TESIS – BM185407

IMPLEMENTASI MODEL UTAUT (*UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY*) UNTUK MENGANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO

ZANWAR YOGA PAMUNGKAS
09211950016009

Dosen Pembimbing:
Dr. Adithya Sudiarno, ST, MT, IPM, ASEAN Eng.

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
SEKOLAH INTERDISIPLIN MANAJEMEN DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
2022

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Magister Manajemen Teknologi (M.MT)

di

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

Zanwar Yoga Pamungkas

NRP: 09211950016009

Tanggal Ujian: 13 Januari 2022

Periode Wisuda: Maret 2022

Disetujui oleh:

Pembimbing:

1. **Dr. Adithya Sudiarno, ST, MT, IPM, ASEAN Eng.**
   NIP: 198310162008011006

.....

Penguji:

1. **Dr. Wahyu Wibowo, S.Si, M.Si**
   NIP: 197403281998021001

.....

2. **Dr. Mudjahidin, S.T., M.T.**
   NIP: 197010102003121001

Th.X-15-2311/13

.....

DEKAN SEKOLAH INTERDISIPLIN MANAJEMEN DAN TEKNOLOGI,

Prof. Ir. I Nyoman Pujawan, M.Eng, Ph.D, CSCP
NIP: 196912311994121076

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

Implementasi Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) untuk Menganalisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi BRImo

Nama	: Zanwar Yoga Pamungkas
NRP	: 09211950016009
Pembimbing	: Dr. Adithya Sudiarno, ST, MT, IPM, ASEAN Eng.

ABSTRAK

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau Bank BRI merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang juga terus berinovasi dalam hal teknologi. Salah satunya adalah dengan meluncurkan aplikasi *mobile banking* baru BRImo pada tahun 2019. BRImo datang dengan tampilan yang baru dan fitur-fitur yang lebih beragam dibandingkan dengan versi sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi BRImo menggunakan variabel-variabel utama dalam model UTAUT yaitu *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence* dan *Facilitating Conditions*. Variabel-variabel tersebut secara langsung maupun tidak langsung memiliki pengaruh terhadap *user behavior* atau intensitas pengguna dalam menggunakan aplikasi BRImo. Hasil dari penelitian ini yaitu *Performace Expextancy*, *Effort Expectancy* dan *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. *Facilitating Condition* dan *Behavioral Intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*. Faktor-faktor tersebut berhasil menjelaskan sebesar 78% dari model penelitian tentang penerimaan dan penggunaan aplikasi BRImo menggunakan UTAUT dan 22% lainnya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan untuk menentukan strategi meningkatkan jumlah pengguna aplikasi BRImo sekaligus meningkatkan jumlah transaksi aplikasi BRImo.

Kata Kunci: Mobile Banking, UTAUT, Bank BRI, Penerimaan Teknologi

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

Implementation of the UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Model to Analyze Factors Affecting Acceptance and Use of the BRImo Application

Name : Zanwar Yoga Pamungkas
Student ID : 09211950016009
Supervisor : Dr. Adithya Sudiarno, ST, MT, IPM, ASEAN Eng.

ABSTRACT

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk or Bank BRI is one of the State-Owned Enterprises (BUMN) which also continues to innovate in terms of technology. One of them is by launching BRImo mobile banking in 2019. BRImo comes with a new look and more diverse features compared to the previous version. This study aims to determine the factors that influence the acceptance and use of the BRImo application using the main variables in the UTAUT model, namely Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence and Facilitating Conditions. These variables directly or indirectly have an influence on user behavior in using the BRImo application. The results of this study are Performance Expectancy, Effort Expectancy and Social Influence have a positive and significant effect on Behavioral Intention. Facilitating Condition and Behavioral Intention have a positive and significant effect on Use Behavior. These factors succeeded in explaining 78% of the research model regarding the acceptance and use of the BRImo application using UTAUT and another 22% explained by other variables outside of this study. The results of the study can be used as a reference for companies to determine strategies to increase the number of BRImo application users while increasing the number of BRImo application transactions.

