

Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Terhadap Behavioral Intentions Dan Use Behavior Pengguna BSI Mobile

Dwi Mutiara¹, Ida Farida², Fitriani³
¹⁾²⁾³⁾ Institut Agama Islam Negeri Bone
dwiimutiaraaa@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the factors that influence the acceptance and use of the BSI Mobile application by customers in Bone Regency using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. Data were obtained from 110 respondents and analyzed with Partial Least Square (PLS). The results show that Performance Expectancy has a significant effect on Behavioral Intention (coefficient 0.475, t-statistic 6.287, p-value 0.000) and Use Behavior (coefficient 0.305, t-statistic 3.598, p-value 0.000). Effort Expectancy affects Behavioral Intention (coefficient 0.289, t-statistic 3.954, p-value 0.000), but is not significant to Use Behavior directly. Social Influence is not significant on Behavioral Intention (-0.029, t-statistic 0.303, p-value 0.762) or Use Behavior (0.033, t-statistic 0.344, p-value 0.731). In contrast, Facilitating Conditions has a significant effect on Behavioral Intention (0.441, t-statistic 5.549, p-value 0.000) and Use Behavior (0.364, t-statistic 3.741, p-value 0.000). Behavioral Intention has a significant effect on Use Behavior (0.524, t-statistic 3.700, p-value 0.000) and mediates the influence of other variables. The implications of this study highlight the importance of technology support and accessibility in driving digital banking adoption.

Keywords: *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, Behavioral Intention, Use Behavior, BSI Mobile*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi BSI Mobile oleh nasabah di Kabupaten Bone menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Data diperoleh dari 110 responden dan dianalisis dengan *Partial Least Square* (PLS). Hasil menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (koefisien 0.475, t-statistic 6.287, p-value 0.000) dan *Use Behavior* (koefisien 0.305, t-statistic 3.598, p-value 0.000). *Effort Expectancy* memengaruhi *Behavioral Intention* (koefisien 0.289, t-statistic 3.954, p-value 0.000), namun tidak signifikan terhadap *Use Behavior* secara langsung. *Social Influence* tidak signifikan terhadap *Behavioral Intention* (-0.029, t-statistic 0.303, p-value 0.762) maupun *Use Behavior* (0.033, t-statistic 0.344, p-value 0.731). Sebaliknya, *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (0.441, t-statistic 5.549, p-value 0.000) dan *Use Behavior* (0.364, t-statistic 3.741, p-value 0.000). *Behavioral Intention* berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* (0.524, t-statistic 3.700, p-value 0.000) dan memediasi pengaruh variabel lain. Implikasi penelitian ini menyoroti pentingnya dukungan teknologi dan aksesibilitas dalam mendorong adopsi perbankan digital.

Kata kunci: *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, Behavioral Intention, Use Behavior, BSI Mobile.*

PENDAHULUAN

Dengan berkembangnya teknologi digital, sektor perbankan telah mengalami transformasi signifikan. Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan pada sektor perbankan. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank yang menerapkan prinsip syariah, turut mengadaptasi teknologi digital melalui aplikasi BSI *Mobile*. Fenomena ini mencerminkan upaya BSI dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah serta memenuhi ekspektasi yang semakin mengarah ke penggunaan teknologi digital dalam transaksi keuangan.

Pengguna layanan digital atau *e-Channel* BSI *Mobile* telah mencapai 6,3 juta orang pada akhir 2023 (Saputra 2024). Selain itu, transaksi *e-channel* sampai Maret 2023 mencapai 143,59 juta transaksi atau mencakup 97% transaksi, sedangkan sisanya sebanyak 3% masih menggunakan layanan teller. Hal ini yang ikut serta mendorong peningkatan pengguna dari layanan digital (Ardianto 2023). Pertumbuhan nasabah juga tak terlepas dari optimalisasi *e-channel*, seperti BSI *Mobile* yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai keperluan transaksi, Contohnya, pembukaan rekening online untuk fitur tabungan, deposito, maupun pembiayaan. (Kompas 2024).

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang diperkenalkan oleh Davis menyatakan bahwa perspektif psikologis dan sosial saja tidak cukup untuk memahami niat dan perilaku individu dalam memanfaatkan teknologi informasi (Putri dan Sundari 2024). Model UTAUT menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh harapan akan kinerja (*performance expectancy*), harapan akan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*). Keempat Faktor tersebut dimoderasi oleh faktor jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan menggunakan (*voluntariness of use*). Studi empiris yang mengadopsi model ini telah banyak dilakukan, dan mendapatkan temuan yang beragam (Handayani dan Suidiana 2017).

Di Kabupaten Bone Sulawesi Selatan, terdapat salah satu Bank Syariah Indonesia (BSI) yang juga menerapkan teknologi yakni BSI *Mobile*. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti dari salah satu pegawai Bank BSI

menyatakan bahwa sebagian besar nasabah BSI Kabupaten Bone sudah menggunakan BSI *Mobile* untuk melakukan transaksi. Namun, jumlah pasti nasabah yang memanfaatkan layanan tersebut belum dapat diketahui (Observasi 2023).

