

<https://jurnal-itsi.org/index.php/jitsi>; E-ISSN: 2722-4600; ISSN: 2722-4619
DOI: 10.62527/jitsi.5.2.242

Analisis Faktor-Faktor Kompleksitas Aplikasi Mobile Banking BCA terhadap User Experience Menggunakan UTAUT

Debora Octavia[#], Andeka Rocky Tanaamah[#]

[#] Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia
E-mail: 682020036[at]student.uksw.edu, atanaamah[at]uksw.edu

ABSTRACTS

In the present digital era, there has been a transformation in banking practices, moving away from traditional services towards those rooted in technology. Mobile Banking has become the primary means for users to conduct banking transactions. However, despite its prevalence, there are complexities in its usage that can affect user experience. This study proposes an analysis using the Technology Acceptance Model (TAM), specifically the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), to identify factors influencing the adoption of technology in BCA Mobile Banking. These factors include system complexity, lack of feature understanding, interface design issues in the application, and social barriers encountered during Mobile Banking usage. Through this study, it is anticipated that key factors affecting the adoption of Mobile Banking technology can be identified, enabling stakeholders to utilize this research as an assessment tool to enhance user experience and the efficiency of technology-based banking services.

Manuscript received May 27, 2024; revised Jun 04, 2024.
accepted Jun 05, 2024 Date of publication Jun 30, 2024.
International Journal, JITSI : Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi licensed under a Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License



ABSTRAK

Di era digital saat ini, terjadi transformasi dalam praktik perbankan, beralih dari layanan tradisional menuju yang berbasis teknologi. Mobile Banking telah menjadi sarana utama bagi pengguna untuk melakukan transaksi perbankan. Namun, meskipun prevalensinya tinggi, ada kompleksitas dalam penggunaannya yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Studi ini mengusulkan analisis menggunakan Model Penerimaan Teknologi (TAM), khususnya Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi yang Terpadu (UTAUT), untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi dalam BCA Mobile Banking. Faktor-faktor ini meliputi kompleksitas sistem, kurangnya pemahaman fitur, masalah desain antarmuka dalam aplikasi, dan hambatan sosial yang dihadapi selama penggunaan Mobile Banking. Melalui studi ini, diharapkan faktor-faktor kunci yang memengaruhi adopsi teknologi Mobile Banking dapat diidentifikasi, memungkinkan para pemangku kepentingan untuk memanfaatkan penelitian ini sebagai alat penilaian untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efisiensi layanan perbankan berbasis teknologi

Keywords / Kata Kunci — *Mobile Banking, UTAUT, Perceived UI Design, SEM, SmartPLS*

CORRESPONDING AUTHOR

Debora Octavia,
Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana,
Jl. Dr. O. Notohamidjojo No.1-10, Salatiga, 507115, Indonesia
Email: 1682020036[at]student.uksw.edu

1. PENDAHULUAN

Sekarang ini terjadi pergeseran perilaku perbankan tradisional menuju pada layanan berbasis teknologi. Tidak hanya itu layanan yang tersedia juga mengalami perkembangan dengan tujuan untuk memberikan efisiensi proses bagi pengguna, yaitu pengguna yang sudah beralih menggunakan aplikasi perbankan dibandingkan datang ke ATM untuk melakukan transaksi. Sehingga fitur Mobile Banking juga sudah diterapkan dari bank sebagai layanan yang disediakan untuk memudahkan penggunaanya dalam melakukan transaksi. Transformasi Mobile Banking menjadi langkah yang penting bagi setiap bank untuk dapat memenangkan adanya persaingan di era digital[1]. Pada jurnal tersebut ditemukan juga bahwa penggunaan Mobile Banking dinilai efektif didasarkan pada peningkatan volume transaksi, serta dengan meningkatkan kualitas Mobile Banking dapat menjadi strategi yang penting bagi bank dalam persaingannya untuk menarik minat konsumen. Oleh karena itu ada penekanan dalam hal peningkatan kualitas dari Mobile Banking untuk menarik minat dari konsumen, terlebih dalam hal memberikan pengalaman perbankan yang terbaik. Diperlukan adanya strategi digital yang tepat dengan harapan dapat meningkatkan loyalitas dari pelanggan[2].

