

Penerimaan *Mobile Banking*: Model Modifikasi *UTAUT 2* dengan Integrasi Kepercayaan dan Risiko

Mobile Banking Acceptance: A Modified UTAUT 2 Model with Trust and Risk Integration

¹Nur Aeni Hidayah*, ²Adam Kusuma Putra, ³Zainul Arham, ⁴Syopiansyah Jaya Putra, ⁵Bayu Waspodo

^{1,2,3,4,5}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Syarif Hidayatullah
^{1,2,3,4,5}Jl. Juanda 95, Tangerang Selatan, 15412, Indonesia

*e-mail: nur.aeni@uinjkt.ac.id, adam.kusuma21@mhs.uinjkt.ac.id, zainul.arham@uinjkt.ac.id,
syopian@uinjkt.ac.id, bayu.waspodo@uinjkt.ac.id

(received: 7 November 2025, revised: 27 January 2026, accepted: 28 January 2026)

Abstrak

Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi *mobile banking* Jakone Mobile dari Bank DKI menggunakan model modifikasi *unified theory of acceptance and use of technology 2* (utaut 2) yang diperluas dengan variabel eksternal *perceived trust* dan *perceived risk*. Meskipun memiliki jumlah unduhan yang tinggi, aplikasi ini menghadapi tantangan signifikan terkait kepuasan pengguna. Hal ini tercermin dari adanya polarisasi rating yang tajam, di mana ulasan bintang 1 mencapai 32,17% dari total ulasan, mengindikasikan adanya masalah fundamental pada sebagian besar pengalaman pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang dikumpulkan dari 450 responden di wilayah jabodetabek melalui kuesioner daring. Analisis data dilakukan dengan metode *partial least squares - structural equation modeling* (PLS-SEM) untuk menguji 13 hipotesis yang diajukan. hasil utama menunjukkan bahwa *performance expectancy* dan *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku. Secara unik, penelitian ini menemukan bahwa *price value*, *hedonic motivation*, dan *habit* justru berpengaruh negatif signifikan terhadap niat. lebih lanjut, *trust* terbukti efektif menekan *perceived risk*, sementara *effort expectancy* dan *social influence* tidak berpengaruh signifikan. Implikasi praktis dari temuan ini adalah bank dki disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kinerja teknis aplikasi dan membangun strategi komunikasi yang berfokus pada kepercayaan, bukan pada harga murah atau aspek hiburan.

Kata kunci: jakone mobile, *mobile banking*, penerimaan teknologi, *perceived risk*, *perceived trust*, pls-sem, utaut 2.

Abstract

This study examines the factors influencing the acceptance of the JakOne Mobile mobile banking application developed by Bank DKI using a modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) model, extended with the external variables of *perceived trust* and *perceived risk*. Although the application has a high number of downloads, it faces significant challenges related to user satisfaction. This is reflected in the sharp polarization of ratings, where one-star reviews account for 32.17% of total reviews, indicating fundamental issues in a substantial portion of the user experience. This research employed a quantitative approach, with data collected from 450 respondents in the Jabodetabek region through an online questionnaire. Data analysis was conducted using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to test 13 proposed hypotheses. The main results show that *performance expectancy* and *facilitating conditions* have a positive and significant effect on behavioral intention. Interestingly, this study found that *price value*, *hedonic motivation*, and *habit* have a significant negative effect on behavioral intention. Furthermore, *trust* was proven to effectively reduce *perceived risk*, while *effort expectancy* and *social influence* showed no significant influence. The practical implications of these findings suggest that Bank DKI should prioritize improving the technical performance of the application and develop communication

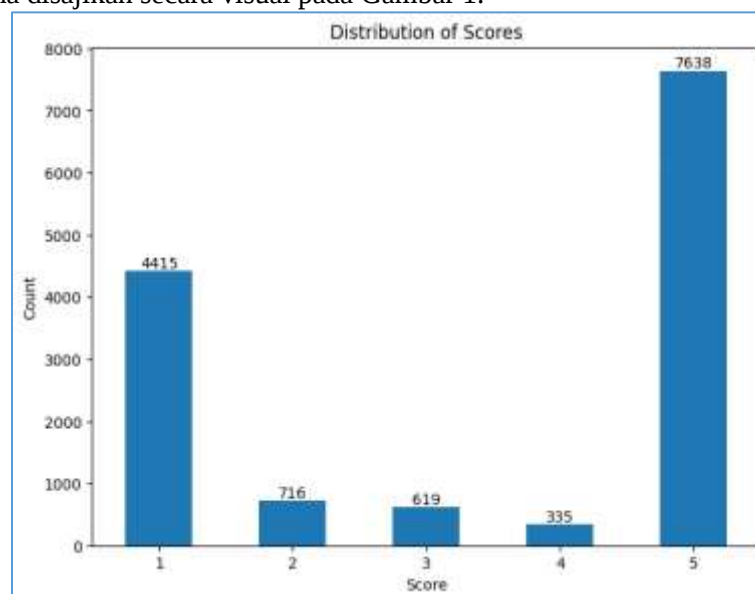
strategies focused on building user trust, rather than emphasizing low cost or entertainment-related aspects.

Keywords: jakone mobile, mobile banking, perceived risk, perceived trust, pls-sem, technology acceptance, utaut 2.

1 Pendahuluan

Transformasi digital telah mengubah lanskap industri perbankan di Indonesia secara fundamental, menuntut adanya inovasi berkelanjutan untuk memenuhi ekspektasi nasabah [1], [2], [3]. Kehadiran *financial technology* (*fintech*) dan perubahan perilaku konsumen mendorong bank-bank konvensional untuk mengakselerasi adopsi layanan perbankan digital, khususnya *mobile banking* [4], [5], [6], [7]. Dalam lingkungan yang sangat kompetitif ini, Bank Pembangunan Daerah (BPD) menghadapi tantangan unik untuk bersaing dengan bank nasional berskala besar. Perbedaan ini berakar pada karakteristik basis nasabah BPD yang cenderung lebih konservatif dan memiliki profil demografi yang spesifik, di mana sebagian besar nasabah merupakan aparatur sipil negara (ASN) atau masyarakat lokal yang memiliki loyalitas berbasis kedaerahan namun seringkali memiliki tingkat literasi digital yang berbeda dibandingkan nasabah bank nasional di kota-kota besar [8]. Berbeda dengan bank nasional seperti BCA atau Mandiri yang telah memposisikan diri sebagai pemimpin teknologi dengan ekosistem digital yang matang, BPD seringkali dipersepsikan sebagai institusi perbankan tradisional. Hal ini menciptakan hambatan psikologis yang lebih besar bagi nasabahnya dalam hal kepercayaan (*perceived trust*) dan persepsi risiko (*perceived risk*) saat beralih ke layanan *mobile banking*. Ketidakpastian mengenai keandalan sistem teknis pada bank daerah, dibandingkan dengan reputasi mapan bank nasional, menjadikan faktor risiko dan kepercayaan sebagai determinan yang jauh lebih krusial dalam konteks BPD.

