ini. *Mobile Banking* memiliki keunikan karena memiliki kualitas sistem, informasi, dan layanan yang berbeda, namun lebih maju dibandingkan dengan layanan *e-banking* sebelumnya seperti komputer, kios, dan laptop. Karena itu, *Mobile Banking* memungkinkan nasabahnya untuk terhubung dengan dunia bisnis setiap saat dan melakukan transaksi pada saat yang sama. (Susilowati et al., 2021).

Bank BRI sebagai salah satu bank di Indonesia yang mengikuti perkembangan teknologi dan terus melakukan inovasi di bidang teknologi meluncurkan sebuah aplikasi layanan transaksi perbankan yaitu *m-banking* yang bernama BRImo. BRImo diluncurkan pada akhir Februari 2019. Beberapa fitur utama yang disediakan dari aplikasi BRImo adalah dompet digital, transfer dana, melihat saldo dan melihat mutasi. Tujuan dari peluncuran BRImo adalah untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada nasabah Bank BRI dan *Walk in Customer* yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking (Internet Banking)*. BRImo diharapkan dapat mencapai target sebesar 20 juta pengguna aktif Bank BRI. Maka dari itu penelitian harus dilakukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan BRImo untuk memastikan tujuan tersebut dapat dicapai (Pamungkas & Sudiarno, 2022).

Walaupun layanan *mobile banking* BRI menawarkan kemudahan-kemudahan kepada penggunanya, tetapi juga tidak dipungkiri terdapat pengguna yang mengeluh atau kurang nyaman dalam menggunakan layanan tersebut. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna yakni mengenai *user* terblokir tanpa sebab, sulitnya login, notifikasi transaksi yang tidak terkirim atau terlambat. Terblokirnya *user* tanpa sebab membuat sebuah keadaan sulit untuk pengguna, dimana pengguna ingin melakukan transaksi tetapi akunnya terblokir dan harus mengurusnya pengaktifannya kembali ke bank. Begitu pula dengan pembelian pulsa atau Go-pay ataupun token Prabayar yang transaksinya sudah berhasil tetapi pulsa tidak masuk, jelas ini sangat merugikan untuk pengguna. Dan juga sama halnya dengan notifikasi yang terlambat/gagal terkirim. Meski notifikasi tidak terkirim atau terlambat hal tersebut tetap mengurangi biaya pulsa pengguna. Keluhan yang disampaikan oleh penggunanya merupakan suatu bentuk ketidaknyamanan dari sisi pengguna dan hal tersebut dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut.

Keunggulan lain dari UTAUT2 adalah kemampuannya dalam memprediksi perilaku pengguna dengan lebih akurat. Karena mencakup lebih banyak variabel yang mempengaruhi keputusan seseorang, model ini sering kali menghasilkan hasil penelitian yang lebih mendalam dibandingkan dengan TAM. Selain itu, UTAUT2 lebih sesuai digunakan dalam studi yang melibatkan konsumen individu, berbeda dengan TAM yang lebih sering diterapkan dalam lingkungan organisasi.

Dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat, UTAUT2 menjadi model yang lebih fleksibel dan dapat diterapkan pada berbagai jenis inovasi baru. Sementara TAM tetap menjadi pilihan bagi penelitian yang menginginkan pendekatan yang lebih sederhana, UTAUT2 memberikan wawasan yang lebih luas dan mendalam tentang bagaimana teknologi diadopsi dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Pamungkas (2022) Banyak faktor dapat mempengaruhi penerimaan niat dan

penggunaan layanan digital. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah salah satu metode yang dapat memahami faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan penggunaan suatu layanan. Model UTAUT terdiri dari empat variabel, yaitu harapan kinerja atau *performance expectancy*, harapan usaha atau *effort expectancy*, pengaruh sosial atau *social influence*, dan kondisi yang memfasilitasi atau *facilitating condition*. Menurut penelitian dan pengujian yang telah dilakukan, diperoleh bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *Social Influence* secara signifikan dan positif mempengaruhi *Behavioral Intention* pengguna aplikasi BRImo. Sementara itu, penggunaan aplikasi BRImo secara signifikan dan positif dipengaruhi oleh *Facilitating Condition* dan *Behavioral Intention*. 78% dari model penelitian tentang penggunaan aplikasi BRImo dengan UTAUT dijelaskan oleh faktor-faktor tersebut, dan 22% sisanya dijelaskan oleh variabel non-penelitian.

Dari total 261 responden yang berpartisipasi, terdapat 12 responden di antaranya menyatakan bukan pengguna *mobile banking* BRImo yang aktif di kota Bandung dan oleh karena itu tidak dapat diikutsertakan dalam kriteria utama. Sehingga, data keseluruhan yang dapat diolah mencapai jumlah 249 responden dan pengolahan data menggunakan Smart PLS

Dalam penelitian kali ini, peneliti berencana untuk mengadopsi model UTAUT 2. Model UTAUT 2 merupakan perluasan dari model UTAUT untuk menggali lebih dalam tentang bagaimana konsumen menerima dan menggunakan teknologi. Penelitian ini akan menambahkan konstruk tambahan dari konstruk utama yang sudah ada yaitu habit. Dengan pendekatan ini, peneliti akan meneliti peran faktor-faktor yang memengaruhi *Behavioral Intention* (niat perilaku) dan *Use Behavior* (niat pengguna) pada pengguna aplikasi *mobile banking* BRImo.