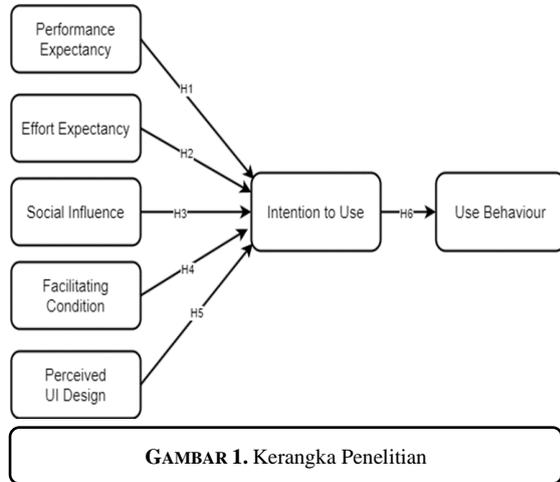
Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kompleksitas dalam penggunaan aplikasi Mobile Banking bagi penggunanya. Sehingga teori yang sesuai berkaitan dengan topik ini yaitu menggunakan teori adopsi teknologi UTAUT. Setelah dilakukan penelusuran referensi pada Systematic Literature Review berkaitan dengan topik yang dibahas, ditemukan bahwa penggunaan UTAUT masih sedikit digunakan untuk pengujian pada faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi. Alasan mengapa pada penelitian ini lebih memilih untuk menggunakan teori UTAUT dibandingkan teori adopsi teknologi lainnya yaitu, karena pada UTAUT memiliki beberapa faktor yang dapat saling mempengaruhi dalam hal adopsi teknologi. Sehingga dari faktor-faktor tersebut nantinya dapat dilihat mengapa pengguna lebih memilih untuk menerima atau menolak teknologi Mobile Banking untuk kebutuhan perbankan yang dilakukan. Tidak hanya itu pada UTAUT sendiri juga memiliki faktor yang mencakup pengaruh sosial didalamnya, sehingga faktor ini memiliki peran tersendiri karena dapat mempengaruhi perilaku dan keputusan seseorang untuk lebih memilih menerima atau menolak teknologi yang ada. Permasalahan teknis terkait dengan layanan Mobile Banking mencakup beberapa hal yaitu kompleksitas sistem yang membuat pengguna kesulitan dalam proses transaksi, kurangnya pemahaman fitur-fitur aplikasi yang mengakibatkan pengguna hanya menggunakan fitur dasar, desain antarmuka yang tidak ramah pengguna, kendala teknis seperti transaksi yang seringkali batal, dan pengaruh nilai sosial yang dapat menurunkan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi ini. Aplikasi Mobile Banking memang memberikan keefektifan dalam hal pengelolaan keuangan melalui fitur yang ada didalamnya, namun apabila sistem tidak dapat dimanfaatkan secara optimal dan tidak dapat dipahami pengguna maka benefit yang seharusnya didapat pengguna tidak dapat dirasakan oleh pengguna.

Berdasarkan kajian literatur sebelumnya, dasar dari model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) tersusun atas penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2003. Model ini mengintegrasikan delapan kerangka kerja yang berbeda untuk menjelaskan beragam faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi. Dalam model UTAUT, teridentifikasi tiga faktor utama yang memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan teknologi, yakni harapan kinerja, harapan usaha, dan pengaruh sosial[3]. Selain literatur yang berkaitan dengan model UTAUT dalam konteks Mobile Banking, penelitian ini juga merujuk pada beberapa penelitian lain yang relevan dengan isu yang sedang dibahas.

Dalam penelitian pertama, ditemukan bahwa aspek-aspek seperti performa, upaya, interaksi sosial, dan kemudahan akses dapat memiliki dampak yang signifikan pada keinginan individu untuk mengadopsi aplikasi Mobile Banking[4]. Temuan dari penelitian ini menyatakan bahwa meskipun individu memiliki keinginan untuk menggunakan Mobile Banking, tidak semua dari mereka benar-benar melakukannya. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi Mobile Banking memberikan manfaat dalam hal mempermudah akses dan memberikan kenyamanan dalam layanan perbankan, namun masih ada hambatan yang menghalangi sebagian orang untuk benar-benar menggunakannya. Dalam penelitian yang kedua, ditemukan bahwa faktor pengaruh sosial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan individu untuk menggunakan Mobile Banking[5]. Faktor-faktor yang lebih dominan memengaruhi niat pengguna adalah harapan usaha (effort expectancy) dan kondisi yang memfasilitasi penggunaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa apabila aplikasi Mobile Banking mudah digunakan dan terdapat kondisi yang mendukung penggunaannya, maka individu cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk mengadopsinya. Pada penelitian ketiga terdapat variabel yang dikembangkan untuk memperluas area analisis yaitu berkaitan dengan persepsi keamanan menggunakan aplikasi Mobile Banking[6]. Pada penelitian ini ditemukan bahwa persepsi keamanan berdampak positif terhadap kepercayaan yang dapat berpengaruh pada perilaku penggunaan, sedangkan untuk risiko yang dirasakan tidak berdampak secara signifikan terhadap perilaku penggunaan.