Fenomena ini menunjukkan bahwa ketersediaan teknologi saja tidak cukup, penerimaan pengguna di tingkat lokal menjadi aspek yang sangat penting. Kabupaten Bone memiliki konteks sosial dan budaya yang mungkin memengaruhi tingkat penerimaan terhadap teknologi. Pendekatan seperti UTAUT, yang mempertimbangkan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitatif, dapat membantu memahami dinamika lokal dalam penerimaan teknologi, khususnya di kalangan nasabah BSI di Kabupaten Bone.

KERANGKA TEORI

Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan kerangka teoretis yang digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Teori ini, yang dikembangkan oleh Venkatesh et al., mengidentifikasi empat konstruk utama yakni: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*, yang secara langsung memengaruhi niat perilaku (*Behavioral Intention*) dan perilaku penggunaan teknologi (*Use Behavior*). Keempat konstruk ini dapat dimoderasi oleh variabel seperti *gender*, usia, pengalaman, dan kesukarelaan menggunakan teknologi, sehingga memberikan fleksibilitas dalam penerapannya pada berbagai konteks (Venkatesh, Thong, dan Xu 2016).

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang bervariasi terkait dengan pengaruh konstruk dalam UTAUT. Studi oleh (Angelina et al. 2024). Menemukan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Facilitating Conditions* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* dalam konteks *mobile banking* di Surabaya, sementara *Social Influence* tidak memberikan pengaruh signifikan (Nuari, Nurkhin Ahmad, dan Kardoyo 2019), mencatat bahwa *Effort Expectancy* memiliki pengaruh langsung terhadap *Use Behavior*, tetapi tidak terhadap *Behavioral Intention*. Selain itu, (Anandia dan Aisyah 2023) menyoroti

bahwa motivasi hedonis juga berperan dalam meningkatkan adopsi teknologi. Namun, penelitian-penelitian tersebut sebagian besar dilakukan di wilayah perkotaan, tanpa mempertimbangkan konteks sosial-budaya di daerah pedesaan seperti Kabupaten Bone.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel dalam Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang menggunakan aplikasi *BSI Mobile* di Kabupaten Bone. Sampel penelitian diambil menggunakan metode *simple random sampling*. Penentuan jumlah sampel mengikuti pedoman SEM (*Structural Equation Modeling*) yang merekomendasikan jumlah minimal sampel 5 hingga 10 kali jumlah indikator variabel laten. 5 x 22 Indikator maka ukuran sampel minimal atau sebesar 110 sampel.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Selain itu, data sekunder diperoleh dari dokumen, jurnal, dan sumber relevan lainnya. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS), bagian dari SEM. Tahap pertama adalah analisis model pengukuran (*Outer Model*) untuk menguji validitas dan reliabilitas menggunakan kriteria *loading factor* ($> 0,7$), *AVE* ($> 0,5$), dan *composite reliability* ($> 0,7$). Tahap kedua adalah analisis model struktural (*Inner Model*) untuk menguji hubungan antar variabel laten melalui nilai *path coefficient*, *R-square*, dan *T-statistik* ($> 1,96$ untuk signifikansi pada tingkat 5%).