2 KAJIAN PUSTAKA

2.1 Mobile Banking BRIMO

Mobile Banking Brimo adalah aplikasi digital yang diluncurkan oleh bank BRI yang jauh lebih canggih, kreatif dan dapat diakses melalui *smartphone*. BRImo Menggabungkan tiga jenis transaksi perbankan dalam satu aplikasi, yang diantaranya *mobile banking*, *internet banking*, dan uang elektronik (Siska, dkk., 2022). Aplikasi BRImo menawarkan layanan internet *banking*, panggilan BRI, informasi bank BRI, pembukaan rekening tabungan baru, dan pengecekan mutasi rekening. Nasabah bank dapat memilih untuk melihat mutasi pada hari ini, kemarin, minggu, bulan, atau tanggal apa pun yang diinginkan. (Sihotang et al., 2023).



Gambar 1. BRIMO

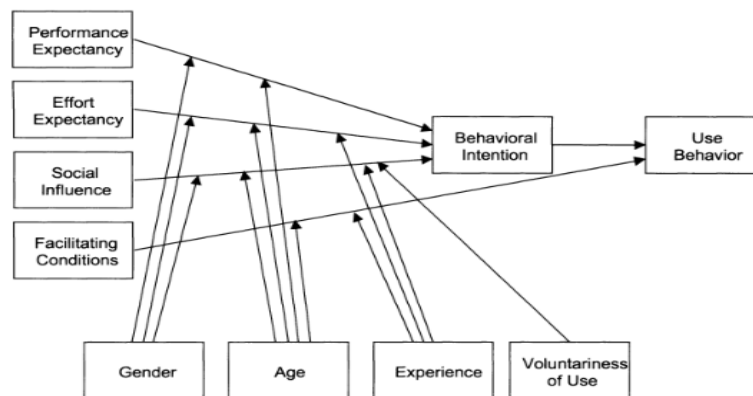
Layanan *mobile banking* memiliki fitur seperti riwayat transaksi, saldo rekening, suku bunga, dan lokasi ATM terdekat. Mereka juga memiliki fitur transaksi seperti pembayaran tagihan seperti air, listrik, internet, transfer dana, pengisian saldo flazz, pembelian pulsa, dan banyak fitur lainnya.

2.2 UTAUT 2

Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2 (UTAUT 2) merupakan model teoritis yang dibangun untuk menyelidiki dan memperkirakan tingkat adopsi teknologi informasi. Model ini

menggabungkan delapan teori penerimaan teknologi yang sudah ada sebelumnya menjadi satu teori. Teori-teori ini adalah sebagai berikut :

1. *Theory of Reasoned Action* (TRA)
TRA adalah salah satu teori tentang perilaku manusia. Banyak jenis bagian telah diprediksi menggunakan teori ini. Davis et al. (1989) menerapkan TRA pada penerimaan teknologi individu. Mereka menemukan bahwa variasi yang dijelaskan sebagian besar sejalan dengan penelitian yang menggunakan TRA di tempat lain (Venkatesh et al., 2003).
2. *Technology Acceptance Model* (TAM)
TAM disesuaikan dengan IS dan dibuat untuk mengawasi adopsi dan penerapan teknologi informasi di tempat kerja. Tidak seperti TRA, konsep akhir TAM tidak memasukkan konstruk sikap untuk menjelaskan niat (Venkatesh et al., 2003).
3. *Motivational Model* (MM)
Banyak penelitian psikologi telah mendukung teori motivasi umum sebagai penjelasan perilaku. Studi lain telah meneliti teori motivasi dan menyesuaikannya dengan situasi tertentu (Venkatesh et al., 2003).
4. *Theory of Planned Behavior* (TPB)
TPB merupakan perluasan dari TRA dengan menambah konstruk kontrol perilaku yang dirasakan. Dalam TPB, kontrol perilaku yang dirasakan dianggap sebagai penentu tambahan dari niat dan perilaku (Venkatesh et al., 2003).
5. *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB)
Dalam model ini, prediktor TPB dan persepsi kegunaan TAM digabungkan untuk membuat model hibrida (Taylor and Todd 1995a) (Venkatesh et al., 2003).
6. *Model of PC Utilization* (MPCU)
Sebagian besar dari model Triandis (1977) tentang perilaku manusia berasal dari perspektif yang bertentangan dengan yang diusulkan oleh TRA dan TPB. Thompson dkk. (1991) mengadaptasi dan menyempurnakan model Triandis untuk model IS teks dan menggunakannya untuk memprediksi penggunaan PC. Namun, karakteristik model ini membuatnya sangat cocok untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan berbagai teknologi informasi oleh individu. Pemeriksaan seperti ini juga penting untuk menjamin perbandingan yang adil dari berbagai model (Venkatesh et al., 2003).
7. *Innovation Diffusion Theory* (IDT)
Sejak tahun 60-an, IDT, yang didasarkan pada sosiologi, telah digunakan untuk mempelajari berbagai inovasi, mulai dari inovasi organisasi hingga alat pertanian (Tornatzky dan Klein 1982). Moore dan Benbasat (1991) meningkatkan seperangkat struktur yang dapat digunakan untuk mempelajari penerimaan teknologi individu dalam sistem informasi, mengubah ciri inovasi Rogers (Venkatesh et al., 2003).
8. *Social Cognitive Theory* (SCT)
Teori kognitif sosial adalah salah satu teori yang paling berpengaruh tentang perilaku manusia (1986). Model Compeau dan Higgins (1995) digunakan untuk mempelajari penggunaan komputer namun, Compeau dan Higgins (1995a) menggunakan SCT untuk mempelajari kinerja, sehingga di luar tujuan penelitian saat ini (Venkatesh et al., 2003).