Penelitian ini akan menggunakan metode UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk menganalisis faktor-faktor yang terkait dengan kinerja aplikasi Mobile Banking. Dengan menggunakan UTAUT penelitian ini nantinya akan menguji pengaruh variabel-variabel yang ada untuk melihat adopsi teknologi Mobile Banking dan pengaruhnya terhadap perilaku pengguna. Pada penelitian ini juga akan dikembangkan lagi dengan melibatkan variabel baru untuk memberikan wawasan mendalam terkait adopsi teknologi pengguna.

Setelah dilakukan penelusuran referensi pada topik yang sama, ditemukan bahwa untuk memperluas faktor-faktor yang mempengaruhi analisis masih terbatas dan belum ditemukan penelitian yang menggunakan faktor tampilan desain aplikasi untuk analisis topik yang ada. Tampilan desain aplikasi dapat memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi, terutama dalam kemudahan navigasi pada aplikasi mobile banking. Sehingga pada penelitian ini akan melibatkan Perceived UI Design sebagai faktor untuk melihat apakah pengguna puas dengan tampilan yang ada pada aplikasi Mobile Banking.



GAMBAR 1. Kerangka Penelitian

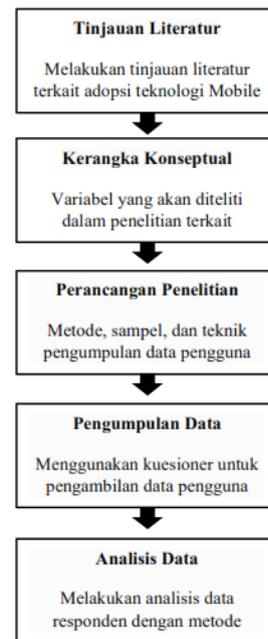
- H1: Performance Expectancy secara positif mempengaruhi Intention to Use aplikasi Mobile Banking. Semakin pengguna percaya bahwa penggunaan aplikasi Mobile Banking dapat meningkatkan kinerja dalam pengelolaan keuangan, maka pengguna akan memiliki niat untuk menggunakan aplikasi Mobile Banking.
- H2: Effort Expectancy secara positif mempengaruhi Intention to Use aplikasi Mobile Banking. Semakin mudah penggunaan aplikasi Mobile Banking (tidak mengeluarkan usaha berlebih untuk mengakses aplikasi), maka semakin besar niat pengguna untuk menggunakan aplikasi Mobile Banking.
- H3: Social Influence secara positif mempengaruhi Intention to Use aplikasi Mobile Banking. Pengaruh sosial dari pengguna seperti dukungan dari lingkungan sosial di sekitarnya dapat meningkatkan niat pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking.
- H4: Facilitating Condition secara positif mempengaruhi Intention to Use aplikasi Mobile Banking. Ketersediaan perangkat, akses, internet, dan dukungan arahan menggunakan aplikasi, dapat mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi Mobile Banking.
- H5: Perceived UI Design secara positif mempengaruhi Use Behaviour. Semakin tinggi pengguna melihat bahwa tampilan antarmuka pada aplikasi menarik dan memudahkan interaksi, dapat mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi Mobile Banking. Indikator yang digunakan yaitu:
- H6: Intention to Use secara positif mempengaruhi User Behaviour aplikasi Mobile Banking. Apabila tingkat niat pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking tinggi, maka pengguna akan memiliki tindakan nyata untuk aktif dalam penggunaan aplikasi Mobile Banking

Berikut penjelasan hipotesis dari kerangka penelitian pada gambar diatas:

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan dengan melibatkan 5 tahapan. Tahapan pertama merupakan tahapan untuk melakukan tinjauan terhadap literatur terkait teori adopsi teknologi UTAUT pada Mobile Banking. Dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kerangka kerja teoritis yang digunakan dalam penelitian. Tahapan kedua yaitu membangun kerangka konseptual berdasarkan teori yang digunakan yaitu UATUT dengan menentukan variable-variabel yang akan diteliti dan hubungannya dengan adopsi teknologi Mobile Banking. Tahap ketiga melibatkan perancangan desain penelitian, yang mencakup pemilihan metode, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, dan instrumen penelitian yang akan digunakan, seperti kuesioner. Tahap keempat melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Tahap kelima melibatkan analisis data yang terkumpul



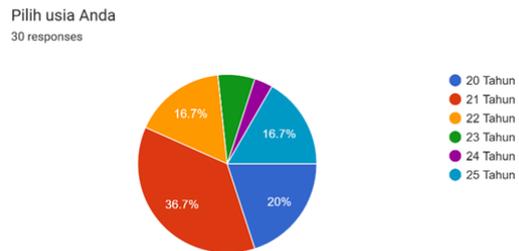
GAMBAR 2. Alur Penelitian

dengan menggunakan metode Partial Least Squares - Structural Equation Modelling (PLS-SEM). Metode ini memungkinkan analisis langsung terhadap variabel laten, indikator, dan pengukurannya dalam penelitian ini.

2.2. Pendekatan Kuantitatif

Penelitian ini akan mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data yang diperlukan oleh peneliti, penelitian dengan metode kuantitatif menghasilkan data yang dapat diandalkan dan dapat diuji secara statistik[7]. Tidak hanya itu metode kuantitatif cocok digunakan untuk penelitian yang ingin menguji hubungan antar variabel yang dapat diukur secara objektif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Salah satu keunggulan dari metode ini adalah bahwa sampel yang dipilih secara sengaja sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga dapat menghasilkan data yang relevan dan akurat sesuai dengan fokus penelitian[8]. Dengan metode ini dapat memudahkan peneliti dalam pengumpulan sampel dengan efektif dan efisien sesuai kriteria umur, dan merupakan pengguna aplikasi Mobile Banking. Waktu yang dialokasikan untuk pengumpulan data melalui kuesioner adalah 1-2 minggu. Isi kuesioner akan berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking BCA.

Kelompok yang menjadi objek penelitian ini adalah individu dalam rentang usia 20-25 tahun yang menggunakan aplikasi Mobile Banking BCA, dengan mengambil 30 responden untuk diteliti. Alasan memilih kelompok usia ini adalah untuk melakukan generalisasi kategori pengguna, dan pada rentang umur yang ada pengguna sering terlibat dalam proses transaksi berbelanja online dengan membayar melalui proses transfer. Dalam penelitian ini, akan dilakukan analisis faktor-faktor UTAUT yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan Mobile Banking, dengan fokus pada kelompok usia 20-25 tahun yang menggunakan aplikasi Mobile Banking BCA. Berikut rata-rata usia responden setelah dilakukan pengumpulan data, pada gambar dibawah ini dapat terlihat bahwa rata-rata responden berusia 21 tahun yaitu sekitar 36.7%.



GAMBAR 3. Kriteria Usia

$$n = \frac{36,7}{100} \times 30 = 11,01 \quad (1)$$

Sehingga banyaknya responden yang merupakan mayoritas usia dari penelitian ini adalah 11 orang dari total 30 responden yang terlibat

2.3. Partial Least Squares – Structural Equation Modelling (PLS-SEM)

Teknik analisis PLS-SEM cocok digunakan untuk penelitian dengan sampel yang relatif kecil. Program statistik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS, penggunaan SmartPLS memiliki kelebihan yaitu dalam hal transparansi terhadap perhitungan hasil serta kemudahan dalam penggunaannya[9]. Selain itu, kelebihan menggunakan SmartPLS adalah kemampuannya dalam melakukan analisis faktor konfirmatori (CFA) dan pemodelan persamaan struktural (SEM) dengan cara yang efektif dan efisien[6].