PEMBAHASAN

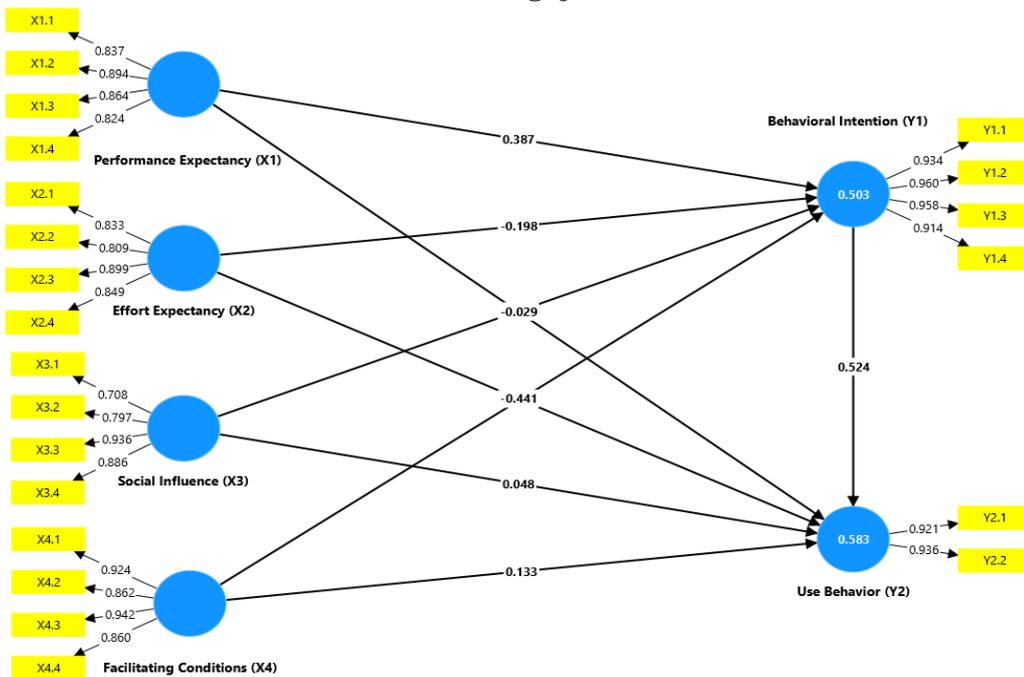
Hasil Analisis dengan SEM-PLS

Langkah pertama dalam penelitian ini yaitu pengujian validitas dan reliabilitas dengan menggunakan analisis *outer model* kemudian dilanjutkan dengan uji hipotesis dengan *inner model*.

Hasil Uji Outer Model

Pengujian *Outer Model* (Model Pengukuran) digunakan untuk menyatakan hubungan antar variabel laten (dependen dan independen) dengan indikator-indikatornya atau dapat juga dikatakan bahwa *Outer Model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Hasil pengujiannya disajikan seperti pada gambar 1.

Gambar 1. Hasil Pengujian Outer Model



Penjelasan hasil pengujian *Outer Model* seperti yang disajikan pada Gambar 1. dapat diuraikan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Faktor Loading (λ)
<i>Use Behavior</i> (Y2)	Y2.1	0,921
	Y2.2	0,936
<i>Behavioral Intentions</i> (Y1)	Y1.1	0,934
	Y1.2	0,96
	Y1.3	0,958
	Y1.4	0,914
<i>Perfomance Expectancy</i> (X1)	X1.1	0,837
	X1.2	0,894
	X1.3	0,864
	X1.4	0,824
<i>Effort Expectancy</i> (X2)	X2.1	0,833
	X2.2	0,809
	X2.3	0,899
	X2.4	0,849
<i>Social influence</i> (X3)	X3.1	0,708
	X3.2	0,797
	X3.3	0,936
	X3.4	0,886
<i>Facilitating Conditions</i> (X4)	X4.1	0,924
	X4.2	0,862
	X4.3	0,942
	X4.4	0,860

Hasil uji Validitas pada Tabel 1. menunjukkan bahwa semua nilai faktor loading (λ) pada semua indikator dari variabel-variabel latin yang digunakan adalah > 0.5 . Artinya, hubungan varibel-variabel latin dan indikator-indikator dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid. Dengan demikian, semua indikator dapat mengukur semua variabel latin yang digunakan. Lebih lanjut hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada table 2.

Tabel 2. Discriminant Validity

	Behavioral Intention (Y1)	Effort Expectancy (X2)	Facilitating Conditions (X4)	Perfomance Expectancy (X1)	Social influence (X3)	Use Behavior (Y2)
Behavioral Intention (Y1)						
Effort Expectancy (X2)	0.031					
Facilitating Conditions (X4)	0.657	0.268				

Performance Expectancy (X1)	0.647	0.318	0.673			
<i>Social influence (X3)</i>	0.055	0.169	0.152	0.154		
Use Behavior (Y2)	0.81	0.097	0.659	0.685	0.104	

Suatu model pengukuran memiliki *discriminant validity* yang baik apabila korelasi antara konstruk dengan indikatornya lebih tinggi daripada korelasi dengan indikator dari konstruk blok lainnya. *Discriminant validity* dilakukan dengan cara melihat nilai *cross loading* pengukuran konstruk. Nilai *cross loading* menunjukkan besarnya korelasi antara setiap konstruk dengan indikatornya dan indikator dari konstruk blok lainnya, hasil *cross loading* dapat ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3. Cross Loading

	Behavioral Intention (Y1)	Effort Expectancy (X2)	Facilitating Conditions (X4)	Performance Expectancy (X1)	<i>Social influence (X3)</i>	Use Behavior (Y2)
X1.1	0.54	0.162	0.546	0.837	-0.009	0.482
X1.2	0.561	0.25	0.53	0.894	0.036	0.602
X1.3	0.464	0.183	0.484	0.864	0.115	0.471
X1.4	0.465	0.35	0.516	0.824	0.294	0.466
X2.1	0.037	0.833	0.171	0.3	-0.002	0.06
X2.2	0	0.809	0.189	0.223	0.042	0.035
X2.3	0.022	0.899	0.302	0.244	0.161	0.076
X2.4	-0.02	0.849	0.157	0.19	0.275	0.104
X3.1	0.046	0.049	0.026	0.002	0.708	-0.016
X3.2	0.035	0.241	0.126	0.123	0.797	0.08
X3.3	0.054	0.108	0.096	0.099	0.936	0.134
X3.4	0.034	0.154	0.209	0.102	0.886	0.078
X4.1	0.644	0.212	0.924	0.608	0.228	0.602
X4.2	0.52	0.237	0.862	0.51	0.059	0.493
X4.3	0.581	0.181	0.942	0.547	0.097	0.521
X4.4	0.474	0.239	0.86	0.505	0.143	0.473
Y1.1	0.934	0.026	0.531	0.54	0.088	0.67
Y1.2	0.96	0.006	0.623	0.591	0.022	0.692
Y1.3	0.958	-0.016	0.541	0.572	0.045	0.663
Y1.4	0.914	0.016	0.646	0.541	0.034	0.714

