

Pengaruh Penerimaan Teknologi UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) Terhadap Niat Penggunaan *Mobile Banking*

(Studi pada Pengguna *Mobile Banking* Bank Sultra di Kolaka)

Anjar

Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Kolaka
e-mail: anjharjaenuddin19@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Pengaruh Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial dan Kondisi Memfasilitasi terhadap Niat Penggunaan *Mobile Banking* Bank Sultra di Kolaka. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data melalui Observasi, Studi Pustaka, dan Penyebaran Kuesioner. Populasi dalam penelitian ini seluruh pengguna *Mobile Banking* Bank Sultra di Kolaka. Penentuan ukuran sampel menggunakan tabel ukuran sampel menggunakan rumus Hair (2014) yang berjumlah 150 responden. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan SPSS 25.0. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda dengan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 25.0. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Harapan Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan. Harapan Usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan. Begitupula Pengaruh Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan. Serta Kondisi Memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial dan Kondisi Memfasilitasi secara simultan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan.

Kata Kunci: Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi Memfasilitasi

Abstract

This research aims to determine: The influence of performance expectations, business expectations, social influence and facilitating conditions on the intention to use Bank Sultra's Mobile Banking in Kolaka. This research is research with a quantitative approach. Data collection through observation, literature study, and distribution of questionnaires. The population in this study were all Bank Sultra Mobile Banking users in Kolaka. Determination of sample size using a sample size table using the Hair (2014) formula, totaling 150 respondents. Research instrument testing uses validity and reliability tests with SPSS 25.0. The data analysis technique used in this research uses the Multiple Linear Regression Analysis method with data processing using the SPSS 25.0 application. Based on the research results, Performance Expectations have a positive and significant effect on Intention to Use. Business Expectations have a positive and significant effect on Intention to Use. Likewise, Social Influence has a positive and significant effect on Intention to Use. And Facilitating Conditions have a positive and significant effect on Intention to Use. Apart from that, this research also shows that Performance Expectations, Business Expectations, Social Influence and Facilitating Conditions simultaneously also have a positive and significant effect on Intention to Use.

Keywords: *Performance Expectations, Business Expectations, Social Influence, Intention to Use.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada saat ini semakin pesat, dengan itu teknologi menjadi alat yang mampu membantu sebagian besar kebutuhan manusia [1], [2]. Peran penting teknologi inilah yang membawa peradaban manusia memasuki era digital [3]. Perbankan digital adalah layanan digital elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan data nasabah dalam melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Saat ini layanan digital telah menjadi cara agar nasabah dapat berinteraksi dengan bank mereka, interaksi bank lebih banyak ditangani oleh melalui layanan digital daripada ATM atau cabang bank [4]. Sekarang ini layanan digital sudah merupakan kebutuhan masyarakat untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi secara *online* karena hal ini sangat membantu ketika kita memiliki kesibukan yang cukup padat dalam beraktivitas kita sehari-hari sehingga nasabah memiliki niat untuk menggunakan *mobile banking*.

Penerimaan teknologi sistem *Mobile Banking* oleh bank ditentukan oleh beberapa faktor-faktor tersebut saling berkaitan dengan yang lain, salah satu konstruksi model yang dapat membuktikan penerimaan *mobile banking* adalah model teori terpadu penerimaan dan penggunaan teknologi atau *unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh [5]. UTAUT merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku penggunaan terhadap teknologi informasi [5]. UTAUT merupakan pengembangan dari beberapa model yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *technology acceptance model* (TAM), *motivational model* (MM), *theory of planned behaviour* (TPB), *combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB), *model of PC utilization* (MPCU), *innovation diffusion theory* (IDT), dan *social cognitive theory* (SCT). Menurut [6] terdapat empat stuktur utama yang mempengaruhi minat dalam menggunakan teknologi, yaitu harapan kinerja (*performance expetacy*), harapan usaha (*effort expetacy*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), dan pengaruh sosial (*social influence*). Harapan kinerja merupakan harapan sejauh mana konsumen percaya bahwa dengan menggunakan sistem dapat membantu

dalam kinerjanya [7]. Harapan usaha adalah tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan teknologi/sistem oleh pengguna [5]. Pengaruh sosial adalah sejauh mana persepsi seseorang bahwa pihak lain percaya bahwa sebaiknya menggunakan sistem/teknologi [5]. Kondisi memfasilitasi adalah sejauh mana pengguna percaya bahwa ketersediaan fasilitas di sekitarnya maupun secara teknis dapat mendukung penggunaan sistem [8].