Proses analisis pada PLS-SEM memiliki beberapa tahapan. Tahap pertama, pemrosesan data yaitu data sampel yang sudah dikumpulkan dari responden sudah diolah termasuk penghapusan data yang tidak valid. Tahap kedua, spesifikasi model yaitu identifikasi variabel konstruk dan mengembangkan model yang mencerminkan hubungan antar variabel termasuk hipotesis yang akan diuji. Tahap ketiga, melakukan uji validitas dan reliabilitas yaitu untuk memastikan bahwa variabel yang terlibat di dalam model memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai. Tahap keempat, pengujian model yaitu menggunakan PLS-SEM untuk menguji model untuk mengukur sejauh mana model sesuai dengan data yang ada. Tahap kelima, evaluasi hipotesis yaitu menguji hipotesis yang ada dalam penelitian, apakah data yang ada mendukung atau menolak hipotesis tersebut. Tahap keenam, interpretasi hasil yaitu hasil analisis dan menjelaskan temuan yang ada pada penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Evaluasi Outer Model

Proses evaluasi terhadap konstruk atau variable pengukuran yang dilakukan dalam analisis faktor konfirmatori atau pemodelan persamaan structural. Bertujuan untuk mengevaluasi seberapa baik indikator yang dipilih untuk merepresentasikan konstruk yang dimaksud dan seberapa baik dalam mengukur konstruk tersebut. Tidak hanya itu evaluasi pada outer model ini juga menjadi prasyarat untuk estimasi pada inner model nantinya.

Hair et al mengusulkan bahwa untuk mengukur konsistensi reliabilitas internal tidak menggunakan Alpha Cronbach melainkan diukur menggunakan Composite Reliability yang nilainya harus ≥ 0.70 [10]. Setelah dilakukan pengolahan data, dihasilkan nilai Composite Reliability memenuhi standar umum yaitu memiliki nilai

terendah 0.891 pada variabel Facilitating Conditions. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Composite Reliability dari semua variabel dapat diterima. Hair et al juga mengusulkan bahwa untuk mengukur validitas konvergen menggunakan Average Variance Extracted (AVE) dimana nilai yang dihasilkan harus ≥ 0.50 [10]. Dapat dilihat pada gambar dibawah nilai AVE memenuhi standar umum yaitu memiliki nilai terendah 0.804 pada variabel Facilitating Conditions, Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai validitas konvergen tiap variabel dapat diterima.

TABEL 1. Hasil Pengukuran			
Outer Loadings		Outer Loadings	
Performance Expectancy		Facilitating Conditions	
PE1	0.975	FC1	0.930
PE2	0.930	FC2	0.862
Effort Expectancy		Intention to Use	
EE1	0.933	IU1	0.939
EE2	0.945	IU2	0.953
Perceived UI Design		Use Behaviour	
PUD1	0.945	UB1	0.955
PUD2	0.960	UB2	0.745
Social Influence		UB3	0.934
SI1	0.963		
SI2	0.960		

TABEL 2. Hasil Pengukuran			
Variabel	Cronbach Alpha	Composite Reliability	AVE
Effort Expectancy	0.866	0.937	0.882
Facilitating Conditions	0.763	0.891	0.804
Intention to Use	0.884	0.945	0.895
Perceived UI Design	0.899	0.952	0.908
Performance Expectancy	0.904	0.952	0.908
Social Influence	0.918	0.961	0.924
Use Behaviour	0.860	0.913	0.779

3.2. Evaluasi Inner Model

Pada tabel dibawah menunjukkan hasil:

1. Hipotesis pertama tidak menunjukkan signifikansi karena nilai T sebesar 0.283, yang lebih kecil dari 1.96, dan nilai P sebesar 0.777, yang lebih besar dari 0.05.
2. Hipotesis kedua tidak signifikan karena nilai T sebesar 0.348, yang kurang dari 1.96, dan nilai P sebesar 0.728, yang lebih besar dari 0.05.
3. Hipotesis ketiga tidak signifikan karena nilai T sebesar 0.415, yang kurang dari 1.96, dan nilai P sebesar 0.678, yang lebih besar dari 0.05.
4. Hipotesis keempat tidak signifikan karena nilai T sebesar 0.419, yang lebih kecil dari 1.96, dan nilai P sebesar 0.676, yang lebih besar dari 0.05.
5. Hipotesis kelima tidak signifikan karena nilai T sebesar 1.367, yang lebih kecil dari 1.96, dan nilai P sebesar 0.172, yang lebih besar dari 0.05.
6. Hipotesis keenam menunjukkan hasil yang positif dan signifikan karena nilai T sebesar 5.434, yang melebihi 1.96, dan nilai P sebesar 0.000, yang kurang dari 0.05.