Y2.1	0.657	0.061	0.48	0.502	0.093	0.921
Y2.2	0.693	0.104	0.602	0.599	0.122	0.936

Hasil *cross loading* pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai korelasi kontrak dengan indikatornya lebih besar daripada nilai korelasi dengan kontrak lainnya. Dengan demikian bahwa semua kontrak atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana indikator pada blok indikator kontrak tersebut lebih baik daripada indikator di blok lainnya.

Setelah pengujian validitas lebih lanjut dilakukan uji reliabilitas, sebagaimana yang terdapat pada table 4.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1.	0.878	0.886	0.916	0.731
X2.	0.879	0.940	0.911	0.719
X3.	0.876	0.963	0.902	0.699
X4.	0.919	0.931	0.943	0.806
Y1.	0.957	0.959	0.969	0.887
Y2.	0.840	0.846	0.926	0.862

Dari hasil *Output SmartPLS* di atas semua konstruk memiliki nilai *composite reliability* di atas 0,70, nilai *cronbach's alpha* variabel dengan indikatornya di atas menunjukkan nilai diatas 0,60 dan nilai AVE (*Average Variance Extracted*) juga menunjukkan nilai diatas 0.50. jadi berdasarkan Uji Reabilitas di atas, maka semua variabel dengan indikator-indikatornya dapat dikatakan reliabel.

Setelah diketahui semua variabel dinyatakan valid dan reliabel, maka dilakukan pengujian inner model guna mengetahui pengaruh dan keeratan pengaruh diantara variabel dalam penelitian ini. Hasil pengujian R Square dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Uji Model Penelitian R-Square

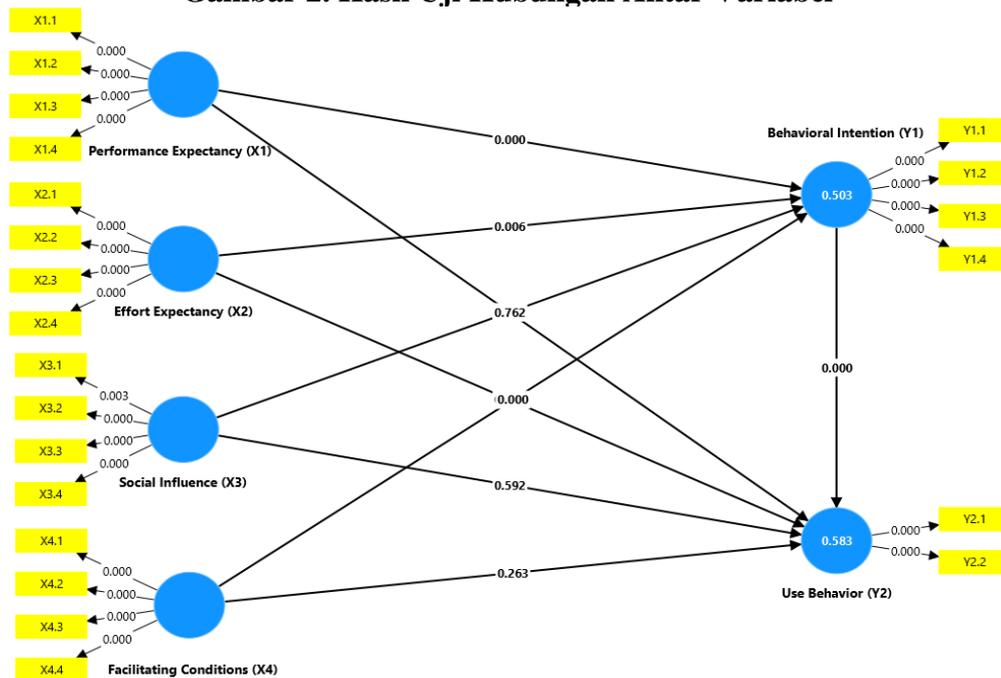
	R-square	R-square adjusted
Behavioral Intention (Y1)	0.503	0.484
Use Behavior (Y2)	0.583	0.563

Hasil analisis *R-square* menunjukkan bahwa variabel *Performance Expectancy* (X1), *Effort Expectancy* (X2), *Social Influence* (X3), dan *Facilitating Condition* (X4) mampu menjelaskan 50,3% variasi dalam *Behavioral Intention* (Y1), dengan *adjusted R-square* sebesar 48,4%, yang menunjukkan pengaruh moderat. Sementara itu, 58,3% variasi dalam *Use Behavior* (Y2) dapat dijelaskan oleh *Behavioral Intention* (Y1) dan keempat variabel independen, dengan *adjusted R-square* 56,3%. Ini menegaskan bahwa niat perilaku berperan penting dalam mendorong penggunaan BSI Mobile, didukung oleh faktor *eksternal* yang memadai.