Keywords: Mobile Banking, UTAUT, BRI, Technology Acceptance

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, tugas akhir berupa Tesis ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Proposal Tesis ini berjudul "Implementasi Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) untuk Menganalisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi BRImo". Dalam penulisan Tesis ini telah banyak pihak yang memberikan bantuan baik dalam bentuk moril maupun materiil. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Ir. I Nyoman Pujawan, M.Eng. Ph.D. selaku Ketua Departemen Magister Manajemen Teknologi.
2. Bapak Dr. Adithya Sudiarno, ST, MT, IPM, ASEAN Eng. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan motivasi untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Seluruh responden yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
4. Almarhumah ibunda Ismiyati yang telah membesarkan, mendidik, serta memberikan kasih sayang selama hidupnya kepada penulis.
5. Bapak Rofi'i selaku ayah dari penulis yang telah mendukung, memberi semangat serta memberikan doa terbaik untuk penulis dari tahap awal masuk perkuliahan hingga tesis ini terselesaikan.
6. Bapak Ihsan Ariyanto Wibowo dan Bapak Syafik Musyafa selaku atasan langsung penulis selama bekerja di BRI, yang telah memberikan support, dukungan dan ijin kepada penulis untuk melanjutkan studi S2.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan anggota civitas akademik Magister Manajemen Teknologi Intitut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
8. Dwi Hardani Oktawirawan yang telah memberikan banyak masukan dan saran kepada penulis.
9. Teman-teman se-angkatan baik jurusan MI, jurusan MP, dan jurusan SCM di Magister Manajemen Teknologi ITS angkatan tahun 2020 yang telah banyak memberi motivasi dan bantuan kepada penulis.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan proposal tesis ini masih banyak kekurangan baik format laporan maupun isinya. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sekalian. Semoga proposal tesis ini dapat bermanfaat baik bagi pembaca maupun penulis.

Surabaya, 31 Januari 2022

Zanwar Yoga Pamungkas, S.Kom.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TESIS iii
ABSTRAK v
ABSTRACT vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR TABEL xvi
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Manfaat Penelitian 7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI 9
2.1 Kajian Pustaka 9
2.2 Dasar Teori 10
2.2.1 *Mobile Banking* 10
2.2.2 *Unified Theory of Acceptance and Usage Technology* (UTAUT) 11
2.2.3 *Use Behavior* 13
2.2.4 Behavioral Intention 13
2.2.5 Performance Expectancy 14
2.2.6 Effort Expectancy 15
2.2.7 Social Influence 16
2.2.8 Facilitating Conditions 16
2.2.9 Penelitian Terdahulu 17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 21
3.1 Metodologi Penelitian 21
3.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 22
3.2.1 Bentuk Penelitian 22
3.2.2 Objek dan Subjek Penelitian 23
3.3 Studi Literatur 23

3.4 Penyusunan Instrumen Penelitian & Pengambilan Data 23
3.4.1 Jenis dan Tipe Penelitian 24
3.4.2 Variabel Penelitian 24
3.4.3 Operasionalisasi Variabel 25
3.4.4 Sumber Data 30
3.4.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 31
3.4.5.1 Populasi 31
3.4.5.2 Sampel 32
3.4.5.3 Teknik Pengambilan Sampel 32
3.5 Model Struktural 33
3.6 Uji Kualitas Instrumen 34
3.6.1 Uji Validitas 34
3.6.2 Uji Reabilitas 34
3.7 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis 35
3.7.1 Analisis Deskriptif 35
3.7.2 Hasil Analisis SEM 36
3.7.3 Langkah-langkah SEM 36
3.7.3.1 Pengembangan Model Teoritis 36
3.7.3.2 Pengembangan Diagram Alur (Path Diagram) 36
3.7.3.3 Memilih Matrik Input Dan Estimasi Model 37
3.7.3.4 Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi 38
3.7.3.5 Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit* 38
3.7.3.6 Uji Signifikansi Parameter 41
3.7.3.7 Interpretasi dan Modifikasi Model 41
3.7.3.8 Uji Hipotesis 41
3.7.4 Pengujian Hasil Menggunakan *Focus Group Discussions* (FGD) 41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 43
4.1 Pengambilan Data 43
4.1.1 Pengambilan Data Kuantitatif 43
4.2 Pengujian Model Penelitian Kuantitatif 43
4.2.1 Analisis Demografi Responden 43
4.2.2 Analisis Demografi Responden Berdasarkan Lama menggunakan BRImo 47