TABEL 2. Hasil Pengukuran			
Variabel	(STDEV)	P values	Status
Performance Expectancy -> Intention to Use	0.283	0.777	Ditolak
Facilitating Conditions -> Intention to Use	0.348	0.728	Ditolak
Social Influence -> Intention to Use	0.415	0.678	Ditolak
Effort Expectancy -> Intention to Use	0.419	0.676	Ditolak
Perceived UI Design -> Intention to Use	1.367	0.172	Ditolak
Intention to Use -> Use Behaviour	5.434	0.000	Diterima

3.3. Pembahasan

Dari hasil analisis yang tertera dalam tabel di atas, menunjukkan evaluasi terhadap hipotesis-hipotesis yang diajukan dalam penelitian terkait dengan adopsi teknologi pada Aplikasi Mobile Banking BCA. Nilai T-Statistic dan P-Value digunakan sebagai indikator dari masing-masing hipotesis yang diteliti. Pada hasil yang sudah diperoleh berdasarkan tabel diatas, ditemukan bahwa pada H1 yang menghubungkan Performance Expectancy dan Intention to Use pada aplikasi Mobile Banking BCA tidak terbukti signifikan secara statistik. Sehingga ini menunjukkan bahwa keyakinan pengguna pada aplikasi Mobile Banking BCA untuk meningkatkan kinerja dalam pengelolaan keuangan tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap niat mereka untuk menggunakannya. Pada H2 yang menghubungkan Effort Expectancy dan Intention to Use aplikasi Mobile Banking BCA juga tidak terbukti signifikan secara statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi Mobile Banking BCA tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat mereka untuk

menggunakannya. Demikian pula pada H3 hingga H5, dimana masing-masing menghubungkan Social Influence, Facilitating Conditions dan Perceived UI Design dengan Intention to Use pada aplikasi Mobile Banking BCA juga tidak terbukti signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti pengaruh sosial, kondisi pendukung, dan desain antarmuka pada aplikasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan Mobile Banking BCA. Namun pada H6 yang menghubungkan antara Intention to Use dan Use Behaviour aplikasi Mobile Banking BCA terbukti positif dan signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat niat pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking BCA memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku penggunaan aplikasi tersebut secara nyata. Sehingga meskipun pada faktor-faktor lain tidak signifikan secara statistik, niat pengguna tetap merupakan prediktor yang penting dari bagaimana pengguna akan menunjukkan perilaku terhadap penggunaan aplikasi Mobile Banking BCA.

Pada studi lain dimana dilakukan pengembangan untuk membahas terkait dengan pengaruh dari faktor resiko (Perceived Risk) terhadap penggunaan aplikasi Mobile Banking, memberikan hasil bahwa faktor resiko tidak berpengaruh signifikan terhadap Use Behaviour[6]. Berdasarkan penelitian ini, pengembangan pada faktor Perceived UI Design menunjukkan bahwa persepsi terhadap desain antarmuka pada aplikasi Mobile Banking juga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut.

4. KESIMPULAN

Walaupun pada penelitian ini memiliki kualifikasi dengan melibatkan kelompok usia 20-25 tahun, faktor-faktor seperti harapan akan kinerja dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking tidak terbukti secara signifikan dalam mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakannya. Ini menunjukkan bahwa, meskipun kelompok usia ini adalah target utama dari aplikasi Mobile Banking, harapan akan kinerja dan kemudahan penggunaan tidak menjadi faktor yang penting dalam menentukan keputusan pengguna untuk mengadopsi aplikasi tersebut. Faktor lain seperti pengaruh sosial, kondisi pendukung, dan desain antarmuka juga tidak terbukti signifikan mempengaruhi niat pengguna. Meskipun orang dewasa muda cenderung dipengaruhi oleh faktor sosial dan tren, dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hal tersebut tidak berlaku dalam konteks penggunaan aplikasi Mobile Banking yang diteliti.