Hasil Uji Inner Model

Hasil uji *inner model* digunakan untuk menyatakan adanya pengaruh antara variabel laten dependen dengan variabel laten independen melalui variabel intervening, dan hasilnya dijadikan sebagai dasar untuk menyatakan pengujian hipotesis yang diusulkan. Hasil pengujian dapat disajikan seperti pada gambar 2.

Gambar 2. Hasil Uji Hubungan Antar Variabel



Hasil pengujian yang disajikan dalam bentuk diagram jalur seperti pada gambar 2. dalam menyatakan adanya hubungan antar variabel dapat disimpulkan dalam bentuk tabel seperti pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

Hubungan Antara Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
<i>Performance Expectancy (X1) -> Use Behavior (Y2)</i>	0.402	0.398	0.080	5.037	0.000
<i>Effort Expectancy (X2) -> Use Behavior (Y2)</i>	-0.113	-0.097	0.079	1.422	0.155
<i>Social influence (X3) -> Use Behavior (Y2)</i>	0.033	0.017	0.097	0.344	0.731
<i>Facilitating Conditions (X4) -> Use Behavior (Y2)</i>	0.364	0.363	0.097	3.741	0.000
<i>Performance Expectancy (X1) -> Behavioral Intention (Y1)</i>	0.387	0.379	0.081	4.797	0.000
<i>Effort Expectancy (X2) -> Behavioral Intention (Y1)</i>	-0.198	-0.186	0.072	2.749	0.006
<i>Social influence (X3) -> Behavioral Intention (Y1)</i>	-0.029	-0.021	0.095	0.303	0.762
<i>Facilitating Conditions (X4) -> Behavioral Intention (Y1)</i>	0.441	0.443	0.079	5.549	0.000
<i>Behavioral Intention (Y1) -> Use Behavior (Y2)</i>	0.524	0.506	0.142	3.7	0.000
<i>Performance Expectancy (X1) -> Behavioral Intention (Y1) -> Use Behavior</i>	0.203	0.193	0.070	2.901	0.004
<i>Effort Expectancy (X2) -> Behavioral</i>	-0.104	-0.096	0.049	2.121	0.034

Intention (Y1) -> Use Behavior (Y2)					
Social influence (X3) -> Behavioral Intention (Y1) -> Use Behavior (Y2)	-0.015	-0.014	0.050	0.301	0.764
Facilitating Conditions (X4) -> Behavioral Intention (Y1) -> Use Behavior (Y2)	0.231	0.221	0.067	3.43	0.001

Tabel 6 menunjukkan hasil koefisien jalur yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Koefisien hubungan sebesar 0.402 dengan T-statistic 5.037 dan P-value 0.000 menunjukkan bahwa *performance expectancy* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *use behavior*.

Koefisien hubungan sebesar -0.113 dengan T-statistic 1.422 dan P-value 0.155 menunjukkan bahwa *effort expectancy* tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *use behavior*.

Koefisien hubungan sebesar 0.033 dengan T-statistic 0.344 dan P-value 0.731 menunjukkan bahwa *social influence* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *use behavior*.

Koefisien hubungan sebesar 0.364 dengan T-statistic 3.741 dan P-value 0.000 menunjukkan bahwa *facilitating conditions* memiliki pengaruh signifikan terhadap *use behavior*.

Koefisien hubungan sebesar 0.387 dengan T-statistic 4.797 dan P-value 0.000 menunjukkan bahwa *performance expectancy* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *behavioral intention*.

Koefisien hubungan sebesar -0.198 dengan T-statistic 2.749 dan P-value 0.006 menunjukkan bahwa *effort expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*, tetapi arah hubungan negatif.

Koefisien hubungan sebesar -0.029 dengan T-statistic 0.303 dan P-value 0.762 menunjukkan bahwa *social influence* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*.

Koefisien hubungan sebesar 0.441 dengan T-statistic 5.549 dan P-value 0.000 menunjukkan bahwa *facilitating conditions* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *behavioral intention*.

Koefisien hubungan sebesar 0.524 dengan T-statistic 3.700 dan P-value 0.000 menunjukkan bahwa *behavioral intention* memiliki pengaruh signifikan terhadap *use behavior*.

Koefisien hubungan sebesar 0.203 dengan T-statistic 2.901 dan P-value 0.004 menunjukkan pengaruh tidak langsung yang signifikan.