4.2.3 Analisis Deskriptif Demografi Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Lain 49
4.2.4 Model Penelitian 50
4.2.4.1 Variabel-variabel laten 51
4.2.4.2 Variabel-variabel Manifes/Variabel Indikator/ Variabel Teramati ... 52
4.2.4.3 Spesifikasi Struktural Model 54
4.2.5 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 54
4.3 Analisis Structural Equation Modelling (SEM) 60
4.3.1 Uji *Outer Model* 61
4.3.1.1 Uji Validitas Item Kuesioner 61
4.3.1.2 Uji Reliabilitas Item Kuesioner 66
4.3.2 Uji *Inner Model* 67
4.3.2.1 *Coefficient of Determinant* (R^2) 68
4.3.2.2 *Cross Validated Redundancy* (Q^2) 69
4.3.2.3 *Effect Size* (f^2) 70
4.3.2.4 Path Coefficient 72
4.3.2.5 Hasil Uji Model Fit 72
4.3.3 Pengujian Hipotesis 74
4.3.4 Model Akhir Penelitian 74
4.4 Pembahasan 75
4.4.1 Hipotesis 1: Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* 76
4.4.2 Hipotesis 2: Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* 77
4.4.3 Hipotesis 3: Pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* ... 78
4.4.4 Hipotesis 4: Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Use Behavior* 79
4.4.5 Hipotesis 5: Pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* 80
4.5 Implikasi Manajerial 80
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 87
5.1 Kesimpulan 87
5.2 Saran 89
LAMPIRAN 97
Lampiran 1. Kuesioner 97
Lampiran 2. Data Responden 101

Lampiran 3. Hasil Kuesioner 109
Lampiran 4. Hasil Pengujian *Outer Loading* 121
Lampiran 5. Hasil Pengujian *Composite Reliability, Cronbach's Alpha*, dan AVE 122
Lampiran 6. Hasil Pengujian *Discriminant Validity Fornell-Lackker Criterium* 123
Lampiran 7. Hasil Pengujian R2 dan Q2 124
Lampiran 8. Hasil Pengujian *Effect Size* (f2) 125
Lampiran 9. Hasil Pengujian Path Coefficient, T-Statistics dan P-Values 126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi BRImo 2
Gambar 1.2 Proyeksi *User* BRImo (Sumber: Internal BRI) 3
Gambar 1.3 Laporan keuangan Bank BRI pada kuartal 1 tahun 2021..... 4
Gambar 1.4 Model UTAUT - *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (Venkatesh et al., 2003). 5
Gambar 2.5 Tampilan BRImo 11
Gambar 2.6 Model UTAUT (Venkatesh et al., 2003)..... 13
Gambar 3.7 Metodologi Penelitian 21
Gambar 3.8 Model Awal Struktural Penelitian..... 33
Gambar 4.9 Demografi Responden Bersarkan Jenis Kelamin..... 44
Gambar 4.10 Demografi Responden Berdasarkan Kelompok Usia..... 45
Gambar 4.11 Demografi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal 46
Gambar 4.12 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan 47
Gambar 4.13 Demografi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan BRImo . 48
Gambar 4.14 Demografi Responden Berdasarkan Menggunakan Mobile Banking Lain. 49
Gambar 4.15 Model Penelitian 51
Gambar 4.16 Model Akhir Penelitian 75
Gambar 4.17 Model Struktural Penelitian 76

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 18
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel 25
Tabel 3.3 Pembobotan skor kuesioner 31
Tabel 3.4 Hipotesis Penelitian 34
Tabel 3.5 Goodness of Fit Index 40
Tabel 4.6 Analisis Demografi Responden 43
Tabel 4.7 Demografi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan BRImo 48
Tabel 4.8 Demografi Responden Berdasarkan Penggunaan *Mobile Banking* Lain 50
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 54
Tabel 4.10 Pengujian *Convergent Validity* 1 62
Tabel 4.11 Pengujian *Convergent Validity* 2 63
Tabel 4.12 Pengujian Discriminant Validity Fornell-Lackker Criterium 65
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas 67
Tabel 4.14 Nilai Uji *R-Squared* (R^2) 68
Tabel 4.15 Nilai *Cross Validated Redundancy* (Q^2) 70
Tabel 4.16 Nilai Uji *Effect Size* (f^2) 70
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Variabel 72
Tabel 4.18 Hasil Uji Model Fit 73
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis 74
Tabel 4.20 Implikasi Manajerial 81

