Kepuasan Pengguna End User Computing Satisfaction (Eucs) Importance Performance Analysis (Ipa) Website Perpustakaan Sistem Informasi

Novita Putri Jelita Putri Jelita
Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang
email: pjelita2311@gmail.com

Kata Kunci:

BRImo
Behavioral Intention
UTAUT2
Security
Mobile Banking

ABSTRAK

Transformasi digital perbankan mendorong peningkatan penggunaan mobile banking, termasuk BRImo, khususnya di kalangan mahasiswa yang memiliki intensitas penggunaan teknologi digital tinggi. Namun, minat penggunaan BRImo dipengaruhi berbagai faktor, dan hasil penelitian terdahulu masih beragam. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit, Trust, dan Security terhadap Behavioral Intention pengguna BRImo pada mahasiswa Universitas Merdeka Malang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan 100 responden yang dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Effort Expectancy, Social Influence, dan Security berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention, sedangkan Performance Expectancy, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit, dan Trust tidak berpengaruh signifikan. Nilai R Square sebesar 0,721 menunjukkan model mampu menjelaskan 72,1% variasi Behavioral Intention. Temuan ini menegaskan pentingnya kemudahan, pengaruh sosial, dan keamanan dalam membentuk minat penggunaan BRImo.

Keyword:

BRImo
Behavioral Intention
UTAUT2
Security
Mobile Banking

ABSTRACT

Digital transformation in banking has driven increased use of mobile banking, including BRImo, particularly among university students who exhibit high digital technology usage. However, the intention to use BRImo is influenced by various factors, and previous research findings remain inconsistent. This study aims to analyze the influence of Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit, Trust, and Security on Behavioral Intention among BRImo users at Universitas Merdeka Malang. An explanatory quantitative approach was applied, involving 100 respondents selected through purposive sampling. Data were collected via questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS 4. Results show that Effort Expectancy, Social Influence, and Security have a positive and significant effect on Behavioral Intention, while Performance Expectancy, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit, and Trust show no significant effect. The R Square value of 0.721 indicates the model explains 72.1% of the variation in Behavioral Intention, highlighting ease of use, social influence, and security as key drivers of BRImo adoption.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

I. PENDAHULUAN

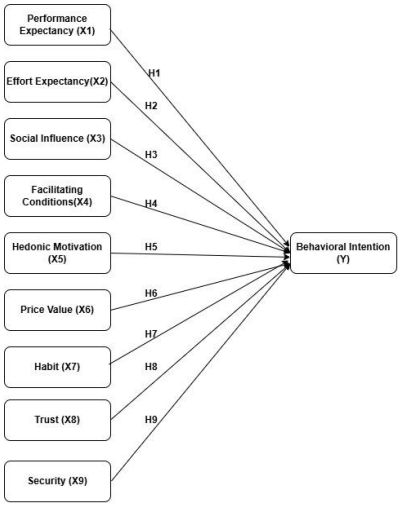
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah mendorong transformasi dalam sektor perbankan Indonesia. Peningkatan penggunaan internet dan smartphone mendorong perbankan beralih dari layanan konvensional menuju layanan digital yang menawarkan kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah mobile banking yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat smartphone tanpa harus datang ke kantor bank. Penerapan teknologi digital dalam sektor perbankan diarahkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan [1]. Di Indonesia, penetrasi internet yang terus meningkat turut memperkuat perkembangan layanan digital perbankan [2]. BRImo sebagai layanan mobile banking Bank Rakyat Indonesia juga menyediakan berbagai fitur transaksi dan mekanisme keamanan untuk mendukung aktivitas perbankan digital.

Mahasiswa merupakan salah satu kelompok yang relevan dalam penggunaan mobile banking karena memiliki tingkat adaptasi terhadap teknologi digital yang tinggi. Dalam aktivitas sehari-hari, mahasiswa memanfaatkan mobile banking untuk berbagai kebutuhan transaksi. Namun, tingginya perkembangan penggunaan layanan digital tidak secara otomatis menunjukkan bahwa faktor yang mendorong minat penggunaan telah dipahami secara menyeluruh. Penelitian terdahulu mengenai Behavioral Intention pengguna mobile banking masih menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Studi mengenai mobile banking menunjukkan bahwa manfaat, kemudahan, pengaruh sosial, keamanan, dan kepercayaan dapat menjadi faktor yang berkaitan dengan penerimaan layanan digital [3], sedangkan penelitian pada mahasiswa menunjukkan bahwa tidak seluruh konstruk UTAUT2 konsisten memberikan pengaruh signifikan [4].