Gambar 2. Model UTAUT (Venkatesh et al., 2003)
(Sumber : Venkatesh, 2003)

Terdapat empat konstruk utama model UTAUT yang berfungsi sebagai penentu langsung niat pemanfaatan dan penggunaan sistem informasi, ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*). Selain itu, ada empat moderator, yaitu jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*), dan kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*). Mereka dirancang untuk memoderasi efek dari empat konstruk utama niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) (Venkatesh et al., 2003).

Pada tahun 2013, Venkatesh dan peneliti lainnya mengembangkan model UTAUT pertama menjadi UTAUT 2. UTAUT 2 meningkatkan model UTAUT sebelumnya dengan berfokus pada konteks konsumen individu dengan menambahkan 3 konstruk seperti *hedonic motivation*, *habit*, dan *price value*. Karena *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) adalah teori atau model penerimaan teknologi paling baru, yang merupakan unifikasi, sintesis, atau rangkuman dari delapan teori atau model penerimaan teknologi sebelumnya, teori ini tepat untuk digunakan. UTAUT 2 dapat menjelaskan penerimaan teknologi dalam konteks penggunaan konsumen, berbeda dengan UTAUT pertama yang berfokus pada organisasional (Venkatesh et al., 2012).

PLS menguji hipotesis dengan memeriksa parameter λ yang dibuat oleh model pengukuran dan parameter β dan γ yang diperoleh dari model struktural. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan metode resampling bootstrap. Tujuannya adalah untuk memungkinkan data terdistribusi bebas yang tidak memerlukan asumsi distribusi normal dan tidak membutuhkan sampel yang besar, yaitu setidaknya tiga puluh sampel. Sebagai nilai kritis, nilai t empiris dapat dibandingkan dengan quantiles distribusi normal. Koefisien signifikan pada probabilitas error tertentu dapat didefinisikan sebagai tingkat signifikansi jika nilai t empiris lebih besar daripada nilai kritis. Baik inner model maupun outer model diuji dengan t -test. Selanjutnya, hipotesis statistic untuk outer model sebagai berikut:

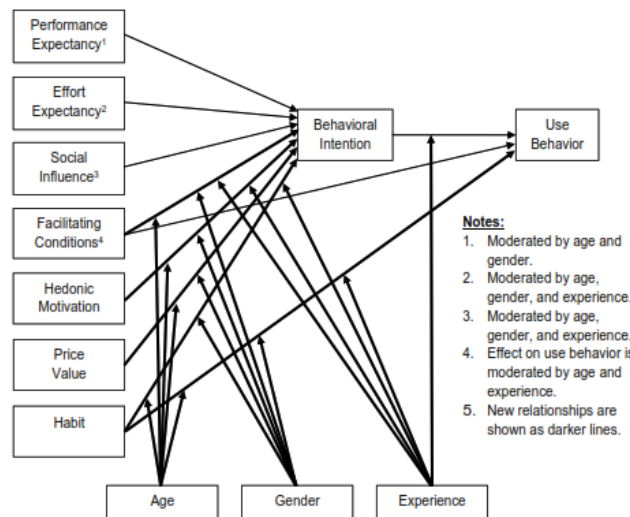
$H_0 : \lambda_i = 0$ lawan

$H_1 : \lambda_i \neq 0$

Sedangkan hipotesis statistic untuk inner model adalah pengaruh variable laten eksogen terhadap endogen:

$H_0 : \gamma_i = 0$ lawan

$H_1 : \gamma_i \neq 0$



Gambar 3. Model UTAUT 2 (Venkatesh et al., 2012)
(Sumber : Venkatesh 2012)

2.3 Performance Expectancy (Ekspektasi Kinerja)

Performance Expectancy merupakan Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu dalam mencapai keberhasilan akan kinerja pekerjaannya (Venkatesh et al., 2003). Dalam beberapa penelitian lainnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi, konsep ini terdiri dari gabungan variabel yang telah ada sebelumnya. Variabel yang membentuk konsep ekspektasi kinerja diantaranya :

1. *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan), *Perceived Usefulness* merupakan seberapa besar keyakinan seseorang bahwa penerapan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Venkatesh et al., 2003).
2. *Extrinsic Motivation* (Motivasi Ekstrinsik), *Extrinsic Motivation* merupakan persepsi bahwa pengguna akan atau ingin melakukan suatu aktivitas karena dianggap memiliki nilai untuk mencapai hasil yang berbeda dari aktivitas itu sendiri, seperti meningkatkan kinerja pekerjaan, mendapatkan lebih banyak uang, atau promosi di tempat kerja (Venkatesh et al., 2003).
3. *Job-fit* (Kesesuaian Pekerjaan), *Job-fit* merupakan bagaimana kemampuan sebuah sistem dapat meningkatkan kinerja seseorang di tempat kerja (Venkatesh et al., 2003).
4. *Relative Advantage* (Keuntungan Relative), *Relative Advantage* merupakan Sejauh mana penggunaan inovasi baru dianggap lebih baik daripada penggunaan inovasi sebelumnya (Venkatesh et al., 2003).
5. *Outcome Expectations* (Ekspektasi Hasil), *Outcome Expectations* merupakan harapan dari tiap individu, seperti harapan untuk tujuan yang dimiliki dan hasil pekerjaan yang sudah dikerjakan (Venkatesh et al., 2003).

2.4 Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha)

Effort Expectancy merupakan tingkat kemudahan seseorang dalam menggunakan sistem teknologi (Venkatesh et al., 2003). Dalam beberapa penelitian lainnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi, konsep ini terdiri dari gabungan variabel yang telah ada sebelumnya. Variabel yang membentuk konsep ekspektasi kinerja diantaranya :

1 Perceived Ease of Use (Persepsi Terhadap Kemudahan)

Perceived Ease of Use merupakan Tingkat di mana seseorang merasa tidak perlu melakukan apa pun dengan menggunakan suatu sistem (Venkatesh et al., 2003).