Salah satu BPD yang aktif bersaing adalah Bank DKI melalui aplikasi andalannya, JakOne Mobile. Meskipun menunjukkan potensi pasar yang besar dengan lebih dari satu juta unduhan berdasarkan data pada Google Play Store tahun 2025, aplikasi ini menghadapi tantangan signifikan terkait kepuasan pengguna. Hal ini tercermin dari rating aplikasi yang relatif rendah, yaitu rata-rata 3,7 dari 5 bintang pada saat observasi awal dilakukan. Rendahnya rating tersebut menjadi justifikasi utama urgensi penelitian ini. Analisis kuantitatif terhadap data ulasan menunjukkan adanya polarisasi persepsi pengguna yang tajam: dari total 13.723 ulasan, ulasan bintang 1 mencapai 4.415 ulasan (32,17%) dari total ulasan. Jumlah ini secara signifikan jauh melampaui gabungan ulasan bintang 2, 3, dan 4, sebagaimana disajikan secara visual pada Gambar 1.



Gambar 1 Jumlah ulasan per rating

Berdasarkan observasi mendalam terhadap komentar pada ulasan bintang rendah tersebut, teridentifikasi banyaknya keluhan pengguna yang berfokus pada isu kinerja, kelambatan transaksi, dan kekhawatiran terkait keamanan. Kesenjangan antara potensi jangkauan pasar dan persepsi negatif

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

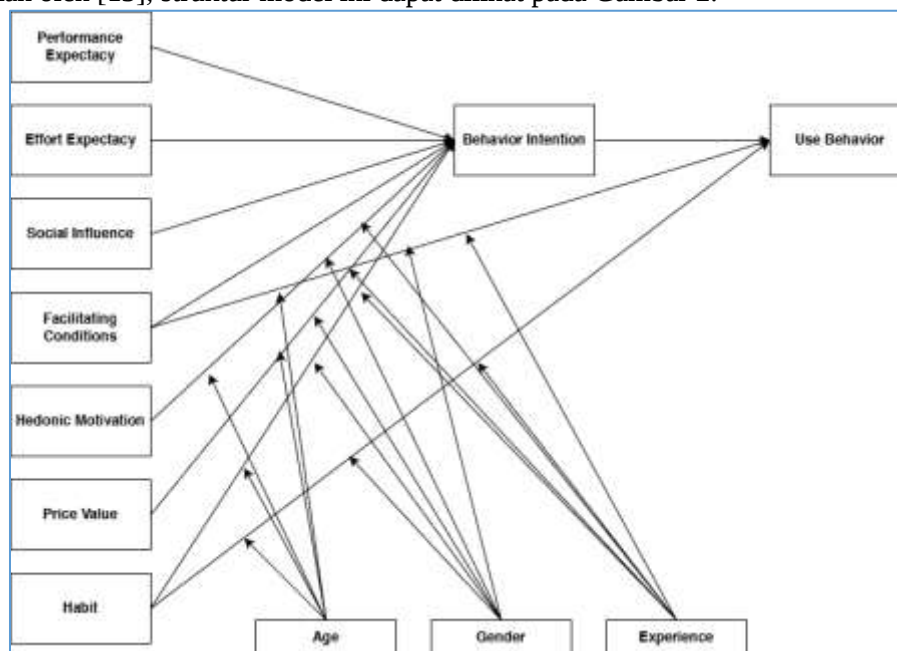
pengguna ini menciptakan sebuah masalah mendesak yang perlu diinvestigasi, karena adopsi yang gagal dapat menghambat tujuan strategis perusahaan [9].

Dalam memahami fenomena penerimaan teknologi, kerangka kerja *unified theory of acceptance and use of technology 2* (UTAUT 2) yang dikembangkan oleh [10] diakui sebagai model yang komprehensif untuk konteks konsumen. Namun, dalam konteks layanan keuangan yang memiliki risiko inheren, model standar seringkali tidak memadai. Penelitian sebelumnya secara konsisten menunjukkan bahwa faktor kepercayaan (*perceived trust*) dan persepsi risiko (*perceived risk*) memainkan peran vital dalam keputusan adopsi teknologi finansial [11], [12]. Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan sebuah model modifikasi dengan mengintegrasikan variabel *perceived trust* dan *perceived risk* ke dalam kerangka UTAUT 2 untuk memberikan penjelasan yang lebih komprehensif.

Berdasarkan celah penelitian yang telah diidentifikasi, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor penentu niat perilaku (*behavioural intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) aplikasi JakOne Mobile melalui model modifikasi yang diusulkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi manajerial yang strategis bagi Bank DKI untuk meningkatkan adopsi dan kepuasan pengguna, serta memberikan kontribusi akademis terhadap literatur penerimaan teknologi di sektor perbankan daerah Indonesia.

2 Tinjauan Literatur

Penelitian mengenai penerimaan teknologi *mobile banking* telah banyak dilakukan dengan menggunakan berbagai kerangka teoretis. Salah satu model yang paling komprehensif untuk konteks konsumen adalah *unified theory of acceptance and use of technology 2* (UTAUT 2) yang dikembangkan oleh [13], struktur model ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Model UTAUT 2

Model ini mengidentifikasi anteseden utama niat dan perilaku penggunaan, seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*. Namun, penerapan model UTAUT 2 di berbagai konteks menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Sebagai contoh, penelitian oleh Bharata & Widyaningrum menemukan *price value* dan *habit* tidak signifikan [14], sementara studi oleh yuliana & aprianingsih menemukan *social influence* dan *Hedonic Motivation* tidak signifikan dalam konteks perbankan syariah [15]. Inkonsistensi ini menyiratkan bahwa pengaruh setiap faktor sangat sensitif terhadap konteks geografis, demografis, dan jenis layanan yang diuji, sehingga membuka ruang untuk modifikasi dan pengujian lebih lanjut.