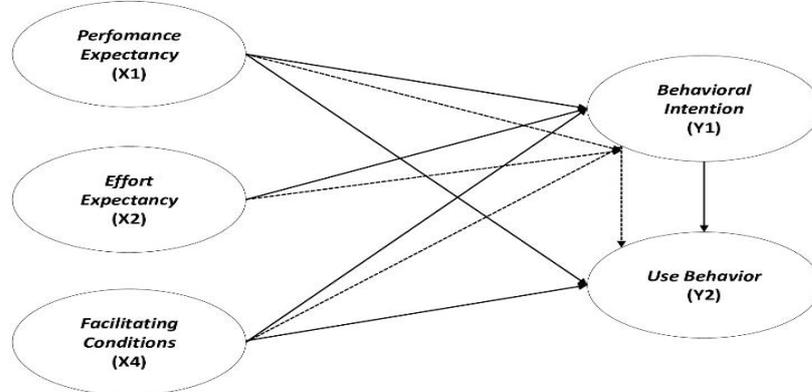
Koefisien hubungan sebesar -0.104 dengan T-statistic 2.121 dan P-value 0.034 menunjukkan pengaruh tidak langsung yang signifikan, tetapi arah hubungan negatif.

Koefisien hubungan sebesar -0.015 dengan T-statistic 0.301 dan P-value 0.764 menunjukkan pengaruh tidak langsung yang tidak signifikan.

Koefisien hubungan sebesar 0.231 dengan *T-statistic* 3.430 dan *P-value* 0.001 menunjukkan pengaruh tidak langsung yang signifikan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Gambar 3. Model Signifikansi Hasil Penelitian



Gambar 3. menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* (X1), *Effort Expectancy* (X2), dan *Facilitating Conditions* (X4) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (Y1) dan *Use Behavior* (Y2). *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* berpengaruh langsung terhadap *Behavioral Intention*, yang kemudian memediasi pengaruhnya terhadap *Use Behavior*, sementara *Facilitating Conditions* secara langsung memengaruhi *Use Behavior* tanpa melalui mediasi *Behavioral Intention*. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan ketersediaan fasilitas merupakan faktor penting dalam mendorong adopsi BSI *Mobile* di Kabupaten Bone. Selain itu, *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* memiliki potensi untuk memengaruhi *Use Behavior* melalui niat perilaku, yang menunjukkan peran sentral niat dalam menentukan penggunaan teknologi.

Pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intentions* dan *Use behavior* menggunakan BSI *Mobile*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* dalam penggunaan BSI *Mobile*. Hal ini dapat dilihat dari koefisien jalur yang menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* dengan koefisien jalur sebesar 0.387, *t-statistic*

4.797, dan *p-value* 0.000 (H1 diterima). Selain itu, *Performance Expectancy* juga berpengaruh langsung terhadap *Use Behavior* (Y2) dengan koefisien jalur sebesar 0.402, *t-statistic* 5.037, dan *p-value* 0.000 (H2 diterima).

Temuan ini sejalan dengan teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al., di mana *Performance Expectancy* merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan teknologi. (Venkatesh, Thong, dan Xu 2016). Hasil ini juga mendukung penelitian sebelumnya, yang menemukan pengaruh signifikan *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* dalam konteks mobile banking (Angelina et al. 2024).

Pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intentions* dan *Use behavior* menggunakan BSI Mobile

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *effort expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* Namun, pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Use Behavior* secara langsung tidak signifikan. Hal ini dapat dilihat dari koefisien jalur, Hasil menunjukkan bahwa efisien jalur sebesar -0.198, *t-statistic* 2.749, dan *p-value* 0.006 (H3 diterima). Namun, pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Use Behavior* dengan koefisien jalur sebesar -0.113, *t-statistic* 1.422, dan *p-value* 0.155 (H4 ditolak). Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun kemudahan penggunaan aplikasi BSI Mobile dapat memotivasi niat pengguna untuk menggunakannya, faktor tersebut tidak cukup kuat untuk mendorong mereka secara langsung dalam perilaku aktual

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widya Anjani dan Imam Mukhlis pada tahun 2022 mengatakan bahwa Indikator dalam ekspektasi usaha berkontribusi secara signifikan terhadap minat pengguna dalam mengadopsi *mobile banking* karena sifat khusus dari layanan tersebut yang

membutuhkan tingkat pengetahuan dan keterampilan tertentu (Anjani dan Mukhlis 2022).

Pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intentions* dan *Use behavior* menggunakan *BSI Mobile*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Social Influence* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* maupun *Use Behavior* dalam penggunaan *BSI Mobile*. Pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* ditunjukkan oleh koefisien jalur sebesar -0.029, *t-statistic* 0.303, dan *p-value* 0.762, yang berada jauh di atas ambang signifikansi ($p < 0.05$) (H5 ditolak). Demikian pula, pengaruh langsung *Social Influence* terhadap *Use Behavior* juga tidak signifikan, dengan koefisien jalur sebesar 0.033, *t-statistic* 0.344, dan *p-value* 0.731 (H6 ditolak). Hasil ini menunjukkan bahwa keputusan pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan aplikasi ini tidak terlalu dipengaruhi oleh tekanan sosial atau persepsi tentang bagaimana orang lain melihat penggunaan aplikasi tersebut.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhil Bima Anandia dan Esy Nur Aisyah pada tahun 2023. Mengatakan bahwa *social influence* (SI) tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* (BI) (Anandia dan Aisyah 2023).