2. *Complexity* (Tingkat Kerumitan)
Complexity merupakan sejauh mana sistem dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan oleh seseorang (Venkatesh et al., 2003).
3. *Easy of Use* (Kemudahan Penggunaan)
Easy of Use merupakan sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk digunakan oleh seseorang (Venkatesh et al., 2003).

2.5 Social Influence (Pengaruh Sosial)

Social Influence merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa orang lain, orang penting (misalnya, keluarga dan teman) juga harus menggunakan sistem teknologi terbaru (Venkatesh et al., 2003). Dalam beberapa penelitian lainnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi, konsep ini terdiri dari gabungan variabel yang telah ada sebelumnya. Variabel yang membentuk konsep ekspektasi kinerja diantaranya :

1. *Subjective Norm* (Norma Subjektif), *Subjective Norm* merupakan persepsi seseorang tentang siapa yang harus dan tidak harus menggunakan sistem teknologi (Venkatesh et al., 2003).
2. *Social Factors* (Faktor Sosial), *Social Factors* merupakan penerapan sistem oleh sebuah kelompok dalam organisasi, budaya, atau orang lain dengan status sosial tertentu (Venkatesh et al., 2003).
3. *Image* (Gambar), *Image* merupakan Sejauh mana penggunaan inovasi dianggap meningkatkan citra atau status seseorang dalam sistem sosial mereka (Venkatesh et al., 2003).
4. *Facilitating Condition* (Kondisi Yang Memfasilitasi)
Facilitating Condition merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa ada kemampuan dan fasilitas teknis yang mendukung untuk menerapkan sistem teknologi (Venkatesh et al., 2003). Dalam beberapa penelitian lainnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi, konsep ini terdiri dari gabungan variabel yang telah ada sebelumnya. Variabel yang membentuk konsep ekspektasi kinerja diantaranya :
 1. *Perceived Behavioral Control* (Persepsi Kontrol Perilaku), *Perceived Behavioral Control* merupakan memberikan gambaran tentang hambatan internal dan eksternal yang mempengaruhi perilaku, termasuk efikasi diri, sumber daya, lingkungan yang mendukung, dan teknologi yang membantu (Venkatesh et al., 2003).
 2. *Facilitating Conditions* (Kondisi Yang Memfasilitasi), *Facilitating Conditions* merupakan pengguna percaya bahwa penyedia layanan harus menyediakan sarana untuk mendukung implementasi sistem dalam konteks lingkungan organisasi (Venkatesh et al., 2003).
 3. *Compability* (Kompabilitas), *Compability* merupakan Sistem yang sesuai dan memenuhi kebutuhan dengan pengalaman pengguna (Venkatesh et al., 2003).
5. *Hedonic Motivation* (Motivasi Hedonis)
Menurut Brown dan Venkatesh (2005) *Hedonic Motivation* merupakan kesenangan atau kepuasan yang dihasilkan dari penggunaan teknologi, dan telah terbukti memainkan peran yang signifikan dalam menentukan penerimaan teknologi dan penggunaannya (Venkatesh et al., 2012).
6. *Price Value* (Nilai Harga)
Price Value merupakan positif ketika keuntungan dari penggunaan teknologi lebih besar daripada biaya keuangan dan nilai harga tersebut berdampak positif pada niat (Venkatesh et al., 2012).
7. *Habit* (Kebiasaan)
Menurut Limayem et al. (2007), *habit* adalah sejauh mana seseorang cenderung berperilaku secara otomatis karena pembelajaran sebelumnya. Dalam penelitian, Venkatesh et al. (2012) menjelaskan bahwa *habit* konsumen memiliki dampak yang signifikan pada penggunaan teknologi pribadi ketika mereka berada dalam lingkungan yang selalu berubah.

8. *Behavioral Intention* (Niat Perilaku)

Kotler (2014) mendefinisikan *behavioral intention* sebagai kondisi di mana pelanggan memiliki niat atau sikap setia pada merek, produk, dan perusahaan dan secara rela menceritakan keunggulannya kepada pihak lain. Menurut Namkung dan Jang (2007), *behavioral intention* adalah tingkah laku konsumen yang setia atau setia terhadap perusahaan sehingga bersedia merekomendasikan perusahaan tersebut kepada orang lain. Namun, menurut Schiffman et al. (2008), *behavioral intention* menentukan kemungkinan konsumen akan melakukan tindakan tertentu di masa mendatang (Purwianti & Tio, 2017).

9. *Use Behavior* (Perilaku Penggunaan)

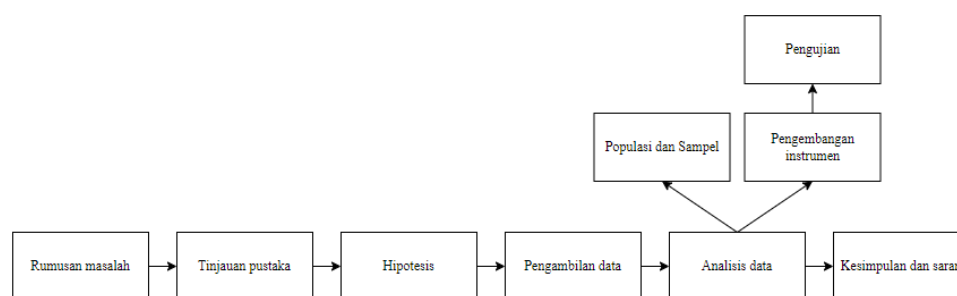
Menurut Jati (2012), *Use Behavior* (perilaku penggunaan) adalah seberapa sering atau seberapa intens pengguna menggunakan suatu teknologi yang baru. Ini juga bisa diartikan sebagai seberapa sering atau seberapa intens pengguna menggunakan teknologi informasi tersebut. Perilaku pengguna teknologi informasi sangat bergantung pada penilaian atau evaluasi yang dilakukan oleh pengguna terhadap sistem tersebut.