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi berkembang semakin pesat seiring dengan perkembangan zaman. Perkembangan teknologi juga banyak diterapkan di industri perbankan. Posisi industri perbankan Indonesia hampir tergeser posisinya oleh *financial technology (fintech*), baik itu *fintech* lokal maupun asing (Sukarno, 2020). Sebuah lembaga riset bernama NDRC (*The National Digital Research Centre*) menyebutkan bahwa *fintech* merupakan suatu inovasi pada sektor finansial. *Fintech* menawarkan sesuatu yang baru sekaligus lebih praktis kepada nasabah. Beberapa *fintech* yang ada di Indonesia adalah gopay, ovo, linkaja dan shopeepay yang menawarkan solusi pembayaran yang praktis dan efisien, dimana konsumen tidak perlu datang ke kantor untuk pembukaan akun atau rekening, serta penggunaan uang cash bisa jadi sangat berkurang.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau Bank BRI merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang juga terus berinovasi dalam hal teknologi. Sejak tahun 2018 Bank BRI gencar meluncurkan inovasi-inovasi dalam bidang teknologi seperti Brispot, BRImo, Bribrain, Ceria dan Pinang. Hal tersebut bertujuan untuk menyasar lebih banyak konsumen terutama konsumen yang aktif menggunakan teknologi. Salah satu fokus Bank BRI adalah memberikan kemudahan dan keamanan layanan transaksi perbankan dengan meluncurkan *mobile banking* baru pada tahun 2019 yaitu BRImo (Reisha, 2019b).

BRImo merupakan aplikasi *mobile banking* terbaru milik Bank BRI. BRImo datang dengan tampilan yang baru dan fitur-fitur yang lebih beragam dibandingkan dengan versi sebelumnya. BRImo diluncurkan secara resmi pada Februari 2019 (Reisha, 2019b). Beberapa fitur utama BRImo adalah lihat saldo, lihat mutasi, transfer dana, serta dompet digital. BRImo ditargetkan dapat menyasar segmen pasar yang sebelumnya belum banyak terlayani oleh Bank BRI yaitu segmen *Milenial, Women dan Nitizen* (Ramdhani, 2019). Saat pertama kali diluncurkan

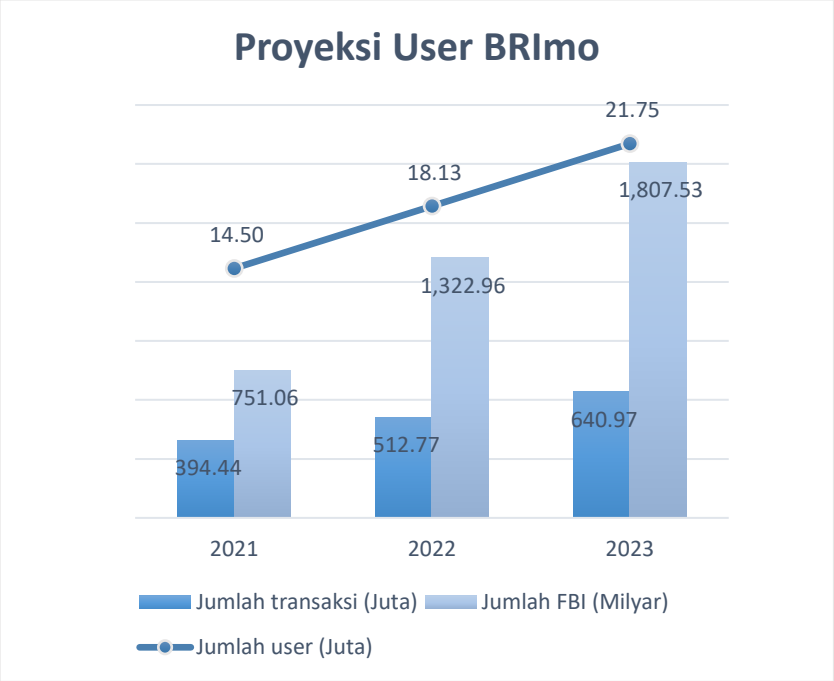
BRImo ditargetkan bisa digunakan oleh 20 juta pengguna aktif nasabah Bank BRI (Reisha, 2019a).