Penggunaan *mobile banking* meningkat dari 34 % menjadi 56 %. Bank Sultra sendiri jumlah pengguna *mobile banking* mencapai 27.982 pengguna (Redaksi Pena Sultra. Id tahun 2022). *Mobile Banking* Bank Sultra merupakan *Mobile Banking* yang masih terkategori baru diluncurkan, dengan jumlah penggunaan 27,982 pengguna di tahun 2023 yang masih terkategori rendah

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif mengacu pada metode penelitian yang menggunakan angka dan data untuk menganalisis fenomena atau masalah. Metode penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme [9]. Penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Kolaka Provinsi Sulawesi Tenggara. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna aplikasi *mobile banking* Bank Sultra di Kolaka. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut [10]. menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu cara penarikan sampel yang dilakukan dengan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik atau ciri khusus yang sesuai dengan calon responden yang ditetapkan oleh peneliti [10]. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Hair. Rumus Hair *et al.*, [11] digunakan karena ukuran populasi dalam penelitian ini belum diketahui pasti dan menyarankan bahwa ukuran sampel minimum 5-10 dikali variabel indikator. Berdasarkan hal tersebut jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu ditentukan dalam rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= 10 \times \text{Variabel Indikator} \\ &= 10 \times 15 \\ &= 150 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 150 sampel

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu studi pustaka, observasi dan koesioner.

2.1 Pengujian Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono [12] instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

a. Uji Validitas

Uji validitas dapat dikatakan valid apabila setiap item pertanyaan yang ada pada kuesioner dapat digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut [13]. Selain itu, uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya item pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dengan membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel untuk $df=n-k$ dimana n adalah jumlah sampel dengan alpa 0,05 sedangkan k adalah jumlah variabel bebas, jika indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r-hitung $>$ r-table [13].

Tabel 1 Uji Validitas

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel (5%)	Keterangan
Harapan Kinerja	X1.1	0,771	0,1614	Valid
	X1.2	0,736	0,1614	Valid
	X1.3	0,755	0,1614	Valid
	X1.4	0,713	0,1614	Valid
	X1.5	0,713	0,1614	Valid
Harapan Usaha	X2.1	0,297	0,1614	Valid
	X2.2	0,756	0,1614	Valid
	X2.3	0,762	0,1614	Valid
Pengaruh Sosial	X3.1	0,864	0,1614	Valid
	X3.2	0,870	0,1614	Valid
Kondisi Memfasilitasi	X4.1	0,848	0,1614	Valid
	X4.2	0,841	0,1614	Valid
Niat Penggunaan	Y1	0,792	0,1614	Valid
	Y2	0,784	0,1614	Valid
	Y3	0,820	0,1614	Valid

Menunjukkan hasil bahwa semua indikator yang mengukur setiap variabel menghasilkan angka r hiting $>$ r tabel (0.1614) maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian yang digunakan dianggap valid.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas sangat berkaitan dengan akurasi dan konsisten (Hardani et al., 2020). Untuk analisis instrumen dapat digunakan metode Cronbach Alpha, jika koefisien yang

didapat $>$ 0,6 maka instrumen penelitian dikatakan reliabel [15].

Tabel 2 Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Krisis	Keterangan
Harapan Kinerja (X1)	0,793	0,600	Reliabel
Harapan Usaha (X1)	0,873	0,600	Reliabel
Pengaruh Sosial (X3)	0,671	0,600	Reliabel
Kondisi Memfasilitasi (X4)	0,694	0,600	Reliabel
Niat Penggunaan (Y)	0,709	0,600	Reliabel

Menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $>$ 0.6 sehingga indikator pada masing-masing variabel dikatakan reliabel dan memenuhi syarat untuk bisa digunakan sebagai alat pengujian selanjutnya.

2.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sampel data berasal dari populasi yang terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat nilai signifikan $>$ 0.05 yang menyatakan bahwa data memiliki distribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* yang dihasilkan $<$ 0.05 maka distribusi data dinyatakan tidak normal [16]. Data hasil uji normalitas menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat nilai signifikan $>$ 0.05. Uji Normalitas dengan menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* diperoleh hasil bahwa nilai nilai signifikansi sebesar 0,2 $>$ 0.05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi secara normal.