Suatu teknologi akan digunakan jika penggunanya percaya bahwa menggunakan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja, mudah digunakan, dan berdampak pada lingkungan sekitarnya. Kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi informasi juga memengaruhi perilaku penggunaan teknologi informasi (Venkatesh et al., 2012)

Bagian ini mencakup kajian pustaka seperti teori, konsep, dan/atau model yang relevan sebagai acuan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau untuk menjawab tujuan penelitian. Kajian pustaka hendaknya memanfaatkan sumber referensi terbaru, terutama berupa jurnal ilmiah, disertasi, tesis, buku teks, dan bahan lain yang relevan.

3. METODE PENELITIAN

Untuk menyelesaikan penelitian, peneliti menggunakan metode kuantitatif. Ada dua cara untuk mengumpulkan data dan menganalisisnya. Penelitian ini mengumpulkan data melalui kuesioner yang dibuat dengan *tools Google Forms*, dan data dianalisis secara statistik menggunakan perangkat lunak yang mendukung pengolahan data statistik.



Gambar 4. Tahapan Penelitian

Penelitian dimulai dengan merumuskan masalah, melakukan tinjauan pustaka, menyusun kerangka teori dan berpikir, serta merumuskan hipotesis. Setelah itu, peneliti menentukan metode, variabel, dan indikator penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner, kemudian diolah untuk menarik kesimpulan.

Rumusan masalah menentukan fokus penelitian dan pertanyaan yang akan dijawab. Tinjauan pustaka dilakukan untuk mendapatkan referensi dari berbagai sumber. Hipotesis dibuat sebagai jawaban sementara atas rumusan masalah, yang menghubungkan dua atau lebih variabel. Data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis untuk mencapai tujuan penelitian.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini mencakup data penelitian yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner *online* sebagai sumber data primer. Kuesioner tersebut dikirimkan kepada populasi yang menjadi fokus penelitian, yaitu responden. Pada bagian awal kuesioner, terdapat pertanyaan penyaringan yang bertujuan untuk menilai kesesuaian responden dengan kriteria yang relevan dalam penelitian ini. Fungsi pertanyaan penyaringan ini adalah untuk memastikan apakah responden memenuhi syarat sebagai bagian dari populasi penelitian atau tidak. Hasil dari pengumpulan data tersebut disajikan dalam bentuk tabel untuk memberikan gambaran yang jelas, sebagai berikut :

Tabel 1. Deskripsi Kuisisioner

Deskripsi	Jumlah
Jumlah Kuisisioner yang terkumpul	261
Jumlah Kuisisioner yang tidak dapat diolah	12
Jumlah Kuisisioner yang dapat diolah	249

Kriteria utama yang relevan dalam penelitian ini diterapkan melalui pertanyaan penyaringan. Dari total 261 responden yang berpartisipasi, terdapat 12 responden di antaranya menyatakan bukan pengguna mobile banking BRImo yang aktif di kota Bandung dan oleh karena itu tidak dapat diikutsertakan dalam kriteria utama. Sehingga, data keseluruhan yang dapat diolah mencapai jumlah 249 responden.

4.1 Uji Validitas

Menguji validitas di setiap item membuat skor-skor yang ada pada indikator yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Skor item dipandang sebagai nilai x dan skor total dipandang sebagai y . Diperolehnya indeks validitas setiap item dapat diketahui dengan pasti item-item manakah yang tidak memenuhi syarat ditinjau dari validitasnya. Berdasarkan informasi tersebut, peneliti dapat mengganti item yang dimaksud.

Pengujian reabilitas instrument dilakukan dengan internal consistency dengan teknik belah dua (split half) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown seperti berikut :

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :

r_i = Reabilitas internal seluruh instrumen

r_b = Korelasi antara belahan ganjil dan belahan genap

Pada keperluan diatas memerlukan maka butir-butir instrument dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen ganjil dan kelompok genap. Selanjutnya untuk menghitung koefisien reabilitas, yaitu memberikan saran penggunaan koefisien alpha. Koefisien alpha dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$a = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_{b^2}}{\sigma_t^2}\right)$$

Keterangan :