Namun, niat pengguna untuk menggunakan aplikasi Mobile Banking terbukti memberikan dampak yang signifikan pada perilaku penggunaan aplikasi tersebut dalam praktiknya. Sehingga ini menyimpulkan bahwa walaupun faktor-faktor lain tidak signifikan mempengaruhi, namun motivasi atau keinginan pengguna menjadi faktor yang utama dalam menentukan perilaku penggunaan secara aktual. Dengan demikian niat pengguna tetap menjadi pendorong utama dalam penggunaan aplikasi Mobile Banking. Dengan demikian, penting bagi pihak bank untuk memusatkan perhatian pada pengembangan strategi yang dapat meningkatkan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut. Seperti media promosi yang berfokus pada manfaat dan kelebihan layanan pada aplikasi Mobile Banking BCA.

REFERENSI

- [1] R. Amalina, D. Kumalasari, K. I. Permanasari, M. Karismariyanti, and D. Munandar, "Mobile Banking: System Quality, Information Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty," 2022. [Online]. Available: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- [2] M. E. Fauzi, M. Zakiansyah, D. Thoriq, A. Ariiq, and T. Sutabri, "TRANSFORMASI TEKNOLOGI DIGITAL DI BIDANG PERBANKAN", [Online]. Available: <https://ejournal.warunayama.org/koheci>
- [3] Y. Jadir, N. P. Rana, and Y. K. Dwivedi, "A meta-analysis of the UTAUT model in the mobile banking literature: The moderating role of sample size and culture," *J Bus Res*, vol. 132, pp. 354–372, Aug. 2021, doi: 10.1016/j.jbusres.2021.04.052.
- [4] I. K. Rachmawati, M. Bukhori, Y. Majidah, S. Hidayatullah, and A. Waris, "Analysis Of Use Of Mobile Banking With Acceptance And Use Of Technology (Utaut)", [Online]. Available: www.ijstr.org
- [5] E. Purwanto and J. Loisa, "The Intention and Use Behaviour of the Mobile Banking System in Indonesia: UTAUT Model." [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/343230847>
- [6] A. Ivanova and J. Yeon KIM, "Acceptance and Use of Mobile Banking in Central Asia: Evidence from Modified UTAUT Model," *Journal of Asian Finance*, vol. 9, no. 2, pp. 217–227, 2022, doi: 10.13106/jafeb.2022.vol9.no2.0217.
- [7] Amnur H., Putra R., Kasmar A. and Syaljumairi R. (2021). Learn from Home Application of Politeknik Negeri Padang Students during Covid 19 Pandemic. In Proceedings of the 4th International Conference on

Applied Science and Technology on Engineering Science - Volume 1: iCAST-ES, ISBN 978-989-758-615-6, pages 1340-1344. DOI: 10.5220/0010965100003260

- [8] M. Ishtiaq, "Book Review Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage," *English Language Teaching*, vol. 12, no. 5, p. 40, Apr. 2019, doi: 10.5539/elt.v12n5p40.
- [9] I. Lenaini and R. Artikel, "TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL PURPOSIVE DAN SNOWBALL SAMPLING INFO ARTIKEL ABSTRAK," vol. 6, no. 1, pp. 33–39, 2021, doi: 10.31764/historis.vXiY.4075.
- [10] Rasyidah, Hidra Amnur, and Vebby Febrianto, "PERANCANGAN DAN PEMBUATAN MOBILE KALKULATOR IP ADDRESS BERBASIS ANDROID", *JTIF*, vol. 2, no. 1, pp. 56–63, Apr. 2014.
- [11] M. A. Memon, T. Ramayah, J. H. Cheah, H. Ting, F. Chuah, and T. H. Cham, "PLS-SEM STATISTICAL PROGRAMS: A REVIEW," *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, vol. 5, no. 1, pp. i–xiv, 2021, doi: 10.47263/JASEM.5(1)06.
- [12] Roni Putra, R. Hadi, H. Amnur, D. Prayama, R. Afyeni, and A. Nasution, "E-Logbook Laporkan Kondisi Kesehatan, Absen & Kinerja Dosen, Kependidikan dan Kontrak selama WFH", *jitsi*, vol. 2, no. 1, pp. 1 - 5, Mar. 2021.
- [13] J. F. Hair, M. Sarstedt, C. M. Ringle, and J. A. Mena, "An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research," *J Acad Mark Sci*, vol. 40, no. 3, pp. 414–433, May 2012, doi: 10.1007/s11747-011-0261-6.