Seiring berkembangnya kompleksitas layanan keuangan digital, muncul tren yang jelas di kalangan peneliti untuk memperluas model standar UTAUT 2 guna meningkatkan kekuatan

prediksinya. Banyak peneliti menambahkan variabel krusial seperti *perceived trust* (kepercayaan) dan *perceived risk* (risiko), yang terbukti penting karena transaksi keuangan digital memiliki tingkat ketidakpastian dan kebutuhan akan keamanan yang tinggi. Penelitian oleh Nguyen di Vietnam membuktikan bahwa *trust* adalah faktor penting dalam mendorong adopsi layanan digital [12]. Demikian pula, studi oleh apau dan penney menunjukkan bahwa integrasi variabel *security*, *risk*, dan *trust* mampu meningkatkan kemampuan model dalam memprediksi niat penggunaan *mobile banking* [11], [16]. Fakta-fakta ini memberikan justifikasi yang kuat untuk mengintegrasikan variabel kepercayaan dan risiko ke dalam kerangka UTAUT 2 guna mendapatkan pemahaman yang lebih holistik.

Meskipun telah banyak penelitian yang menerapkan dan memodifikasi model utaut 2, terdapat celah penelitian (*research gap*) yang jelas yang coba diisi oleh penelitian ini. Berdasarkan tinjauan terhadap 26 penelitian sejenis, belum ditemukan adanya studi yang secara spesifik menerapkan model modifikasi utaut 2 dengan gabungan variabel *perceived trust* dan *perceived risk* secara simultan pada objek aplikasi *Mobile banking* dari sebuah bank pembangunan daerah (BPD) di Indonesia. Penelitian sebelumnya oleh safitri yang meneliti objek yang sama, yaitu jakone Mobile, hanya menggunakan model utaut 2 standar dan menemukan hasil yang berbeda, di mana *performance expectancy* tidak signifikan [9]. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan menguji sebuah kerangka kerja yang diperkaya untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor penerimaan pada konteks unik perbankan daerah di Indonesia.

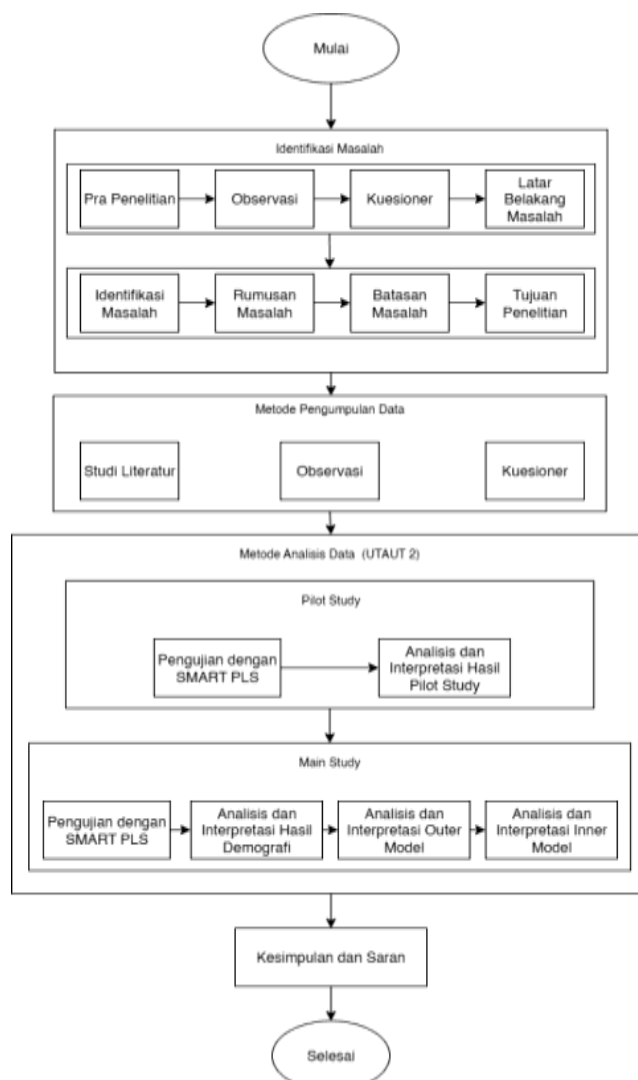
3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menguji hipotesis dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi JakOne Mobile. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aplikasi JakOne Mobile yang berdomisili di wilayah Jabodetabek. Berdasarkan data publikasi pada Google Play Store tahun 2025, aplikasi ini tercatat memiliki basis pengguna yang besar dengan jumlah unduhan telah melampaui angka 1.000.000 pengguna. Ukuran sampel minimum ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, menghasilkan target sebanyak 400 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *quota sampling*. Penentuan kuota dalam penelitian ini didasarkan pada proporsi jenis kelamin (laki-laki dan perempuan) yang seimbang untuk menghindari bias gender, serta pembatasan wilayah (domisili) khusus area Jabodetabek sebagai basis pengguna utama. Strategi ini menghasilkan partisipasi akhir sebanyak 450 sampel yang valid.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui instrumen kuesioner daring yang disebar menggunakan google forms. Kuesioner ini terdiri dari 35 item pernyataan yang mengukur 11 variabel penelitian dengan menggunakan skala likert 5 poin. seluruh data yang terkumpul dianalisis dengan metode *partial least squares - structural equation modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak smartpls 4.0. analisis dilakukan dalam dua tahap: pertama, evaluasi model pengukuran (*outer model*) untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen; dan kedua, evaluasi model struktural (*inner model*) untuk menguji 13 hipotesis penelitian melalui prosedur *bootstrapping* dengan melihat nilai t-statistics dan p-values.