Pengaruh *facilitating conditions* terhadap *behavioral intentions* dan *Use behavior* menggunakan *BSI Mobile*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* dalam penggunaan *BSI Mobile*. Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioral Intention* ditunjukkan oleh koefisien jalur sebesar 0.441, *t-statistic* 5.549, dan *p-value* 0.000 (H7 diterima), yang menunjukkan tingkat signifikansi yang sangat tinggi ($p < 0.05$). Selain itu, pengaruh langsung *Facilitating Conditions* terhadap

Use Behavior juga signifikan, dengan koefisien jalur sebesar 0.364, *t-statistic* 3.741, dan *p-value* 0.000 (H8 diterima). Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung, seperti akses internet, kompatibilitas perangkat, serta panduan penggunaan yang memadai, sangat memengaruhi niat (*Behavioral Intention*) dan perilaku aktual (*Use Behavior*) dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Bharata dan Widyaningrum 2020) bahwa Kondisi Pemfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap Minat Pemanfaatan.

Pengaruh performance expectancy terhadap Use behavior menggunakan BSI Mobile melalui behavioral intention

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* dalam penggunaan BSI *Mobile*. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0.203, *t-statistic* 2.901, dan *p-value* 0.004 ($p < 0.05$) (H9 diterima). Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi pengguna terhadap manfaat atau kinerja aplikasi BSI *Mobile* memengaruhi niat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut, yang pada akhirnya mendorong perilaku penggunaan secara langsung.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ervie Sabrina Nuari, dkk pada tahun 2019. Mengatakan bahwa *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* pada peserta didik kelas XII SMK N 2 Semarang. (Nuari et al. 2019)

Pengaruh effort expectancy terhadap Use behavior menggunakan BSI Mobile melalui behavioral intentions

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Effort Expectancy* memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *behavioral intentions* dalam penggunaan BSI *Mobile*. Hal ini dapat dilihat dari koefisien jalur sebesar -0.104, *t-statistic* 2.121, dan *p-value* 0.034 ($p < 0.05$) (H10 diterima).

Hasil ini menunjukkan bahwa *Effort Expectancy*, yang mengacu pada persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan aplikasi, tidak secara langsung mempengaruhi *Use Behavior*. Namun, *Behavioral Intention* berperan sebagai mediator dalam hubungan tersebut.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karyoto, et al. Mengatakan bahwa *Effort Expectancy* tidak dapat memprediksi *Use Behavior*, dengan *T-value* sebesar -0.51. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan yang mudah pada aplikasi transportasi online tidak mempengaruhi intensitas pelanggan (Karyoto, Wiranti, dan Putera 2024).

Pengaruh *social influence* terhadap *Use behavior* menggunakan BSI Mobile melalui *behavioral intentions*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Social Influence* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* dalam penggunaan BSI Mobile. Hal ini dapat dilihat dari koefisien jalur sebesar -0.015, *t-statistic* 0.301, dan *p-value* 0.764, yang menunjukkan bahwa pengaruhnya tidak signifikan ($p > 0.05$) (H11 ditolak). Dengan demikian, *Social Influence*, yang mengacu pada pengaruh orang-orang terdekat atau referensi sosial terhadap keputusan seseorang untuk menggunakan teknologi, tidak memengaruhi *Use Behavior* baik secara langsung maupun melalui mediasi *Behavioral Intention*.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rido Satria Rama Deni, R.A. Nurlinda pada tahun 2022. Mengatakan bahwa *social influence* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap *use behavior*, sehingga dapat disimpulkan bahwa *social influence* tidak menjadi variabel penentu perilaku penggunaan pada aplikasi TikTok Shop.(Deni, Rido Satria RamaNurlinda 2022).

Pengaruh *facilitating conditions* terhadap *Use behavior* menggunakan BSI Mobile melalui *behavioral intentions*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* dalam penggunaan *BSI Mobile*. Pengaruh mediasi ini ditunjukkan oleh koefisien jalur sebesar 0.231, *t-statistic* 3.43, dan *p-value* 0.001 ($p < 0.05$) (H12 diterima). Temuan ini mengindikasikan bahwa *Behavioral Intention* berperan sebagai mediator penting dalam hubungan antara *Facilitating Conditions* dan *Use Behavior*. *Facilitating Conditions* mencakup faktor-faktor seperti infrastruktur yang mendukung, ketersediaan akses internet yang stabil, kompatibilitas perangkat, serta dukungan teknis atau panduan penggunaan yang memadai.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Farah Nadhya pada tahun 2020 mengatakan bahwa *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh yang signifikan. *Facilitating Conditions* menjadi salah satu aspek yang dapat mempengaruhi nasabah menggunakan *mobile banking*. (Kaos GL Dergisi 2020).