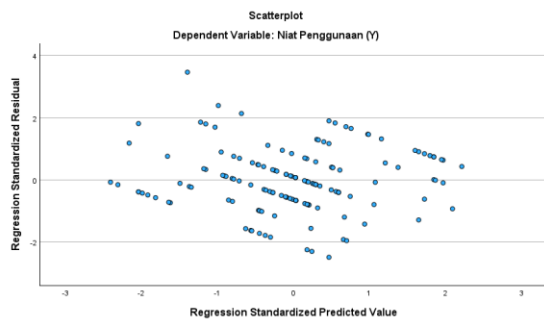
b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara variabel bebas yang ditemukan pada model regresi. Untuk mendeteksi apakah terdapat multikolinieritas dalam sebuah model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), apabila tolerance $>$ 0.1 dan nilai VIF $<$ 10 menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas diantara variabel

bebasnya, pada uji multikolinieritas dengan menggunakan ketentuan nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), bahwa seluruh variabel memiliki nilai tolerance > 0.1 dan nilai VIF <10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi korelasi antara variabel bebas pada penelitian ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ketidaksamaan varian dan residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Tidak terjadi heteroskedastisitas, jika tidak ada pola jelas (bergelombang melebar kemudian menyempit) pada gambar grafik scatterplot, serta titik-titik menyebar diatas dan bawah angka 0 pada sumbu Y.



Gambar 1 Uji Heteroskedastisitas

pada Grafik *Scatterplot*, dapat dilihat titik-titik plot tidak membentuk pola tertentu dan menyebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y sehingga data tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai berdasarkan masukan variabel dependen.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

$$D=1.887$$

$$Dl=1.678$$

$$Du= 1.788$$

$$4-dl= 4-1.678=2.322$$

$$4-du= 4-1.788=2.212$$

$$\text{Hasil} = du < d < 4-du$$

$$=1.788 < 1.887 < 2.212$$

Berdasarkan Tabel 4.14 Pada uji autokorelasi nilai durbin-watson sebesar 1,887

perbandingan menggunakan nilai signifikansi 5% jumlah sampel 150 (n), dan jumlah variabel independen 4 (K=4), maka di tabel durbin-watson akan di dapat nilai du sebesar 1,788. Karena nilai durbin-watson 1,887 lebih besar dari batas atas (du) 1,788 dan kurang dari 4-1,788 (2,212), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

2.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua atau lebih variabel bebas dan satu variabel terikat.

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + \dots + b_nX_n$$

$$Y = 1.267 + 0.200X_1 + 0.141X_2 + 0.306X_3 + 0.311X_4 + e$$

2.4 Uji Hipotesis

Untuk membuktikan apakah variabel Harapan Kinerja (X1), Harapan Usaha (X2), Pengaruh Sosial (X3), dan Kondisi Memfasilitasi (X4) berpengaruh terhadap variabel Niat Penggunaan (Y) baik secara parsial maupun secara simultan.

a. Uji t Secara Parsial

Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terkait dengan ketentuan nilai signifikansi < 0.05 atau t hitung > t tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima dan berlaku sebaliknya.

1. Berdasrkan hasil analisis tabel di atas diperoleh nilai t hitung (4,140) > t tabel 1.97646 dan sig (<0.001) <0.05, menunjukkan bahwa variabel Harapan Kinerja (X1) memiliki pengaruh secara parsial positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan (Y), **H1 diterima H0 ditolak**
2. Berdasrkan hasil analisis tabel di atas diperoleh nilai t hitung (2,640) > t tabel 1.97646 dan sig (0.003) <0.05 menunjukkan bahwa variabel Harapan Usaha (X2) memiliki pengaruh secara parsial positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan (Y), **H1 diterima H0 ditolak**.
3. Berdasrkan hasil analisis tabel di atas diperoleh nilai t hitung (2.905) > t tabel 1.97646 dan sig (0.004) <0.05, menunjukkan bahwa variabel Pengaruh Sosial (X3) memiliki pengaruh secara

parsial positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan (Y), **H1 diterima H0 ditolak**

4. Berdasarkan hasil analisis tabel di atas diperoleh nilai t hitung (3,029) > t tabel 1.97646 dan sig (0,003) < 0.05, menunjukkan bahwa variabel Kondisi Memfasilitasi (X4) memiliki pengaruh secara parsial positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan (Y), **H1 diterima H0 ditolak**

b. Uji f Secara Simultan

Uji f dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama atau simultan. Variabel bebas dikatakan berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat apabila nilai F hitung > F tabel dengan nilai signifikansi < 0.05.

