

## Analisis faktor-faktor yang berpengaruh pada Use behaviour layanan mobile banking = Analysis of factors affecting Use behaviour of mobile banking services

Budi Septiawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20517519&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor yang terkait dengan penerimaan dan penggunaan teknologi terhadap behavioural intention dan use behaviour layanan mobile banking. Pada penelitian ini digunakan modifikasi dari Theory of Acceptance and Use of Technology (meta-UTAUT) dengan variabel utama berupa performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions dan attitude, serta memasukkan variabel personal innovativeness, anxiety, trust, dan grievance redressal, dan juga menambahkan perceived risk sebagai faktor eksternal.

Metode sampling yang digunakan adalah convenience sampling dari pendekatan nonprobability sampling dengan survei yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner terhadap 258 responden, yang merupakan nasabah bank, memiliki aplikasi mobile banking pada smartphone, dan sudah biasa menggunakan aplikasi tersebut. Pengolahan data menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) dengan melakukan tahapan pengukuran dan pengujian hipotesis yang diajukan. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa performance expectancy memiliki pengaruh positif pada use behaviour dan pada pembentukan sikap pengguna bersama-sama dengan trust. Social influence, facilitating conditions, dan attitude terbukti memiliki pengaruh positif secara signifikan pada behavioural intention. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa niat perilaku dan perilaku penggunaan terkait layanan mobile banking dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang terkait dengan pengaruh sosial, kondisi internal dan kebutuhan pengguna, serta sangat didukung oleh ekspektasi kinerja dan kondisi yang memfasilitasi layanan mobilebanking.

.....This study aims to analyse the influence of factors related to the acceptance and use of technology on the behavioural intention and use behaviour of mobile banking services.

This study used a modification of the Theory of Acceptance and Use of Technology (meta-UTAUT) with the main variables in the form of performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions and attitude, as well as including personal innovativeness, anxiety, trust, and grievance redressal variables, and also added perceived risk as an external factor. The sampling method used was convenience sampling from a non-probability sampling approach with a survey conducted by distributing questionnaires to 258 respondents, who are bank customers, have a mobile banking application on their smartphone, and are used to using the application. Processing of data using Structural Equation Modeling (SEM) by measuring and testing the proposed hypothesis. Based on the results of the analysis, it was found that performance expectancy has a positive influence on use behaviour and on the formation of user attitude together with trust. Social influence, facilitating conditions, and attitude are proven to have a significant positive effect on behavioural intention. From the results of the study, it can be concluded that behavioural intentions and use behaviour related to mobile banking

services can be influenced by factors related to social influences, internal conditions and user needs, and are strongly supported by performance expectations and conditions that facilitate mobile banking services.