σ = Reabilitas instrument

k = Banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = Varians total

$\sum \sigma_{b^2}$ = Jumlah varians butir

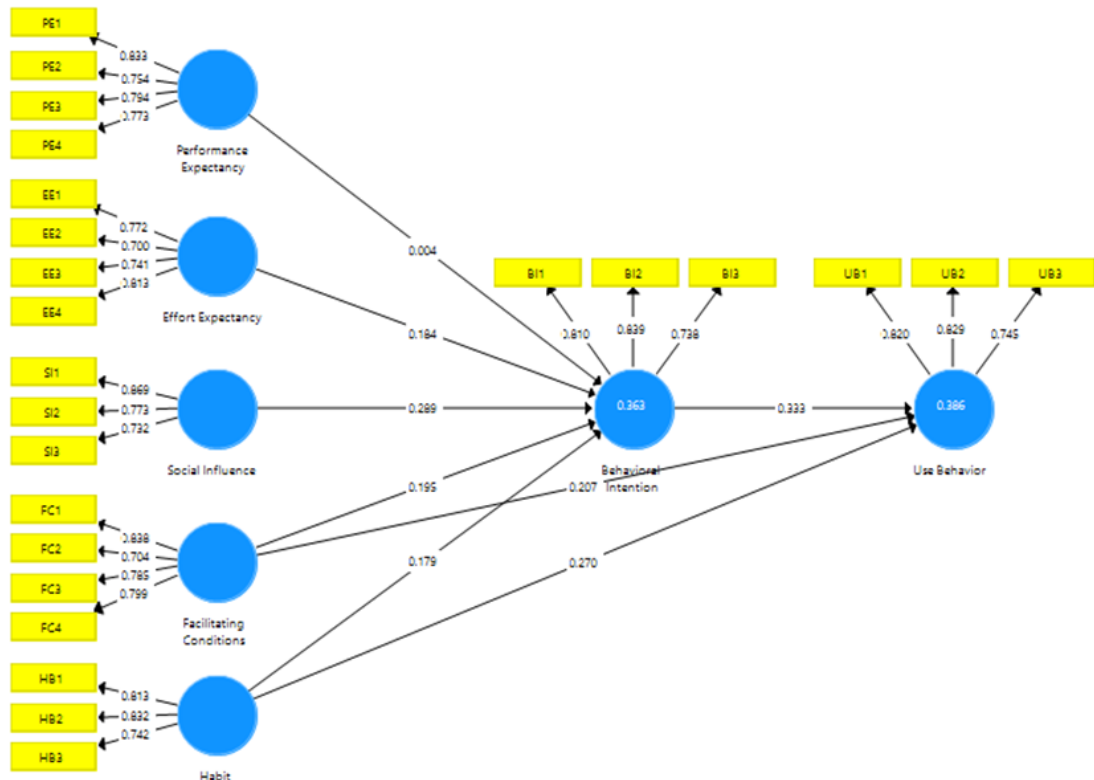
Selanjutnya untuk mengetahui tingkat reabilitas suatu instrumen ditentukan berdasarkan pedoman interpretasi nilai koefisien reabilitas sebagai berikut :

- a. Jika nilai cronbach's alpha > 0.70 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten
- b. Jika nilai cronbach's alpha < 0.70 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten

Tabel 2. Interpretasi nilai r

Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>			
<i>Perceived Usefulness</i>	0,808	0,124	Valid
<i>Extrinsic Usefulness</i>	0,747	0,124	Valid
<i>Job-fit</i>	0,866	0,124	Valid
<i>Relative advantage</i>	0,759	0,124	Valid
<i>Effort Expectancy</i>			
<i>Perceived ease of use</i>	0,776	0,124	Valid
<i>Complexity</i>	0,701	0,124	Valid
<i>Ease of learning</i>	0,77	0,124	Valid
<i>Operability</i>	0,783	0,124	Valid
<i>Social Influence</i>			
<i>Subjective Norm</i>	0,845	0,124	Valid
<i>Social Factors</i>	0,822	0,124	Valid
<i>Image</i>	0,711	0,124	Valid
<i>Facilitating Conditions</i>			
<i>Perceived Behavioral control</i>	0,839	0,124	Valid
<i>Facilitating Condition</i>	0,723	0,124	Valid
<i>Compability</i>	0,769	0,124	Valid
<i>Technical Support</i>	0,797	0,124	Valid
<i>Habit</i>			
<i>Perceived ease of use</i>	0,769	0,124	Valid
<i>Complexity</i>	0,784	0,124	Valid
<i>Ease of learning</i>	0,806	0,124	Valid
<i>Behavioral Intention</i>			
<i>Intentions to use</i>	0,796	0,124	Valid
<i>Planned use</i>	0,839	0,124	Valid
<i>Predicted use</i>	0,752	0,124	Valid
<i>Use Behavior</i>			
<i>Usage Time</i>	0,815	0,124	Valid
<i>Usage Frequency</i>	0,792	0,124	Valid
<i>Use Variety</i>	0,795	0,124	Valid

Pengujian hipotesis menggunakan Teknik analisis Partial Least Square (PLS) dengan program SmartPLS 3.2.9. Melibatkan beberapa tahapan. Berikut adalah skema model program PLS yang diajukan:



Gambar 5. Outer Model

Proses Analisis Outer atau Measurement Model dilakukan untuk menggambarkan hubungan antar blok indikator dengan variabel latennya. Terdapat tiga kriteria pengukuran untuk menilai outer model yaitu dengan convergent validity, discriminant validity, composite reliability dan cronbach's alpha.

4.2 Convergent Validity

Terdapat beberapa hal untuk menilai pengujian convergent validity digunakan nilai outer loading atau loading factor. Suatu indikator dinyatakan memenuhi convergent validity dalam kategori baik apabila outer loadings > 0,70. Berikut adalah nilai outer loading dari masing-masing indikator pada variabel penelitian:

Tabel 3. Convergent Validity

variabel	Indikator	Outer Loadings	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	0,833	Valid
	PE2	0,754	Valid
	PE3	0,794	Valid
	PE4	0,773	Valid
<i>Effort Expectancy</i>	EE1	0,772	Valid
	EE2	0,700	Valid
	EE3	0,741	Valid
	EE4	0,813	Valid
<i>Social Influence</i>	SI1	0,869	Valid
	SI2	0,773	Valid
	SI3	0,732	Valid
<i>Facilitating Condition</i>	FC1	0,838	Valid
	FC2	0,704	Valid
	FC3	0,785	Valid
	FC4	0,799	Valid
<i>Habit</i>	HB1	0,813	Valid
	HB2	0,832	Valid
	HB3	0,742	Valid
<i>Behavioral Intention</i>	BI1	0,810	Valid
	BI2	0,839	Valid
	BI3	0,738	Valid
<i>Use Behavior</i>	UB1	0,820	Valid
	UB2	0,829	Valid
	UB3	0,745	Valid

Hasil dari pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada tabel di atas bahwa nilai outer model atau korelasi antara konstruk dengan variabel setiap indikator memiliki nilai outer loading 0,70. Maka dapat disimpulkan bahwa dari 24 indikator diantaranya dinyatakan valid.