Nilai F Hitung 26.326 > F tabel 2.43 dan nilai sig (<0.001) < 0.05 sehingga data dikatakan layak untuk digunakan dan variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Memfasilitasi berpengaruh secara simultan terhadap Niat Penggunaan pada *Mobile Banking* Bank BPD Sultra.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. nilai R square sebesar 0.421 yang mengartikan bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yakni Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Memfasilitasi mampu menjelaskan atau mempengaruhi variabel terikatnya yaitu Niat Penggunaan sebesar 42.1%, sementara sisanya yakni sebesar 57.9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan pada penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Harapan Kinerja terhadap Niat Penggunaan

Hipotesis pertama pada penelitian ini diterima dengan pernyataan Harapan Kinerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan (Y). Hal ini ditunjukkan pada hasil uji t pada variabel Harapan Kinerja (X1) dengan perolehan nilai t hitung (4.140) > t tabel 1.97646 dan signifikansi (<0,001) < 0.05.

Harapan kinerja merupakan harapan sejauh mana konsumen percaya bahwa dengan menggunakan sistem dapat membantu dalam kinerjanya (Hiu dan Anastasia, 2020). Ketika seseorang sudah percaya bahwa sistem dapat membantu dalam kinerja maka akan berpengaruh terhadap niat menggunakan suatu sistem. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Harapan Kinerja seseorang terhadap *Mobile Banking*, maka semakin besar niat mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Hal ini diidentifikasi melalui Harapan Kinerja yang Positif, ini memberikan dorongan kepada seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut, karena individu percaya bahwa menggunakan *Mobile Banking* akan membarikan keuntungan, seperti kemudahan dalam melakukan transaksi dan dapat mengefisienkan waktunya. Ditambah dengan nilai signifikan yang jauh dibawah 0.05, dapat dipastikan bahwa pengaruh harapan kerja memberikan hasil yang konsisten dan kuat. Hal ini diindikasikan bahwa peningkatan secara langsung mempengaruhi Niat Penggunaan *Mobile Banking* Bank BPD Sultra.

Pengaruh Harapan Usaha terhadap Niat Penggunaan

Hipotesis kedua pada penelitian ini diterima dengan pernyataan Harapan Usaha (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan (Y). Hal ini ditunjukkan pada hasil uji t pada perolehan nilai t hitung (2,640) > t tabel 1.97646 dan sig (0.003) > 0.05.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Lesmana dan Ashfath (2022) yang menunjukkan bahwa harapan usaha berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi jago.

Hal ini diidentifikasi melalui Harapan Usaha yang Positif, menunjukkan bahwa semakin tinggi harapan pengguna mengenai kemudahan dan manfaat yang didapatkan dari penggunaan teknologi *Mobile Banking* Bank Sultra, maka semakin besar pula niat mereka untuk menggunakannya. Dengan kata lain, harapan penggunaan tentang keuntungan yang didapatkan dari *Mobile Banking* Bank Sultra berperan penting dalam meningkatkan minat penggunaannya. Selaras dengan nilai signifikan kurang dari 0.005 menunjukkan bahwa pengaruh Harapan Usaha terhadap Niat Penggunaan memiliki dampak yang relevan

terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* Bank Sultra.

Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Niat Penggunaan

Hipotesis ketiga pada penelitian ini diterima dengan pernyataan Pengaruh Sosial (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan (Y). Hal ini ditunjukkan pada hasil nilai t hitung (2.905) > t tabel 1.97646 dan sig (0.004) < 0.05. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan [18] yang menunjukkan bahwa Pengaruh Sosial berpengaruh positif terhadap niat Nasabah Bank Syariah untuk menggunakan *Mobile Banking*.