Untuk menjawab kesenjangan tersebut, penelitian ini menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) yang mencakup Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, dan Habit. UTAUT2 dikembangkan untuk menjelaskan penerimaan teknologi dari perspektif konsumen [5]. Model penelitian diperluas dengan menambahkan Trust dan Security karena kedua aspek tersebut relevan dalam layanan keuangan digital. Trust berkaitan dengan keyakinan pengguna terhadap penyedia layanan, sedangkan Security berkaitan dengan perlindungan sistem dan data pengguna [6]. Penelitian terdahulu juga menunjukkan pentingnya integrasi aspek keamanan dan kepercayaan dalam kajian adopsi mobile banking [7]. Perluasan model serupa juga ditemukan pada konteks lain, seperti penerapan UTAUT2 pada bank syariah dan layanan *mobile money* yang turut mempertimbangkan aspek kepercayaan dan risiko pengguna [8], [9]

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh sembilan variabel tersebut terhadap Behavioral Intention pengguna BRImo pada mahasiswa Universitas Merdeka Malang. Fokus tersebut penting karena penelitian sebelumnya pada BRImo menunjukkan bahwa Trust dan Security dapat berperan dalam pembentukan minat penggunaan, tetapi hasilnya dapat berbeda berdasarkan karakteristik responden dan konteks penelitian [10], [6]. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris melalui pengujian kembali model UTAUT2 yang diperluas dengan Trust dan Security pada mahasiswa pengguna BRImo. Hasil penelitian diharapkan memperkaya kajian penerimaan teknologi pada layanan mobile banking sekaligus memberikan dasar bagi pengembangan layanan yang lebih sesuai dengan faktor yang benar-benar dipertimbangkan pengguna.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menganalisis pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit, Trust, dan Security terhadap Behavioral Intention pengguna BRImo. Subjek penelitian adalah mahasiswa Universitas Merdeka Malang yang menggunakan aplikasi BRImo. Responden dipilih menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria pengguna BRImo dan berstatus sebagai mahasiswa Universitas Merdeka Malang. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 orang.

Data dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner yang disebarkan secara daring. Instrumen penelitian memuat indikator dari masing-masing variabel dan menggunakan skala Likert lima tingkat. Data yang terkumpul selanjutnya ditabulasi dan dipersiapkan untuk proses analisis. Variabel penelitian terdiri atas sembilan variabel independen, yaitu *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence,*

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit, Trust, dan *Security*, serta satu variabel dependen yaitu *Behavioral Intention.*

Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Tahapan analisis meliputi analisis statistik deskriptif, evaluasi outer model, dan evaluasi inner model. Outer model digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas instrumen, sedangkan inner model digunakan untuk menilai hubungan struktural antarvariabel melalui path coefficient, R Square, effect size (f^2), dan pengujian hipotesis berdasarkan t-statistic serta p-value. Pendekatan PLS-SEM digunakan untuk menguji hubungan antar konstruk dalam model penelitian [11], [12].

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menganalisis pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit, Trust, dan Security terhadap Behavioral Intention pengguna BRImo. Subjek penelitian adalah mahasiswa Universitas Merdeka Malang yang menggunakan aplikasi BRImo. Responden dipilih menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria pengguna BRImo dan berstatus sebagai mahasiswa Universitas Merdeka Malang. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 orang.

Data dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner yang disebarkan secara daring. Instrumen penelitian memuat indikator dari masing-masing variabel dan menggunakan skala Likert lima tingkat. Data yang terkumpul selanjutnya ditabulasi dan dipersiapkan untuk proses analisis. Variabel penelitian terdiri atas sembilan variabel independen, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit, Trust,* dan *Security*, serta satu variabel dependen yaitu Behavioral Intention.

Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Tahapan analisis meliputi analisis statistik deskriptif, evaluasi outer model, dan evaluasi inner model. Outer model digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas instrumen, sedangkan inner model digunakan untuk menilai hubungan struktural antarvariabel melalui path coefficient, R Square, effect size (f^2), dan pengujian hipotesis berdasarkan t-statistic serta p-value. Pendekatan PLS-SEM digunakan untuk menguji hubungan antar konstruk dalam model penelitian [11], [12].