3.1 Kerangka Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui tahapan yang sistematis. proses dimulai dengan tahap identifikasi masalah, yang mencakup pra-penelitian, observasi, dan penyebaran kuesioner awal untuk membangun latar belakang masalah yang kuat. Tahap ini dilanjutkan dengan perumusan masalah, batasan, dan tujuan penelitian yang jelas. tahap berikutnya adalah metode pengumpulan data utama yang terdiri dari studi literatur, observasi, dan penyebaran kuesioner kepada 450 responden. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model modifikasi utaut 2 melalui dua fase: pertama, *pilot study* terhadap 30 responden untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen; dan kedua, *main study* yang mencakup analisis demografi, evaluasi *outer model*, dan evaluasi *inner model* untuk pengujian hipotesis menggunakan smart pls. Tahap terakhir adalah interpretasi hasil analisis secara komprehensif untuk menarik kesimpulan dan merumuskan saran, baik untuk penelitian selanjutnya maupun sebagai rekomendasi praktis bagi PT Bank Dki, dapat dilihat pada Gambar 3.

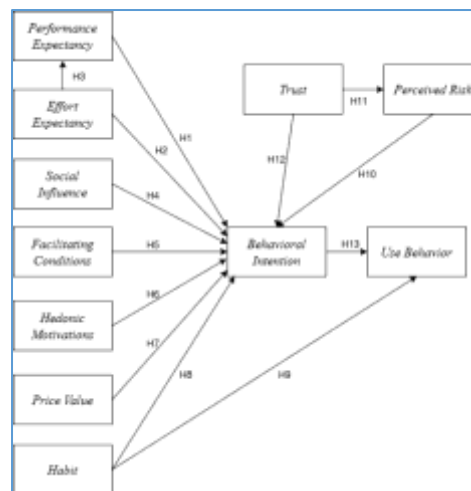


Gambar 3 Kerangka penelitian

3.2 Model Penelitian

Model penelitian ini dikembangkan dengan mengadopsi kerangka dasar utaut 2 (*unified theory of acceptance and use of technology 2*). Model ini dipilih karena secara spesifik dirancang untuk menganalisis penerimaan teknologi dalam konteks konsumen, yang sangat relevan dengan pengguna aplikasi *mobile banking*. namun, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dan kontekstual, model standar tersebut dimodifikasi. Modifikasi utama adalah penambahan dua variabel eksternal, yaitu *perceived trust* (kepercayaan) dan *perceived risk* (risiko).

Penambahan *perceived trust* didasarkan pada temuan [12] yang membuktikan perannya yang krusial dan berpengaruh signifikan dalam adopsi layanan perbankan. Sementara itu, penambahan *perceived risk* didorong oleh kebutuhan untuk memahami hambatan psikologis pengguna, sejalan dengan penelitian [17] yang menunjukkan pengaruh signifikannya terhadap niat perilaku. Selain penambahan variabel, model ini juga mengadopsi beberapa penyempurnaan berdasarkan studi sebelumnya. pertama, variabel moderator asli UTAUT 2 (usia, jenis kelamin, dan pengalaman) dihilangkan, karena berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perannya tidak terlalu besar dalam memengaruhi penerimaan teknologi. kedua, ditambahkan sebuah jalur hipotesis baru dari *effort expectancy* ke *performance expectancy*, mengikuti wawasan dari [18] yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dapat meningkatkan ekspektasi kinerja. terakhir, ditambahkan pula jalur dari *trust* ke *perceived risk* untuk menguji bagaimana kepercayaan dapat menekan persepsi risiko, sebuah hubungan yang didukung oleh penelitian [19], model penelitian dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4 Model penelitian

3.3 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini mengajukan 13 hipotesis yang disusun berdasarkan model penelitian yang telah diusulkan. Adapun hipotesis-hipotesis penelitian ini adalah:

- *Performance expectancy* (pe) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* (BI) pengguna untuk mengadopsi aplikasi JakOne Mobile Bank DKI.
- *Effort expectancy* (EE) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* (BI) pengguna untuk mengadopsi aplikasi JakOne Mobile Bank DKI.
- *Effort expectancy* (EE) berpengaruh signifikan terhadap *performance expectancy* (PE).
- *Social influence* (SI) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* (BI) pengguna untuk mengadopsi aplikasi JakOne Mobile Bank DKI.
- *Facilitating conditions* (FC) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* (BI) pengguna untuk mengadopsi aplikasi JakOne Mobile Bank DKI.
- *Hedonic motivation* (HM) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* (BI) pengguna untuk mengadopsi aplikasi JakOne Mobile Bank DKI.
- *Price value* (PV) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* (BI) pengguna untuk mengadopsi aplikasi JakOne Mobile Bank DKI.
- *Habit* (kebiasaan) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* (BI) pengguna untuk mengadopsi aplikasi JakOne Mobile Bank DKI.
- *Habit* (kebiasaan) berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* (Perilaku Pengguna) aplikasi JakOne Mobile Bank DKI.
- *Perceived risk* (PR) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* (BI) pengguna untuk mengadopsi aplikasi JakOne Mobile Bank DKI.
- *Trust* (kepercayaan) berpengaruh signifikan terhadap *perceived risk* (PR) dalam penggunaan aplikasi JakOne Mobile Bank DKI.
- *Trust* (kepercayaan) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* (BI) pengguna untuk mengadopsi aplikasi JakOne Mobile Bank DKI.
- *Behavioral intention* (BI) pengguna berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* (Perilaku Pengguna) aplikasi JakOne Mobile Bank DKI.

4 Hasil dan Pembahasan

Setelah pelaksanaan *pilot study* terhadap 30 responden dan dipastikan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian telah memenuhi syarat validitas serta reliabilitas, peneliti melanjutkan ke tahap pengumpulan data utama (*main study*). Pengumpulan data dilakukan dengan strategi ganda, yaitu secara daring melalui media sosial seperti Instagram, WhatsApp, dan X, serta secara luring dengan menyebar kuesioner langsung kepada nasabah di beberapa kantor cabang Bank DKI. Dari keseluruhan proses tersebut, berhasil terkumpul sebanyak 450 sampel yang valid, jumlah ini telah melampaui target sampel minimum yang dibutuhkan untuk penelitian.

