

# Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penerimaan Internet Banking dengan Kerangka Kerja Extended UTAUT2: Studi Kasus Aplikasi Mobile Banking Mandiri Online = Factors Influencing Adoption of Internet Banking Utilizing Extended UTAUT2: A Case Study of Mandiri Online Mobile Banking Application

Rizki Perdana Rangkuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20510916&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Karya akhir ini mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi <em>mobile banking</em> Mandiri <em>Online</em>. Penelitian ini menggunakan model UTAUT2 dengan <em>Trust</em>, <em>Perceived Security</em>, <em>Personal Innovativeness</em>, dan <em>User Involvement</em> sebagai faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi tersebut. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan secara daring kepada pengguna <em>Mobile Banking</em> <em>Mandiri</em> <em>Online</em>. Sampel yang terkumpul dari 192 orang responden, kemudian diolah menggunakan metode <em>Partial Least Squared</em> <em>Structural Equation Model</em> (PLS-SEM). Hasilnya menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti <em>Habit</em>, <em>Social Influence</em>, <em>Perceived Security</em>, dan <em>Trust</em> berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu penelitian ini juga menunjukkan bahwa <em>Personal Innovativeness</em> berpengaruh positif terhadap tingkat kemudahan yang diharapkan, sedangkan <em>User Involvement</em> berpengaruh positif terhadap harapan kinerja aplikasi. Dampak yang diharapkan dari rekomendasi penelitian ini adalah organisasi dapat meningkatkan jumlah pengguna <em>Mobile Banking</em> <em>Mandiri Online</em>, dengan mengoptimalkan upaya pemasaran kepada nasabah yang menjadi pengguna aplikasi. Hal ini dilakukan melalui pemberian insentif kepada pengguna yang menyampaikan rekomendasi kepada nasabah lainnya, promosi fitur baru, dan pengingat keamanan akun. Selain itu bank perlu memperbaiki kinerja aplikasi berdasarkan masukan pengguna pada <em>application store</em> (toko aplikasi), seperti integrasi sistem pembayaran elektronik serta percepatan interaksi antar muka aplikasi.

</p><p></p><hr /><p><em>This</em> <em>research</em> <em>examines</em> <em>factors</em> influencing the acceptance of the Mandiri Online mobile banking application. It <em>utilized</em> <em>the UTAUT2 model</em> with Trust, Perceived Security, Personal Innovativeness, and User Involvement as factors affecting the acceptance of the application. The data <em>were</em> <em>collected</em> using online questionnaires distributed to Mandiri Online Mobile Banking users. There were 19<em>2</em> <em>responses</em> analyzed with the Partial Least Squared Structural Equation Model (PLS-SEM) method. This research <em>found</em> <em>that</em> <em>factors</em> such as Habit, Social Influence, <em>Perceived Security</em>, and <em>Trust</em> <em>positively affect</em> <em>the intention to use</em> the application. Besides, this study also shows that Personal Innovati<em>veness</em> <em>has a positive effect on the effort expectancy. Moreover, User Involvement has a positive impact on application performance expectancy. This research provides suggestions to increase the number of Mandiri Online Mobile Banking users by optimizing marketing efforts to the users. Examples are granting incentives to users giving recommendations to other Mandiri customers, promoting new features, and providing account security reminders. In addition, </em><em>the bank</em> <em>should improve application performance</em>

based on users' input at the application store, such as the integration of electronic payment systems, as well accelerated interaction of the application interfaces.