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 mahasiswa Universitas Merdeka Malang pengguna aplikasi BRImo yang dipilih melalui purposive sampling. Ditinjau dari jenis kelamin, responden perempuan mendominasi dengan proporsi 70%, sedangkan responden laki-laki sebesar 30%. Berdasarkan lama penggunaan, sebagian besar responden (48%) telah menggunakan BRImo lebih dari 2 tahun, diikuti oleh kelompok 1-2 tahun (21%), 6 bulan-1 tahun (18%), dan kurang dari 6 bulan (13%). Karakteristik ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan pengguna BRImo yang sudah berpengalaman, sehingga persepsi mereka terhadap faktor-faktor penentu minat penggunaan dapat dianggap representatif. Ringkasan karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	30	30%
	Perempuan	70	70%
Lama Penggunaan	< 6 bulan	13	13%
	6 bulan - 1 tahun	18	18%
	1 - 2 tahun	21	21%
	> 2 tahun	48	48%

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2026

Hasil Pengujian Model

Evaluasi model pengukuran menunjukkan bahwa instrumen penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Indikator yang digunakan memenuhi kriteria pengukuran sehingga konstruk penelitian dapat digunakan untuk analisis hubungan struktural. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen mampu mengukur konstruk penelitian secara memadai dan konsisten.

Pada model struktural, nilai R Square untuk Behavioral Intention sebesar 0,721 dengan R Square Adjusted sebesar 0,693. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit, Trust, dan Security secara bersama-sama mampu menjelaskan 72,1% variasi Behavioral Intention, sedangkan 27,9% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Security memiliki nilai effect size terbesar, yaitu f^2 sebesar 0,406, sedangkan Social Influence sebesar 0,103. Hal ini menunjukkan bahwa Security memberikan kontribusi paling kuat dalam model penelitian.

Hasil pengujian model struktural melalui diagram path algoritma pada SmartPLS 4 ditunjukkan pada Gambar 1 berikut.

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076



Gambar 1. Diagram Path Algoritma (Output SmartPLS 4)

Tabel 2. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Path Coefficient	p-value	Keterangan
Performance Expectancy	-0,170	0,062	Tidak signifikan
Effort Expectancy	0,191	0,050	Signifikan
Social Influence	0,257	0,020	Signifikan
Facilitating Conditions	-0,166	0,161	Tidak signifikan
Hedonic Motivation	0,148	0,256	Tidak signifikan
Price Value	-0,094	0,382	Tidak signifikan
Habit	-0,026	0,781	Tidak signifikan
Trust	0,247	0,065	Tidak signifikan
Security	0,548	0,000	Signifikan

Makna Temuan

Effort Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention dengan path coefficient 0,191 dan p-value 0,050. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan memahami dan mengoperasikan BRImo tetap menjadi pertimbangan mahasiswa dalam membentuk minat penggunaan. Hasil tersebut sejalan dengan kerangka UTAUT2 yang menempatkan kemudahan sebagai salah satu faktor penerimaan teknologi [10]. Dalam konteks penelitian ini, pengaruh Effort Expectancy tidak sebesar Security, sehingga kemudahan merupakan faktor pendukung, bukan faktor paling dominan.

Social Influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention dengan path coefficient 0,257 dan p-value 0,020. Hasil ini menunjukkan bahwa lingkungan sosial, termasuk keluarga, teman, dan lingkungan kampus, dapat mendorong mahasiswa untuk menggunakan BRImo. Temuan tersebut memperkuat relevansi konstruk sosial dalam

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

model penerimaan teknologi dan sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa faktor sosial dapat berperan dalam minat penggunaan mobile banking [4].

Security merupakan variabel dengan pengaruh paling kuat terhadap Behavioral Intention, dengan path coefficient 0,548, p-value 0,000, dan effect size f^2 sebesar 0,406. Temuan ini menunjukkan bahwa keamanan transaksi, perlindungan data, dan mekanisme keamanan menjadi pertimbangan utama mahasiswa. Hasil tersebut memperkuat penelitian yang menempatkan security sebagai faktor penting dalam adopsi mobile banking [7], sekaligus mendukung temuan penelitian pada pengguna BRImo yang menunjukkan relevansi security dalam pembentukan behavioral intention [5].

Performance Expectancy tidak berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention dengan p-value 0,062. Facilitating Conditions juga tidak signifikan dengan p-value 0,161. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan ketersediaan dukungan fasilitas belum menjadi penentu utama minat penggunaan pada responden penelitian. Hedonic Motivation, Price Value, dan Habit juga tidak menunjukkan pengaruh signifikan dengan masing-masing p-value 0,256; 0,382; dan 0,781. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa konstruk UTAUT2 tidak selalu memiliki pengaruh yang sama pada setiap konteks penggunaan mobile banking, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian terdahulu yang menghasilkan temuan berbeda antarvariabel [4], [13].