4.1 Profil Demografi Responden

Analisis demografi dilakukan terhadap 450 responden yang valid. Profil responden didominasi oleh kalangan milenial dan dewasa muda (usia 21-30 tahun sebesar 80,7%) yang memiliki latar belakang pendidikan tinggi, dengan mayoritas adalah lulusan Sarjana (S1) (56,9%). Dari segi pekerjaan, kelompok terbesar adalah Pegawai Swasta (34,4%) dan Wiraswasta (23,3%), dengan mayoritas berpendapatan di atas Rp 3.000.000 per bulan. Seluruh responden berdomisili di wilayah Jabodetabek dan mayoritas mengakses aplikasi melalui perangkat Android (85,1%). Komposisi gender hampir seimbang, terdiri dari 50,2% laki-laki dan 49,8% perempuan. Secara keseluruhan, sampel penelitian ini merepresentasikan pengguna aktif digital yang mapan secara ekonomi dan berpendidikan tinggi di pusat urban Indonesia.

4.2 Analisis Outer Model

- a. Tahap pertama dalam analisis model pengukuran untuk data penelitian utama adalah menguji reliabilitas indikator *individual* (*individual item reliability*) melalui nilai outer loadings. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan setiap item pernyataan (indikator) memiliki korelasi yang kuat dengan konstruk yang diukurnya. Sebuah indikator dianggap reliabel jika memiliki nilai loading di atas 0,70. Berdasarkan hasil analisis terhadap 450 responden, ditemukan bahwa semua indikator yang digunakan dalam model penelitian telah memenuhi kriteria tersebut pada Tabel 1.

Tabel 1 Nilai outer loading

Variabel	Outer Loading
BI1	0.971
BI2	0.938
BI3	0.954
EE1	0.953
EE2	0.948
EE3	0.966
FC1	0.936
FC2	0.918
FC3	0.935
HB1	0.971
HB2	0.934
HB3	0.947
HM1	0.952
HM2	0.951
HM3	0.957
PE1	0.961
PE2	0.951
PE3	0.929
PE4	0.947
PE5	0.958
PR1	0.980
PR2	0.930
PR3	0.961
PT1	0.981
PT2	0.947
PT3	0.956
PV1	0.901
PV2	0.986
PV3	0.894
SI1	0.868
SI2	0.994
SI3	0.768
UB1	0.961
UB2	0.912
UB3	0.945

- b. Tahap selanjutnya adalah menguji reliabilitas konsistensi *internal* (*internal consistency reliability*) untuk setiap konstruk pada data penelitian utama. Pengujian ini penting untuk memastikan bahwa semua indikator yang tergabung dalam satu variabel secara konsisten mengukur konsep yang sama. Evaluasi dilakukan dengan memeriksa dua nilai utama: *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* (ρ_c). Sebuah konstruk dianggap memiliki reliabilitas yang baik jika kedua nilainya melampaui ambang batas yang direkomendasikan, yaitu 0,70. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Sebagaimana disajikan pada Tabel 2, nilai terendah sekalipun untuk *composite reliability* dan *cronbach's alpha* masih jauh di atas standar 0,70.

Tabel 2 Nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*

Variabel	<i>Composite reliability</i> (ρ_a)	<i>Composite reliability</i> (ρ_c)
BI	0.954	0.969
EE	1.069	0.969
FC	0.931	0.950
HB	0.958	0.966
HM	0.986	0.968
PE	0.973	0.979
PR	0.959	0.970
PT	0.964	0.973
PV	1.772	0.949
SI	0.912	0.912
UB	0.939	0.957

- c. Evaluasi model pengukuran dilanjutkan dengan pengujian validitas konvergen pada data penelitian utama. Pengujian ini menggunakan nilai *average variance extracted* (AVE) untuk menilai sejauh mana sebuah konstruk mampu menjelaskan varians pada indikator-indikatornya. Sesuai dengan kriteria yang berlaku, sebuah konstruk dianggap memiliki validitas konvergen yang baik jika nilai AVE-nya melampaui ambang batas 0,50. Hasil analisis yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian telah memenuhi syarat ini dengan sangat baik. Nilai AVE untuk semua konstruk ditemukan berada jauh di atas standar yang ditetapkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam model penelitian ini memiliki validitas konvergen yang kuat.

Tabel 3 Nilai *average variance extracted*

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
BI	0.911
EE	0.914
FC	0.865
HB	0.904
HM	0.909
PE	0.901
PR	0.916
PT	0.924
PV	0.861
SI	0.777
UB	0.882

4.3 Analisis Inner Model

- a. Uji koefisien jalur (*path coefficient*) bertujuan untuk menganalisis kekuatan dan arah hubungan antar variabel dalam model penelitian. Nilai *path coefficient* memiliki rentang antara -1 hingga +1. Nilai yang mendekati +1 menandakan hubungan yang kuat dan positif, sementara nilai yang mendekati -1 menandakan hubungan yang kuat dan negatif. Namun, untuk menentukan apakah hubungan tersebut signifikan secara statistik, evaluasi dilakukan melalui Uji T-test, di mana sebuah hipotesis diterima jika memiliki nilai T-Statistic > 1,96 dan P-Value < 0,05. Hasil nilainya ditunjukkan dalam Tabel 4.

Tabel 4 Hasil uji path coefficient

Path	Path Coefficient	Keterangan
BI -> UB	0.487	Positif
EE -> BI	-0.060	Negatif
EE -> PE	-0.123	Negatif
FC -> BI	0.445	Positif
HB -> BI	-0.279	Negatif
HB -> UB	0.144	Positif
HM -> BI	-0.413	Negatif
PE -> BI	0.427	Positif
PR -> BI	0.169	Positif
PT -> BI	-0.043	Negatif
PT -> PR	-0.274	Negatif
PV -> BI	-0.618	Negatif
SI -> BI	0.115	Positif

- b. Pada tahap analisis model struktural, dilakukan evaluasi terhadap Koefisien Determinasi (R^2). Pengujian ini bertujuan untuk mengukur kekuatan prediksi model, yaitu seberapa besar persentase varians dari variabel dependen (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel prediktornya. Sebagai panduan interpretasi, digunakan kriteria yang umum dalam literatur [20] nilai R^2 sebesar 0,67 dikategorikan kuat (substantial), nilai 0,33 dikategorikan sedang (moderate), dan nilai 0,19 dikategorikan lemah (weak). Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) untuk setiap variabel dependen dalam penelitian ini disajikan secara lengkap pada Tabel 5.