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi BRImo

Tujuan utama diluncurkannya aplikasi BRImo adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada Nasabah Bank BRI dan *Walk in Customer* yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* (*Internet Banking*). Sebagai perusahaan yang bergerak pada sektor jasa, pelayanan menjadi hal yang penting dilakukan oleh Bank BRI. Kegiatan pelayanan pada sektor perbankan meliputi pelayanan jasa perbankan, pelayanan kredit dan pelayanan jasa digital perbankan. Aplikasi BRImo menjadi salah satu aplikasi dalam jasa digital perbankan yang diluncurkan Bank BRI. Aplikasi BRImo kedepannya akan disiapkan menjadi sebuah *SuperApps* yang mengintegrasikan beberapa fungsi yang selama ini ada namun belum terintegrasi ke dalam suatu aplikasi. Dengan ada pengembangan ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah pada aplikasi BRImo sehingga dapat bersaing di pasaran.

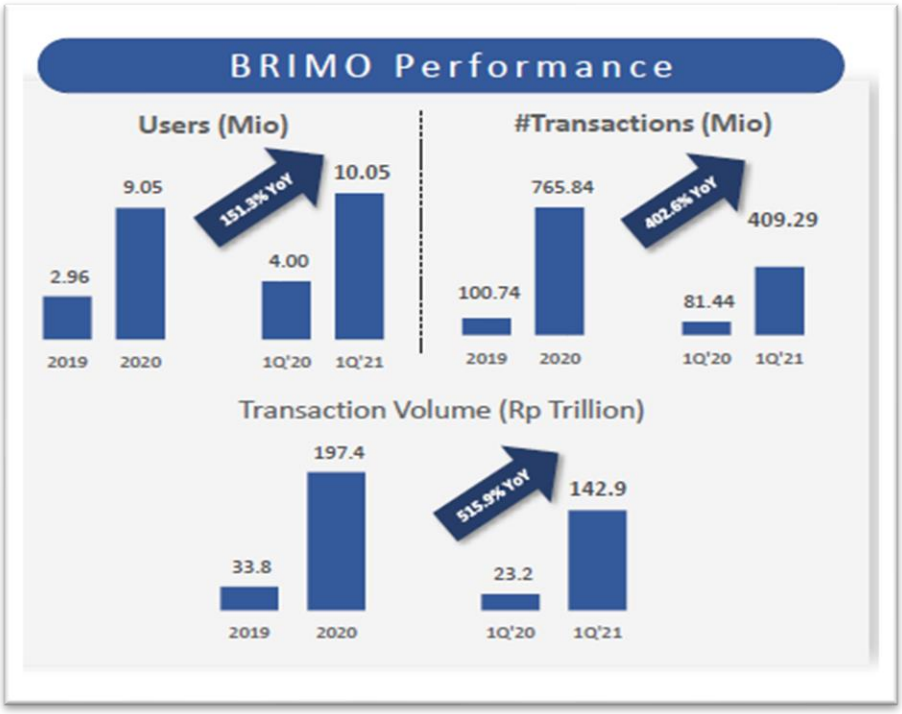
Berdasarkan data Divisi Retail Payment and Card Bank BRI, telah ditetapkan proyeksi jangka panjang aplikasi BRImo dari tahun 2021 hingga tahun 2023 dan ditunjukkan pada Gambar 1.2. Berdasarkan Gambar 1.2 diketahui bahwa diharapkan pada tahun 2023 jumlah *user* aplikasi BRImo sebesar 21.75 juta pengguna. Jumlah transaksi aplikasi BRImo pada tahun 2023 diharapkan sebesar

640 juta transaksi. Sedangkan *fee base income* yang dihasilkan dari BRImo pada tahun 2023 diharapkan sebesar 1.807 milyar rupiah.