Melalui hal tersebut maka Pengaruh Sosial diidentifikasi melalui pengaruh Positif, yang menunjukkan bahwa rekomendasi atau dorongan dari orang-orang di sekitar, seperti teman, keluarga, atau rekan kerja berperan penting dalam membentuk niat individu untuk menggunakan *Mobile Banking* Bank BPD Sultra. Hal ini dapat berupa saran langsung, ulasan positif, atau tekanan sosial yang mendorong individu untuk mencoba layanan *Mobile Banking* Bank BPD Sultra. Dengan nilai signifikan Pengaruh Sosial kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Pengaruh Sosial memang memiliki efek yang kuat dan bukan hasil kebetulan. Hal tersebut menegaskan bahwa aspek sosial berperan sebagai faktor penting dalam keputusan individu untuk menggunakan *Mobile Banking* Bank BPD Sultra.

Pengaruh Kondisi Memfasilitasi terhadap Niat Penggunaan

Hipotesis keempat pada penelitian ini diterima dengan pernyataan Kondisi Memfasilitasi (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan (Y). Hal ini ditunjukkan pada hasil nilai t hitung (3,029) > t tabel 1.97646 dan sig (0,003) < 0.05,

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ningsih dan Hamid (2023) menunjukkan bahwa kondisi memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku melalui transaksi *mobile banking*.

Kondisi Memfasilitasi mencakup faktor-faktor yang mendukung penggunaan *Mobile Banking* Bank BPD Sultra, seperti infrastruktur teknologi yang memadai, akses internet, dan dukungan teknis. Dalam penelitian venkatesh dkk [5] menjelaskan kondisi yang

memfasilitasi merupakan sejauh mana seorang individu percaya bahwa ada infrastruktur organisasi dan teknis untuk mendukung penggunaan sebuah sistem. Sehingga pengaruh positif pada Kondisi Memfasilitasi maka semakin baik kondisi-kondisi ini yang di rasakan oleh penggunanya, dengan ini dapat meningkatkan niat seseorang untuk menggunakan *Mobile Banking* Bank BPD Sultra. Artinya, ketika pengguna merasa bahwa telah memiliki akses dan dukungan yang cukup untuk menggunakan *Mobile Banking* Bank BPD Sultra maka seseorang akan cenderung untuk trus menggunakannya dan mempengaruhi orang lain untuk menggunakan layanan tersebut. Dengan dukungan nilai signifikan yang terpenuhi yakni dibawah dari 0.05, yang dapat diartikan memiliki kekuatan yang signifikan dalam mempengaruhi keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan Kondisi Memfasilitasi, merupakan faktor penting dalam memotivasi penggunaan *Mobile Banking* Bank BPD Sultra.

Pengaruh Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Memfasilitasi terhadap Niat Penggunaan

Hipotesis Kelima pada Penelitian ini diterima dengan pernyataan Harapan Kinerja (X1), Harapan Usaha (X2), Pengaruh Sosial (X3), dan Kondisi Memfasilitasi (X4) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Niat Penggunaan (Y). Hal ini ditunjukkan pada hasil uji F dengan perolehan nilai F hitung sebesar 26.326 > F tabel 2.43 dan nilai signifikan (<0.001) < 0.05.

Nilai koefisien determinasi (R²) *R square* sebesar 0.698 yang mengertikan bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yakni Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Memfasilitasi mampu menjelaskan atau mempengaruhi variabel terikatnya yaitu Niat Penggunaan sebesar 42.1%, sementara sisanya yakni sebesar 57.9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan pada penelitian ini.

4. KESIMPULAN

1. Berdasarkan pengujian hipotesis pertama diketahui Harapan Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan *Mobile Banking* dengan nilai t

- hitung (4.140) > t tabel 1.97646 dan signifikansi (<0,001) <0.05.
2. Berdasarkan pengujian hipotesis kedua diketahui Harapan Usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan *Mobile Banking* dengan nilai t hitung (2,640) > t tabel 1.97646 dan sig (0.003) > 0.05.
 3. Berdasarkan pengujian hipotesis ketiga diketahui Pengaruh Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan *Mobile Banking* dengan nilai t hitung (2.905) > t tabel 1.97646 dan sig (0.004) <0.05.
 4. Berdasarkan pengujian hipotesis keempat diketahui Kondisi Memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan *Mobile Banking* dengan nilai t hitung (3,029) > t tabel 1.97646 dan sig (0,003) <0.05.
 5. Berdasarkan pengujian hipotesis kelima diketahui Harapan Kinerja (X1), Harapan Usaha (X2), Pengaruh Sosial (X3), dan Kondisi Memfasilitasi (X4) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Niat Penggunaan (Y) dengan nilai f hitung sebesar 26.326 > f tabel 2.43 dan nilai signifikan (<0.001) < 0.05.