Tabel 5 Hasil uji koefisien determinasi (R^2)

	R Square	R Square Adjusted	Keterangan
BI	0.753	0.748	Kuat
UB	0.177	0.173	Lemah
PR	0.075	0.073	Lemah
PE	0.015	0.013	Lemah

- c. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui uji-t dengan prosedur *bootstrapping*. Dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 5% (0,05), suatu hipotesis akan dianggap didukung atau diterima apabila nilai t-hitung yang dihasilkan melebihi 1,96. Pada penelitian ini, hasil pengujian t-test menunjukkan bahwa terdapat 10 jalur yang memenuhi syarat pengujian t-test dan hipotesisnya dapat diterima. Sedangkan 3 jalur ditolak. Hasil nilainya ditunjukkan dalam Tabel 6.

Tabel 6 Hasil uji t-test dan p-values

Hipotesis	T Statistics	P Values	Analisis	Keterangan
PE -> BI	6.270	0.000	Siginifikan	Diterima
EE -> BI	1.432	0.152	Tidak Siginifikan	Ditolak
EE -> PE	2.670	0.008	Siginifikan	Diterima
SI -> BI	1.159	0.246	Tidak Siginifikan	Ditolak
FC -> BI	2.384	0.017	Siginifikan	Diterima
HM -> BI	4.764	0.000	Siginifikan	Diterima
PV -> BI	3.237	0.001	Siginifikan	Diterima
HB -> BI	3.726	0.000	Siginifikan	Diterima
HB -> UB	2.015	0.044	Siginifikan	Diterima
PR -> BI	3.123	0.002	Siginifikan	Diterima
PT -> PR	5.882	0.000	Siginifikan	Diterima
PT -> BI	0.889	0.374	Tidak Siginifikan	Ditolak
BI -> UB	10.391	0.000	Siginifikan	Diterima

- d. Nilai *effect size* (f^2) digunakan untuk menilai seberapa besar dampak suatu variabel terhadap variabel lain. Kategori dampaknya adalah kecil (0,02), sedang (0,15), dan besar (0,35). Hasil lengkap dari pengujian *effect size* (f^2) pada studi utama ini disajikan dalam Tabel 7.

Tabel 7 Hasil uji *effect size* (f^2)

Path	f^2			Keterangan
	R^2 - in	R^2 - ex	ΔR^2	
PE -> BI	0.753	0.689	0.259	Sedang
EE -> BI	0.753	0.751	0.008	Kecil
EE -> PE	0.015	0.000	0.015	Kecil
SI -> BI	0.753	0.748	0.020	Kecil
FC -> BI	0.753	0.721	0.130	Kecil
HM -> BI	0.753	0.713	0.162	Kecil
PV -> BI	0.753	0.637	0.470	Besar
HB -> BI	0.753	0.715	0.154	Sedang
HB -> UB	0.177	0.164	0.016	Kecil
PR -> BI	0.753	0.736	0.069	Kecil
PT -> PR	0.075	0.000	0.081	Kecil
PT -> BI	0.753	0.752	0.004	Kecil
BI -> UB	0.177	0.022	0.188	Sedang

- e. Uji *Predictive Relevancce* (Q^2) merupakan prosedur *blindfolding* diterapkan untuk memperoleh nilai *Q-Square* (Q^2), yang berfungsi sebagai indikator relevansi prediktif sebuah model. Suatu model dianggap memiliki relevansi prediktif yang memadai apabila nilai Q^2 lebih besar dari 0. Sebaliknya, jika nilainya lebih kecil dari 0, model tersebut dinilai tidak memiliki relevansi prediktif. Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 8, seluruh variabel dalam penelitian ini memenuhi kriteria tersebut, dengan semua nilai Q^2 yang dihasilkan positif (lebih dari 0).

Tabel 8 Hasil Uji *Predictive relevancce* (Q^2)

Variabel Endogen	<i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	Keterangan
BI	0.678	<i>Predictive</i>
UB	0.154	<i>Predictive</i>
PE	0.014	<i>Predictive</i>
PR	0.068	<i>Predictive</i>

- f. Nilai *relative impact* (q^2) dihitung menggunakan prosedur *blindfolding* untuk menilai dampak relatif setiap variabel prediktor terhadap kemampuan prediksi variabel dependennya. Kekuatan pengaruhnya dikategorikan sebagai kecil jika nilainya sekitar 0,02, sedang pada 0,15, dan kuat pada 0,35. Rangkuman hasil pengujian *relative impact* untuk penelitian ini disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9 Hasil uji *relative impact* (q^2)

Path	q^2			Keterangan
	Q^2 - in	Q^2 - ex	ΔQ^2	
PE -> BI	0.678	0.618	0.186	Sedang
EE -> BI	0.678	0.676	0.006	Kecil
EE -> PE	0.014	0.000	0.014	Kecil
SI -> BI	0.678	0.673	0.016	Kecil
FC -> BI	0.678	0.651	0.084	Kecil
HM -> BI	0.678	0.641	0.115	Kecil
PV -> BI	0.678	0.576	0.317	Sedang
HB -> BI	0.678	0.641	0.115	Kecil
HB -> UB	0.154	0.142	0.014	Kecil
PR -> BI	0.678	0.663	0.047	Kecil
PT -> PR	0.068	0.000	0.073	Kecil
PT -> BI	0.678	0.677	0.003	Kecil

BI -> UB	0.154	0.017	0.162	Sedang
----------	-------	-------	-------	--------

4.4 Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan rangkaian pengujian dalam analisis model struktural (*inner model*) dapat dijadikan dasar dalam menginterpretasikan temuan penelitian guna menjawab 13 hipotesis yang telah dirumuskan:

- H1: PE → BI. Hipotesis H1, yang menyatakan *performance expectancy* (PE) berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* (BI), diterima ($\beta = +0.427$; $T = 6.270$; $P = 0.000$). Temuan ini menegaskan bahwa pengguna sangat mempertimbangkan manfaat fungsional dan kinerja aplikasi (manfaat, efisiensi, dan keandalan) sebagai pendorong utama niat mereka untuk menggunakan JakOne Mobile.
- H2: EE → BI. Hipotesis H2, yang menyatakan *effort expectancy* (EE) berpengaruh signifikan terhadap BI, ditolak ($\beta = -0.060$; $T = 1.432$; $P = 0.152$). Pengaruh ini tidak signifikan karena responden yang didominasi oleh generasi muda yang melek teknologi menganggap kemudahan penggunaan sebagai standar dasar, bukan lagi faktor penentu yang istimewa dalam niat adopsi.
- H3: EE → PE. Hipotesis H3, yang menyatakan EE berpengaruh signifikan terhadap *performance expectancy* (PE), diterima ($\beta = -0.123$; $T = 2.670$; $P = 0.008$). Arah pengaruh yang negatif secara unik mengindikasikan bahwa aplikasi yang dianggap "terlalu mudah" justru dapat menimbulkan keraguan akan kecanggihan atau keandalan fiturnya, sehingga secara tidak langsung menurunkan ekspektasi kinerja pengguna.
- H4: SI → BI. Hipotesis H4, yang menyatakan *social influence* (SI) berpengaruh signifikan terhadap BI, ditolak ($\beta = +0.115$; $T = 1.159$; $P = 0.246$). Hal ini menunjukkan bahwa keputusan untuk mengadopsi *mobile banking* cenderung bersifat personal dan lebih didasarkan pada evaluasi fungsional individu daripada rekomendasi atau tekanan dari lingkungan sosial.
- H5: FC → BI. Hipotesis H5, yang menyatakan *facilitating conditions* (FC) berpengaruh signifikan terhadap BI, diterima ($\beta = +0.445$; $T = 2.384$; $P = 0.017$). Pengaruh positif ini mengonfirmasi bahwa ketersediaan sumber daya pendukung (seperti *smartphone* dan internet) memang mendorong niat penggunaan, meskipun dampaknya kecil karena fasilitas tersebut sudah umum dimiliki oleh responden di Jabodetabek.
- H6: HM → BI. Hipotesis H6, yang menyatakan *hedonic motivation* (HM) berpengaruh signifikan terhadap BI, diterima, namun dengan arah negatif ($\beta = -0.413$; $T = 4.764$; $P = 0.000$). Temuan ini menyiratkan bahwa pengguna tidak mencari hiburan dari aplikasi perbankan; sebaliknya, fitur yang terlalu "ceria" mungkin dianggap kurang profesional dan tidak aman, sehingga justru menurunkan niat penggunaan.
- H7: PV → BI. Hipotesis H7, yang menyatakan *price value* (PV) berpengaruh signifikan terhadap BI, diterima, namun dengan arah negatif yang kuat ($\beta = -0.618$; $T = 3.237$; $P = 0.001$). Ini adalah temuan unik yang mengindikasikan bahwa dalam konteks layanan finansial berisiko tinggi, harga yang "terlalu murah" atau banyak promosi justru diasosiasikan dengan kualitas dan keamanan yang rendah, sehingga menurunkan kepercayaan dan niat penggunaan.
- H8: HB → BI. Hipotesis H8, yang menyatakan *Habit* (HB) berpengaruh signifikan terhadap BI, diterima, namun dengan arah negatif ($\beta = -0.279$; $T = 3.726$; $P = 0.000$). Hal ini menunjukkan adanya resistensi dari kebiasaan lama; pengguna yang sudah terbiasa dan nyaman dengan aplikasi perbankan lain justru memiliki niat yang lebih rendah untuk mengadopsi dan menggunakan JakOne Mobile.
- H9: HB → UB. Hipotesis H9, yang menyatakan *Habit* (HB) berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* (UB), diterima ($\beta = +0.144$; $T = 2.015$; $P = 0.044$). Temuan ini mendukung teori bahwa sekali rutinitas terbentuk, kebiasaan menjadi pendorong kuat dari perilaku penggunaan aktual secara otomatis di masa depan.
- H10: PR → BI. Hipotesis H10, yang menyatakan *perceived risk* (PR) berpengaruh signifikan terhadap BI, diterima, namun secara kontradiktif dengan arah positif ($\beta = +0.169$; $T = 3.123$; $P = 0.002$). Temuan ini dapat diartikan bahwa pengguna yang sadar akan risiko (*risk-aware*) tidak serta-merta menolak, melainkan kesadaran tersebut mendorong mereka untuk lebih teliti, yang pada akhirnya justru memperkuat niat mereka setelah merasa yakin risikonya dapat dikelola.

- H11: PT → PR. Hipotesis H11, yang menyatakan *perceived trust* (PT) berpengaruh signifikan terhadap *perceived risk* (PR), diterima ($\beta = -0.274$; $T = 5.882$; $P = 0.000$). Pengaruh negatif yang signifikan ini menegaskan bahwa kepercayaan adalah mekanisme penting untuk mengurangi atau menekan persepsi risiko dalam transaksi digital. Semakin tinggi kepercayaan, semakin rendah kecemasan pengguna.
- H12: PT → BI. Hipotesis H12, yang menyatakan *perceived trust* (PT) berpengaruh signifikan terhadap BI, ditolak ($\beta = -0.043$; $T = 0.889$; $P = 0.374$). Tidak signifikannya pengaruh langsung ini dapat diartikan bahwa peran utama *Trust* dalam model ini lebih bersifat tidak langsung, yaitu sebagai faktor efektif untuk menurunkan *perceived risk* (seperti pada H11), bukan sebagai pendorong langsung terhadap niat.
- H13: BI → UB. Hipotesis H13, yang menyatakan *behavioural intention* (BI) berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* (UB), diterima ($\beta = +0.487$; $T = 10.391$; $P = 0.000$). Pengaruh positif yang sangat kuat ini mengonfirmasi pilar utama dari teori penerimaan teknologi, yaitu bahwa niat perilaku adalah prediktor terkuat dari perilaku penggunaan yang sebenarnya.