4.3 Discriminant Validity

Discriminant validity dapat diketahui melalui Average Variance Extracted (AVE) untuk masing-masing indikator memiliki kriteria $> 0,50$ agar dikatakan valid. Berikut merupakan nilai AVE diantaranya:

Tabel 4. *Discriminant Validity*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	0,623	Valid
<i>Effort Expectancy</i>	0,574	Valid
<i>Social Influence</i>	0,629	Valid
<i>Facilitating Conditions</i>	0,613	Valid
<i>Habit</i>	0,634	Valid
<i>Behavioral Intention</i>	0,634	Valid
<i>Use Behavior</i>	0,638	Valid

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai Average Variance Extracted (AVE) dari variabel performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, habit, behavioral intention, use behavior memiliki hasil nilai lebih dari 0,50. Hal ini menandakan bahwa keseluruhan variabel telah memiliki discriminant validity yang valid.

4.4 *Composite Reliability*

Composite reliability merupakan bagian yang digunakan untuk menguji reliabilitas indikator-indikator variabel. Variabel dapat dikatakan memenuhi composite reliability apabila nilai composite reliability dari masing masing variabel nilainya > 0,70. Berikut ini adalah nilai composite reliability dari masing masing variabel:

Tabel 5. *Composite Reliability*

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	0,868	Valid
<i>Effort Expectancy</i>	0,843	Valid
<i>Social Influence</i>	0,835	Valid
<i>Facilitating Conditions</i>	0,863	Valid
<i>Habit</i>	0,838	Valid
<i>Behavioral Intention</i>	0,838	Valid
<i>Use Behavior</i>	0,841	Valid

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai composite reliability dari variabel performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, habit, behavioral intention, use behavior telah memiliki hasil nilai lebih dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan variabel telah dinyatakan reliabel.

4.5 Cronbach's Alpha

Uji reliabilitas *composite reliability* di atas dapat diperkuat dengan menggunakan nilai cronbach's alpha. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila memiliki cronbach's alpha > 0,70. Berikut adalah nilai cronbach's alpha dari masing-masing variabel:

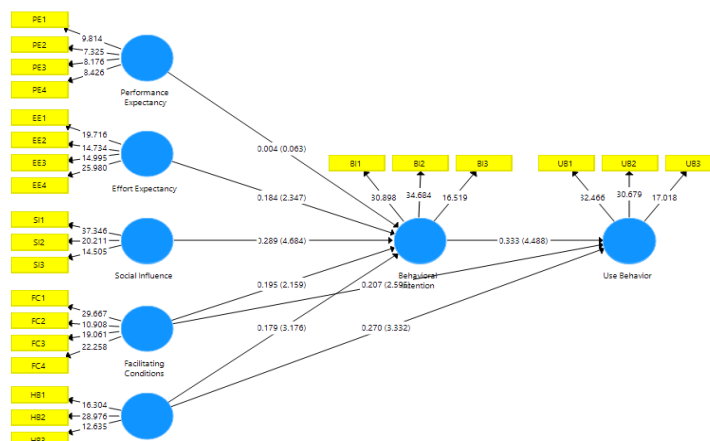
Tabel 6. Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	0,806	Valid
<i>Effort Expectancy</i>	0,753	Valid
<i>Social Influence</i>	0,707	Valid
<i>Facilitating Conditions</i>	0,789	Valid
<i>Habit</i>	0,712	Valid
<i>Behavioral Intention</i>	0,710	Valid
<i>Use Behavior</i>	0,719	Valid

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai cronbach's alpha dari variabel *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, habit, behavioral intention, use behavior* telah memiliki hasil nilai lebih dari 0,70. Maka dari itu keseluruhan variabel dapat dinyatakan reliabel.

4.6 Evaluasi Structural Model (Inner Model)

Evaluasi model ini dilakukan menggunakan effect size f², R-square, uji kebaikan (Goodness of Fit) dan uji hipotesis (Direct Effect dan Indirect Effect). Hasil dari inner model adalah sebagai berikut:



Gambar 6. Inner Model

4.7 Uji Effect Size f^2

Menilai besarnya pengaruh antar variabel menggunakan uji Effect Size dengan $f^2 > 0.02$ yaitu kecil, $f^2 > 0.15$ yaitu sedang dan $f^2 > 0.35$ yaitu besar. Berikut nilai dari effect size f^2 hasil PLS-Algorithm akan disajikan pada tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7. Uji Effect Size f^2

Variabel	F square	Ket
<i>Performance Expectancy → Behavioral Intention</i>	0,000	kecil
<i>Effort Expectancy → Behavioral Intention</i>	0,040	kecil
<i>Social Influence → Behavioral Intention</i>	0,103	kecil
<i>Facilitating Condition → Behavioral Intention</i>	0,040	kecil
<i>Facilitating Condition → Use Behavioral</i>	0,054	kecil
<i>Habit → Behavioral Intention</i>	0,044	kecil
<i>Habit → Use Behavior</i>	0,100	kecil
<i>Behavioral Intention → Use Behavioral</i>	0,136	kecil