Pengaruh *behavioral intentions* terhadap *Use behavior* menggunakan *BSI Mobile*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Behavioral Intention* berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* dalam penggunaan *BSI Mobile*. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien jalur sebesar 0.524, *t-statistic* 3.7, dan *p-value* 0.000 ($p < 0.05$) (H13 diterima) Temuan ini mengindikasikan bahwa *Behavioral Intention* merupakan determinan utama dalam penggunaan aktual *BSI Mobile*.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wira Bharata Premi dan Wahyu Widyaningrum pada tahun 2020 mengatakan bahwa Minat Pemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan. Artinya, semakin tinggi Minat Pemanfaatan semakin tinggi pula Penggunaan (Bharata dan Widyaningrum 2020).

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*, menegaskan pentingnya persepsi manfaat teknologi dalam mendorong adopsi BSI *Mobile* di Kabupaten Bone. *Effort Expectancy* hanya berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* dan memerlukan mediasi *Behavioral Intention* untuk memengaruhi *Use Behavior*. *Social Influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* maupun *Use Behavior*, menunjukkan keputusan penggunaan aplikasi lebih dipengaruhi oleh faktor pribadi. Sebaliknya, *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh signifikan baik langsung maupun melalui mediasi *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior*, menekankan pentingnya sarana pendukung. Selain itu, *Behavioral Intention* terbukti sebagai mediator penting dalam hubungan antara konstruk utama dan *Use Behavior*, dengan pengaruh signifikan yang memperkuat peran niat pengguna dalam mendorong perilaku penggunaan aplikasi. Temuan ini memberikan implikasi strategis untuk meningkatkan adopsi teknologi perbankan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Anandia, Fadhil Bima, dan Esy Nur Aisyah. 2023. "Analysis Of The Application Of The Utaut2 Model On The Use Of Mobile Banking In Sharia Banks." *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 4(1):264–75.
- Angelina, Yunika Printa, Program Studi, Ekonomi Islam, Universitas Negeri Surabaya, Program Studi, Ekonomi Islam, dan Universitas Negeri Surabaya. 2024. "Volume 7 Nomor 1, Tahun 2024 Penerapan Model UTAUT terhadap Minat dan Perilaku Masyarakat Kota Surabaya Menggunakan Mobile Banking." 7:18–30.
- Anjani, Widya, dan Imam Mukhlis. 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. doi: 10.19184/jeam.v21i1.30570.
- Ardianto, Prisma. 2023. "Kuartal I 2023, Pengguna BSI Mobile Tembus 5,18 Juta." *Beritasatu* 1.
- Bharata, Wira, dan Premi Wahyu Widyaningrum. 2020. "Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking Terhadap Use Behavior Melalui Pendekatan Model Utaut 2 (Studi Pada Nasabah KCU BCA Malang)." *Capital: Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 3(2):139. doi: 10.25273/capital.v3i2.6080.
- Deni, Rido Satria RamaNurlinda, R. A. 2022. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Behavioral Intention Dan Use Behavior Pada Aplikasi Tiktok Shop." *Jurnal Ekonomi* 13(November):230.
- Firdausi, Novandina Izzatillah. 2020. "Analisis Pengukuran Tingkat Penerimaan Mobile Banking BRI Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)."

- Handayani, Trie, dan Suidiana Suidiana. 2017. "Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada Sttnas Yogyakarta)." *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi* 7(2).
- Karyoto, Evano Valdi Ananda, Yuyun Tri Wiranti, dan M. Ihsan Alfani Putera. 2024. "Pengaruh Behavioral Intention Terhadap Use Behavior Pada Penggunaan Aplikasi Gojek." *Teknika* 13(1):109–19. doi: 10.34148/teknika.v13i1.761.
- Kompas. 2024. "Catatan Kinerja Impresif BSI Sepanjang 2023." *Kompas* 1.
- Nuari, Ervie Sabrina, Nurkhin Ahmad, dan Kardoyo. 2019. "Analisis Determinan Pemanfaatan Edmodo Dengan Menggunakan UTAUT." XVII(1).
- Putri, Dian Milenia, dan Eva Sundari. 2024. "Analisis Penerapan Model UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Perilaku Pengguna Mobile Banking: Studi Kasus Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Di Pekanbaru." *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 18.
- Rikin. 2023. "Mutiarah Hadits – Edisi 03 : Niat Dan Ikhlas." *Kementrian Agama Kabupaten Purbalingga* 1.
- Saputra, Bayu. 2024. "BSI: Pengguna Layanan BSI Mobile Capai 6,3 Juta Orang Pada 2023." *Antaraneews* 1.
- Venkatesh, Viswanath, mes Y. L. Thong, dan Xin Xu. 2016. "Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead." *Viswanath Venkatesh, James Y.L. Thong, and Xin Xu, "Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead," Journal of the Association for Information Systems* 17(5):328–76.