Gambar 1.2 Proyeksi *User* BRImo (Sumber: Internal BRI)

Laporan keuangan Bank BRI kuartal 1 tahun 2021 memaparkan bahwa performasi BRImo naik signifikan dibandingkan dengan bulan yang sama pada tahun sebelumnya. Jumlah pengguna aplikasi BRImo, posisi bulan Maret 2021 sejumlah 10,05 juta pengguna, atau terdapat kenaikan sebesar 6 juta pengguna dibandingkan dengan bulan yang sama pada tahun sebelumnya dan terdapat kenaikan sebesar 1 juta pengguna dibandingkan dengan posisi akhir tahun 2020. Namun angka ini masih jauh bila dibandingkan dengan angka yang ditargetkan oleh perusahaan saat aplikasi diluncurkan yaitu sebesar 20 juta pengguna aktif yang akan menggunakan BRImo. Setelah 2 tahun lebih BRImo diluncurkan, ternyata masih belum bisa mencapai target tersebut. Laporan keuangan Bank BRI pada kuartal 1 tahun 2021 mengenai aplikasi BRImo ditunjukkan pada Gambar 1.3.



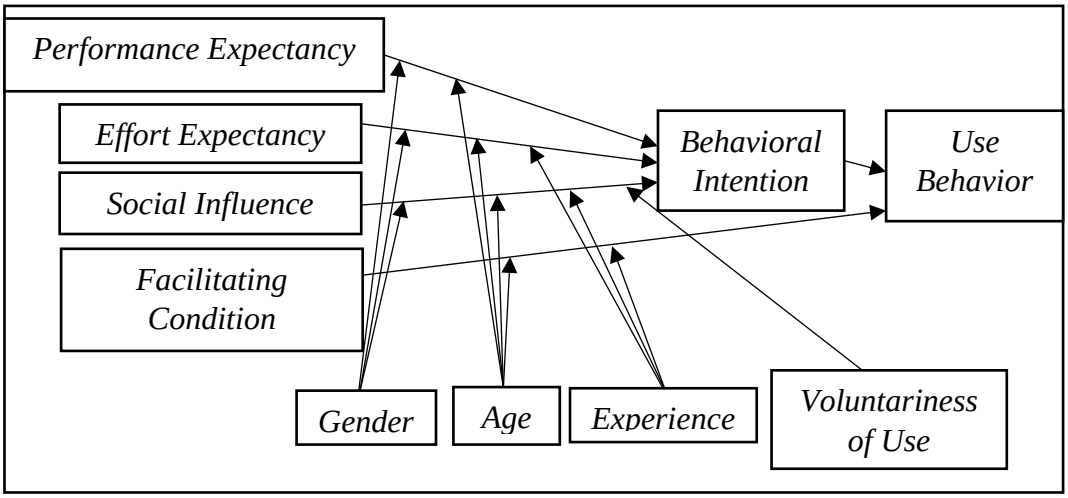
Gambar 1.3 Laporan keuangan Bank BRI pada kuartal 1 tahun 2021

BRImo merupakan aplikasi baru dan menggantikan aplikasi *mobile banking* BRI sebelumnya yang bernama BRI *mobile banking*. BRImo datang untuk meningkatkan layanan, namun menjadi tantangan tersendiri bagi Bank BRI untuk dapat mengenalkan aplikasi baru tersebut dan mengantikan secara menyeluruh aplikasi yang telah digunakan sebelumnya. Setelah dua tahun diluncurkan, BRImo belum bisa memenuhi target perusahaan untuk bisa digunakan oleh 20 juta pengguna. Target tersebut diproyeksikan akan terpenuhi pada tahun 2023. Untuk dapat memastikan target tersebut tercapai, diperlukan suatu penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi BRImo. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut diharapkan bisa menjadi area pengembangan atau *improvement* bagi perusahaan untuk menjadikan BRImo menjadi lebih baik dan menjadi aplikasi yang bisa diterima oleh nasabah Bank BRI.

Penerimaan suatu layanan, niat serta penggunaan layanan digital oleh pengguna dapat dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan penggunaan suatu layanan juga dapat diidentifikasi menggunakan suatu model, yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Dengan menggunakan model UTAUT, reaksi dan persepsi seseorang terhadap teknologi dapat dipahami secara lebih baik. Model awal UTAUT dibentuk setelah melakukan studi literatur terhadap delapan model yang sudah ada yaitu *Theory Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Dibandingkan dengan kedelapan model tersebut, UTAUT terbukti berhasil menjelaskan hingga 70 % varian *behavioral intention* (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003).