Trust memiliki path coefficient positif sebesar 0,247, tetapi tidak berpengaruh signifikan karena p-value sebesar 0,065. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap layanan belum menjadi penentu langsung minat penggunaan pada responden penelitian. Hasil tersebut berbeda dengan beberapa penelitian yang menemukan peran penting Trust dalam adopsi mobile banking [14], [15]. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pengaruh Trust dapat bergantung pada konteks pengguna dan karakteristik layanan. Dalam penelitian ini, Security justru menunjukkan pengaruh yang jauh lebih kuat dibandingkan Trust.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa Behavioral Intention pengguna BRImo lebih kuat dipengaruhi oleh faktor yang berkaitan dengan kemudahan, lingkungan sosial, dan terutama keamanan. Nilai R Square sebesar 72,1% menunjukkan bahwa model UTAUT2 yang diperluas dengan Trust dan Security memiliki kemampuan penjelasan yang cukup besar terhadap Behavioral Intention. Hasil ini memberikan kontribusi akademik dengan memperlihatkan bahwa penambahan Security dapat menjadi elemen penting ketika UTAUT2 diterapkan pada konteks mobile banking, sedangkan pengaruh konstruk lainnya tetap bergantung pada karakteristik pengguna dan konteks layanan.

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

IV. SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Effort Expectancy, Social Influence, dan Security berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention pengguna BRImo pada mahasiswa Universitas Merdeka Malang. Sebaliknya, Performance Expectancy, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit, dan Trust tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Security menjadi faktor yang memberikan pengaruh paling kuat, sedangkan model penelitian secara keseluruhan mampu menjelaskan sebagian besar variasi Behavioral Intention. Dengan demikian, rumusan masalah penelitian terjawab bahwa minat penggunaan BRImo terutama berkaitan dengan kemudahan penggunaan, pengaruh lingkungan sosial, dan keamanan layanan.

Implikasi penelitian menunjukkan pentingnya perhatian terhadap keamanan dan kemudahan layanan serta penguatan sosialisasi penggunaan BRImo. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan responden yang hanya berasal dari mahasiswa Universitas Merdeka Malang dan pada variabel yang digunakan dalam model. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan responden dan mengembangkan model dengan mempertimbangkan variabel lain yang relevan agar pemahaman mengenai Behavioral Intention pengguna BRImo dapat diperoleh secara lebih komprehensif.

DAFTAR RUJUKAN

[1] A. A. Alalwan, Y. K. Dwivedi, and N. P. Rana, “Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust,” International Journal of Information Management, vol. 37, no. 3, pp. 99–110, 2017, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002.

[2] N. T. Anjani, U. Kalsum, and Alwahidin, “Minat perilaku pengguna mobile banking pada Perguruan Tinggi Agama Islam,” Milkiyah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, vol. 3, no. 2, pp. 123–142, 2024, doi: 10.46870/milkiyah. V 3i2.1461.

[3] R. Apau and H. S. Lallie, “Measuring user perceived security of mobile banking applications,” 2022, doi: 10.48550/ARXIV.2201.03052.

[4] 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, 2025, doi: 10.3390/computers14040144.

[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 Quarterly, vol. 36, no. 1, pp. 157–178, 2012, doi: 10.2307/41410412.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

[6] S. A. Maharani and E. Sundari, “Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, trust dan security terhadap behavioral intention to use BRI mobile (studi kasus pada pengguna BRImo di Kota Pekanbaru),” Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, vol. 18, no. 1, pp. 161–176, 2024, doi: 10.35931/aq.v18i1.2975.

[7] D. M. Putri and E. Sundari, “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, vol. 18, no. 1, p. 210, 2024, doi: 10.35931/aq.v18i1.2996.

[8] D. Mainata, R. Septia, and R. M. Giovani, “Exploring mobile banking adoption in Indonesian Islamic banks: An application of the UTAUT2 model,” Journal of Management and Islamic Finance, vol. 5, no. 1, pp. 60–77, 2025, doi: 10.22515/jmif.v5i1.12193.

[9] 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.

[10] S. R. Arfai, “Pengaruh persepsi keamanan dan kemudahan terhadap minat penggunaan BRImo melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi (studi pada BRI Kanca Kalabahi),” 2024.

[11] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), 3rd ed. Sage, 2022.

[12] K. C. Laudon and J. P. Laudon, Management Information Systems: Managing the Digital Firm, 17th ed. Pearson, 2022.

[13] D. H. McKnight, V. Choudhury, and C. Kacmar, “Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology,” Information Systems Research, vol. 13, no. 3, pp. 334–359, 2002, doi: 10.1287/isre.13.3.334.81.

[14] I. Ghozali, Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris, 3rd ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.

[15] B. Foroughi, M. Iranmanesh, and S. S. Hyun, “Understanding the determinants of mobile banking continuance usage intention,” Journal of Enterprise Information Management, vol. 32, no. 6, pp. 1015–1033, 2019, doi: 10.1108/JEIM-10-2018-0237.

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076