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, penelitian ini menarik beberapa kesimpulan utama. Pertama, dari variabel inti UTAUT 2, *performance expectancy* (PE) dan *facilitating conditions* (FC) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan JakOne Mobile. Namun, ditemukan juga bahwa *hedonic motivation* (HM), *price value* (PV), dan *habit* (HB) secara signifikan berpengaruh negatif, sementara *effort expectancy* (EE) dan *social influence* (SI) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Kedua, variabel eksternal *perceived trust* (PT) tidak berpengaruh langsung terhadap niat penggunaan, namun memiliki peran krusial dalam menekan *perceived risk* (PR) secara signifikan. Ketiga, *perceived risk* (PR) secara signifikan memengaruhi niat penggunaan, namun dengan arah positif yang kontradiktif, menunjukkan bahwa kesadaran akan risiko justru dapat memperkuat niat setelah pengguna merasa yakin.

Referensi

- [1] M. R. Akbar, "Perkembangan yang Pesat dan Tantangan yang dihadapi oleh Perbankan Digital di Indonesia," *Ecobankers: Journal of Economy and Banking*, Vol. 4, No. 2, pp. 95–111, 2023.
- [2] A. Wulandari and E. Yulianto, "Inovasi Manajemen Jasa di Era Digital: Strategi Adaptasi terhadap Perubahan Perilaku Konsumen," *Jurnal Manajemen Riset Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 01, 2025.
- [3] M. Ulfa and M. I. Fasa, "Strategi Marketing Bank Syariah di Era Digital," *Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Logistik (JUMATI)*, Vol. 2, No. 4, 2024.
- [4] A. S. A. Putra, "Analisis Literatur tentang Inovasi Layanan Digital dalam Perbankan: Implikasi terhadap Efisiensi Operasional dan Kepuasan Nasabah," *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen Perbankan*, Vol. 1, No. 2, pp. 89–93, 2024.
- [5] C. Aminarti and J. Putri, "Implementasi Teknologi Finansial (*Fintech*) di Sektor Perbankan," *Jebital: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, Vol. 2, No. 2, pp. 74–86, 2025.
- [6] A. Yulianti and S. Huda, "Dampak Teknologi Keuangan (*Fintech*) pada Perbankan Konvensional," *Jurnal Locus Penelitian dan Pengabdian*, Vol. 4, No. 5, pp. 11855–18491, 2025.
- [7] N. F. Tsakila, M. A. Wirahadi, A. A. Fadilah, H. Simanjuntak, and F. Siswajanty, "Analisis Dampak *Fintech* terhadap Kinerja dan Inovasi Perbankan di Era Ekonomi Digital," *Indonesian Journal of Law and Justice*, Vol. 1, No. 4, p. 11, 2024.
- [8] F. R. Nabilah, "Pengaruh Layanan *Mobile Banking* dan Edukasi Perbankan terhadap Minat Mahasiswa menggunakan Produk Bank Syariah," *Al-Ihsan: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Syariah*, Vol. 2, No. 2, pp. 75–86, 2024.
- [9] D. Safitri, J. F. Sofyan, D. A. Negoro, and A. Kusmayadi, "Analisis *Behavioral Intention Mobile Banking* dengan Model UTAUT2," *Innovative: Journal Of Social Science Research*, Vol. 4, No. 3, pp. 571–587, 2024, DOI: 10.31004/innovative.v4i3.10417.

- [10] 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 quarterly*, pp. 157–178, 2012, DOI: 10.2307/41410412.
- [11] E. K. Penney, J. Agyei, E. K. Boadi, E. Abrokwah, and R. Ofori-Boafo, "Understanding Factors that Influence Consumer Intention to use Mobile Money Services: An Application of UTAUT2 With Perceived Risk and Trust," *Sage Open*, Vol. 11, No. 3, 2021, DOI: 10.1177/21582440211023188.
- [12] T. T. Nguyen, H. T. Nguyen, H. T. Mai, and T. T. M. Tran, "Determinants of Digital Banking Services in Vietnam: Applying UTAUT2 Model," *Asian Economic and Financial Review*, Vol. 10, No. 6, pp. 680–697, Jun. 2020, DOI: 10.18488/journal.aefr.2020.106.680.697.
- [13] 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 quarterly*, pp. 157–178, 2012, DOI: 10.2307/41410412.
- [14] W. Bharata and P. W. Widyaningrum, "Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking terhadap use Behavior melalui Pendekatan Model UTAUT 2 (Studi Pada Nasabah KCU BCA Malang)," *CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 3, No. 2, pp. 139–159, 2020, DOI: 10.25273/capital.v3i2.6080.
- [15] P. D. Yuliana and A. Aprianingsih, "Factors Involved in Adopting Mobile Banking for Sharia Banking Sector using UTAUT 2," *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 26, No. 1, pp. 184–207, Mar. 2022, DOI: 10.26905/jkdp.v26i1.6858.
- [16] R. Apau, E. Titis, and H. S. Lallie, "Towards a Better Understanding of Mobile Banking App Adoption and use: Integrating Security, Risk, and Trust into UTAUT2," *Computers*, Vol. 14, No. 4, p. 144, Apr. 2025, DOI: 10.3390/computers14040144.
- [17] R. Elasaria, "Preference Digital Wallet by Generation Z with the Unified Theory of Acceptance and use of Technology 2 (UTAUT 2) Model Approach and Perceived Risk," *European Journal of Management Issues*, Vol. 32, No. 1, pp. 3–13, 2024, DOI: 10.15421/192401.
- [18] T. Zhou, Y. Lu, and B. Wang, "Integrating TTF and UTAUT to Explain Mobile Banking User Adoption," *Comput Human Behav*, Vol. 26, No. 4, pp. 760–767, 2012, DOI: 10.1016/j.chb.2012.01.013.
- [19] E. S.-T. Wang and R.-L. Lin, "Perceived Quality Factors of Location-based Apps on Trust, Perceived Privacy Risk, and Continuous Usage Intention," *Behaviour & Information Technology*, Vol. 36, No. 1, pp. 2–10, 2017, DOI: 10.1080/0144929X.2016.1143033.
- [20] J. Hair Jr, J. F. Hair Jr, M. Sarstedt, C. M. Ringle, and S. P. Gudergan, *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*. saGe publications, 2023.