5. SARAN

1. Bagi Bank BPD Sultra
Bank Sultra sebaiknya terus melakukan pembaruan dan penyempurnaan pada aplikasi *Mobile Banking* mereka, terutama dalam hal kemudahan penggunaan. Antarmuka yang sederhana, cepat, dan responsif akan meningkatkan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial dan Kondisi Memfasilitasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan *Mobile Banking*. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang belum dibahas dalam model UTAUT, seperti *trust* (kepercayaan) atau *perceived risk* (risiko yang dirasakan), yang mungkin juga mempengaruhi Niat Penggunaan *Mobile Banking*. Penelitian lebih lanjut mengenai aspek kepercayaan pengguna terhadap keamanan aplikasi mobile banking akan sangat relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Aulya, R. Adawiyah, Y. P. Pasrun, and N. Nirsal, "Decision Support System for Giving Kredit Usaha Rakyat Using the Moora Method," *Media Inf. Teknol.*, vol. 1, no. 1, pp. 43–52, 2024.
- [2] A. A. Permana *et al.*, "PENERAPAN KOMPUTER DI MASYARAKAT".
- [3] Setiawan, "Era Digital dan Tantangannya," pp. 1–9, 2017.
- [4] Ashsifa, "Pengaruh Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi Dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi)," *TECHNOBIZ Int. J. Bus.*, vol. 3, no. 1, p. 25, 2020, doi: 10.33365/tb.v3i1.644.
- [5] V. Venkatesh, J. Y. L. Thong, and X. Xu, "Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology," *MIS Q.*, pp. 157–178, 2012.
- [6] Fitri Yutika, "Apakah Faktor-Faktor dalam Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pesan-Antar Makanan pada UMKM Coffee Shop?," *J. Manaj. dan Organ.*, vol. 14, no. 1, pp. 46–56, 2023, doi: 10.29244/jmo.v14i1.44604.
- [7] Hiu, Anastasia, "Pengaruh Harapan Kinerja , Pengaruh Sosial , Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Sistem Pembayaran Elektronik," vol. 8, 2020.
- [8] B. Arbaningrum, "Studi Literatur : Model Konseptual Penerimaan Pengguna pada Aplikasi PeduliLindungi," vol. 04, no. 01, pp. 100–107, 2023.
- [9] S. Wonua, Astaginy, "Pengaruh Labelisasi Halal Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Ms Glow Di Kabupaten Kolaka iklan . Rangkaian

- promosi Ms glow dibuat secara minimalis serta melihat loyalitas dari calon,” vol. 1, 2023.
- [10] P. Sunarsi., *Metode Penelitian Kuantitatif*. 2021.
- [11] J. F. Hair Jr, M. Sarstedt, L. Hopkins, and V. G. Kuppelwieser, “Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research,” *Eur. Bus. Rev.*, vol. 26, no. 2, pp. 106–121, 2014.
- [12] Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- [13] S. K. Dewi and A. Sudaryanto, “Validitas dan reliabilitas kuisioner pengetahuan, sikap dan perilaku Pencegahan Demam Berdarah,” Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta 2020, 2020.
- [14] B. Hardani. Andriani, Ustiawaty, Utami, Istiqomah, Fardani, Sukmana, Auliya, *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, no. March. 2020.
- [15] A. R. Wonua, A. S. Titing, and F. A. Djamaris, “Perceived Supervisor Support Dan Job Demand Terhadap Burnout Pada Karyawan PT. XYZ,” *Transform. J. Econ. Bus. Manag.*, vol. 2, no. 4, pp. 96–104, 2023.
- [16] M. Ghozali, E. Yudiani, and I. Purwasih, “Hubungan intensitas mengakses situs pornografi dan perilaku seksual pranikah pada siswa SMK nurul iman palembang,” *Indones. J. Behav. Stud.*, vol. 1, no. 2, 2021.
- [17] A. Lesmana, “Analisis Pengaruh Performance Expectancy dan Effort Expectancy Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Jago Milik PT.Bank Jago Tbk.,” *Pros. SNAM PNJ*, 2022.
- [18] S. Shadiq, “Analisis Niat Nasabah Bank Syariah untuk Menggunakan Mobile Banking,” *J. Ilm. Poli Bisnis*, vol. 14, no. 1, pp. 78–89, 2022, doi: 10.30630/jipb.v0i0.770.
-