Dalam penelitiannya, Venkatesh (2003) menggunakan variabel minat (*behavorial intention*) dan penggunaan (*use behavior*) yaitu *performance expectancy, effort expectancy, attitude toward using technology, social influence, facilitating condition, self-efficacy,* dan *anxiety*. Setelah melalui pre eliminary test kemudian tiga determinan tereliminasi sehingga hanya terdapat 4 determinan inti yang secara langsung menentukan terhadap penerimaan dan penggunaan yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pemfasilitas (*facilitating condition*). Model yang dihasilkan dari penelitian tersebut ditunjukkan pada Gambar 1.4 Venkatesh (2003).



Gambar 1.4 Model UTAUT - *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (Venkatesh et al., 2003).

Beberapa penelitian telah dilakukan dengan menggunakan model UTAUT untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan *mobile banking*. Menggunakan model UTAUT, Saparudin (2020) menemukan bahwa secara signifikan *user adoption* dipengaruhi oleh *performance expectancy, effort expectancy, social influence* dan *trust*. Penelitian lainnya dilakukan oleh Ahmed (2017) dengan mengintegrasikan UTAUT dengan *Task Technology Fit* (TTF), penelitian tersebut menghasilkan bahwa secara signifikan *behavioral intention* dipengaruhi oleh *social influence, technology characteristics, performance expectancy, facilitating conditions* dan *task characteristics*. Hal serupa dilakukan oleh Zhou (2010) dan menghasilkan bahwa secara signifikan *behavioral intention* dipengaruhi oleh *performance expectancy, task technology fit, social influence,* dan *facilitating conditions*. Oliveira (2014) mengkombinasikan *task technology fit* (TTF), *unified theory of acceptance and usage of technology* (UTAUT), dan *initial trust model* (ITM) dan menghasilkan bahwa secara signifikan *behavioral intention* dipengaruhi oleh *trust, performance expectancy, technology characteristics*, dan *task technology fit*.

Selain itu, penelitian lain juga dilakukan dengan menggunakan metode-metode selain UTAUT untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan *mobile banking*. Dengan menggunakan pendekatan *technology acceptance model* (TAM), Munir (2013) menemukan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness* serta *perceived ease of use* dan *perceived of usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*. Menggunakan pendekatan yang sama namun dengan perluasan kerangka, Chitungo & Munongo (2013) menemukan bahwa *perceived usefulness, perceived ease of use, relative advantages, personal innovativeness* dan *social norms* berpengaruh secara signifikan terhadap *intention to use*. Lishomwa & Phiri (2020) menggunakan pendekatan yang berbeda yaitu menggunakan metode *Theory of Reasoned Action* (TRA) untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan *mobile banking* untuk transaksi forex. Lishomwa (2020) menemukan bahwa hanya faktor *social influence* saja yang berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*.

Berdasarkan uraian diatas perlu untuk dilakukan penelitian terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi BRImo menggunakan variabel-variabel utama dalam model UTAUT yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Conditions*. Variabel-variabel tersebut secara langsung maupun tidak langsung memiliki pengaruh terhadap *user behavior* ataupun intensitas pengguna dalam menggunakan aplikasi BRImo. Semakin besar intensitas pengguna dalam mengakses BRImo akan memberikan dampak yang positif untuk Bank BRI yaitu meningkatkan jumlah transaksi, meningkatkan *image* masyarakat terhadap Bank BRI serta mendapatkan pengguna-pengguna baru yang membutuhkan fasilitas *Internet Banking* (Nangin, 2018). Hal tersebut juga sejalan dengan salah satu fokus perkembangan Bank BRI yaitu memberikan kemudahan dan keamanan layanan transaksi perbankan (Reisha, 2019b).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian atas belum tercapainya target jumlah pengguna aplikasi BRImo maka dapat diuraikan rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan aplikasi BRImo menggunakan pendekatan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi BRImo menggunakan pendekatan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) agar dapat menjadi masukan untuk perusahaan dalam meningkatkan kinerja aplikasi BRImo.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat, yaitu:

1. Bagi perusahaan

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan untuk dapat melakukan perbaikan layanan aplikasi BRImo. Dengan pelayanan yang lebih baik tersebut diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengguna BRImo serta meningkatkan jumlah transaksi BRImo, sehingga dapat

meningkatkan kinerja perusahaan dan dapat memberikan *fee base income* yang lebih dari sisi pendapatan *mobile banking*.