Berdasarkan tabel di atas, maka f^2 digunakan untuk melihat besarnya pengaruh antar variabel. Nilai pengaruh variabel performance expectancy terhadap behavioral intention sebesar 0,000 dikategorikan sebagai pengaruh kecil, effort expectancy terhadap behavioral intention sebesar 0,040 juga dikategorikan sebagai pengaruh kecil, social influence terhadap behavioral intention sebesar 0,103 juga dikategorikan sebagai pengaruh kecil, facilitating conditions terhadap behavioral intention sebesar 0,040 dikategorikan sebagai pengaruh kecil, facilitating conditions terhadap use behavior sebesar 0,044 dikategorikan sebagai pengaruh kecil, habit terhadap behavioral intention sebesar 0,044 dikategorikan sebagai pengaruh kecil, habit terhadap use behavior sebesar 0,100 dikategorikan sebagai pengaruh kecil dan behavioral intention terhadap use behavior sebesar 0,136 dikategorikan sebagai pengaruh kecil.

5 SIMPULAN

Berdasarkan olah data yang dilakukan, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat r-statistics dan p-values. Hipotesis dinyatakan diterima apabila $p\text{-value} < 0,05$. Uji hipotesis yang dilakukan adalah berdasarkan hasil respesifikasi. Hasil uji hipotesis dapat dilihat melalui path coefficient teknik bootstrapping nilai sebagai berikut:

Tabel 8. Kesimpulan

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
<i>Performance Expectancy → Behavioral Intention</i>	0,004	0,029	0,064	0,060	0,952
<i>Effort Expectancy → Behavioral Intention</i>	0,184	0,179	0,078	2,362	0,019
<i>Social Influence → Behavioral Intention</i>	0,289	0,288	0,062	4,658	0,000
<i>Facilitating Conditions → Behavioral Intention</i>	0,195	0,190	0,090	2,166	0,031
<i>Facilitating Conditions → Use Behavior</i>	0,207	0,210	0,080	2,585	0,010
<i>Habit → Behavioral Intention</i>	0,179	0,182	0,060	2,969	0,003
<i>Habit → Use Behavior</i>	0,270	0,270	0,079	3,425	0,001
<i>Behavioral Intention → Use Behavior</i>	0,333	0,333	0,074	4,486	0,000

Berdasarkan data tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh antar variabel kecuali variabel Performance Expectancy dapat diterima dikarenakan p values < 0,05, sedangkan untuk variabel Performance Expectancy p values > 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainul Bashir, N. A. (2020). Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan SIORTU. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 5(1), 42–51. <https://doi.org/10.21831/elinvo.v5i1.30636>
- Asmita, A., & Hamid, R. S. (2022). Peran Effort Expectancy Facilitating Conditions Price Value dalam Menentukan Behavioural Intentions Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Owner*, 7(1), 322–332. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1263>
- Desvira, N. S., & Aransyah, M. F. (2023). 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)*, 12(2), 178–191. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i2.1594>
- FAIZAL, M. I., INTAN, V. N., & FIRMANSYAH, R. (2021). Analisis Sistem Informasi Manajemen Bagi Pendidikan di Masa Pandemi Covid-19. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 7(1), 9–16. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v7i1.512>
- Hidayat, M. T., Aini, Q., & Fetrina, E. (2020). Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus) (User Acceptance of E-Wallet Using UTAUT 2-A Case Study). In *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi* | (Vol. 9, Issue 3).

- Indah, M., & Agustin, H. (2019). PENERAPAN MODEL UTAUT (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY) UNTUK MEMAHAMI NIAT DAN PERILAKU AKTUAL PENGGUNA GO-PAY DI KOTA PADANG. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4). <http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/issue/view/16>
- Latan, H. , & Ghozali, I. (2015). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Universitas Diponegoro.
- Onibala, A. A., Rindengan, Y., & Lumenta, A. S. (2021). Analisis Penerapan Model UTAUT 2 (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2) Terhadap E-Kinerja Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.
- Pamungkas, Z. Y., & Sudiarno, A. (2022). IMPLEMENTASI MODEL UTAUT (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY) UNTUK MENGANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO. 9(3), 569–578. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202296047>
- Purwianti, L., & Tio, K. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIOURAL INTENTION. 17(1), 15–32. <http://journal.maranatha.edu/jmm>
- Sihotang, L., Kunci, K., Nasabah, P., & KCP Ahmad Yani, B. (2023). SEMAR Jurnal Sosial dan Pengabdian Masyarakat UPAYA MENINGKATKAN PEMAHAMAN DAN KEAMANAN DALAM PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO KEPADA NASABAH DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) DI KANTOR KCP AHMAD YANI.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd, Ed.). ALFABETA.
- Susilowati, A., Rianto, B., Wijaya, N., & Sanny, L. (2021). Effects of UTAUT 2 Model on the Use of BCA Mobile Banking in Indonesia. In *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* (Vol. 12, Issue 3).
- Venkatesh, V., Smith, R. H., Morris, M. G., Davis, G. B., Davis, F. D., & Walton, S. M. (2003). Quarterly USER ACCEPTANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY: TOWARD A UNIFIED VIEW1.
- Venkatesh, V., Walton, S. M., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). CONSUMER ACCEPTANCE AND USE OF INFORMATION TECHNOLOGY: EXTENDING THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY. In *MIS Quarterly* (Vol. 36, Issue 1). <http://ssrn.com/abstract=2002388>
- Yudi Susanto, M. T. Y. (2022). SINTAMA: Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi dan Manajemen. 2(3). <https://adaindonesia.or.id/journal/index.php/sintamai>