2. Bagi penelitian selanjutnya

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik *mobile banking*. Selain itu diharapkan penelitian ini juga dapat memperkaya kajian keilmuan tentang evaluasi penerimaan sistem informasi terutama *mobile banking* menggunakan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).*

BAB II
KAJIAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Saparudin (2020) yang berjudul "*Exploring the Role of Trust in Mobile-Banking Use by Indonesian Customer Using Unified Theory of Acceptance and Usage Technology*". Penelitian Saparudin (2020) menggunakan model UTAUT yang diperluas dengan variabel *trust*. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi niat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* dan peran *trust* dalam mempengaruhi model UTAUT. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *performance expectancy, effort expectancy, social influence* dan *trust* terhadap *behavioral intention*. Serta *trust* berpengaruh signifikan terhadap *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Zhou (2010) yang berjudul "*Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption*". Tujuan penelitian adalah mengintegrasikan model *Task Technology Fit* (TTF) dan *Unified Theory Of Acceptance And Usage of Technology* (UTAUT) untuk mengusulkan model adopsi pengguna *mobile banking*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa *performance expectancy, task technology fit, social influence,* dan *facilitating conditions* memiliki pengaruh signifikan terhadap *user adoption*.

Penelitian ini akan menggunakan variabel-variabel dari metode *Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology* (UTAUT) untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi BRImo. UTAUT pertama kali diperkenalkan oleh Venkatesh pada tahun 2003. UTAUT dibentuk setelah melakukan studi literatur terhadap delapan model yang sudah ada sebelumnya. Penelitian ini hanya variabel utama UTAUT yang digunakan yaitu *performance expectancy, effort expectancy, social influence*, dan *facilitating conditions.* Penelitian ini akan membuktikan bagaimana hubungan variabel-variabel tersebut terhadap *use behavior* atau perilaku pengguna aplikasi BRImo.

2.2 Dasar Teori

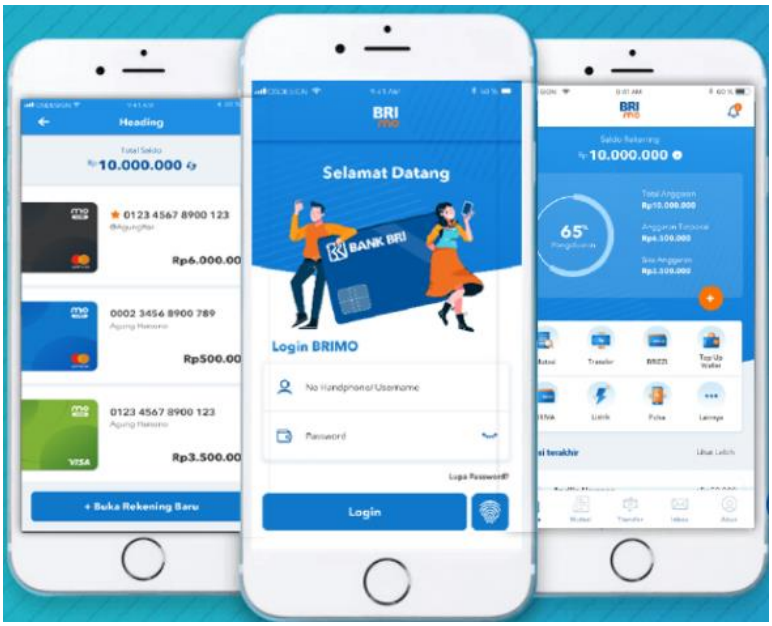
2.2.1 *Mobile Banking*

Pengertian *mobile banking* menurut Riswandi (2005) adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi perbankkan melalui *smartphone*. Transaksi perbankan yang biasanya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi bank dengan menggunakan *smartphone* dan layanan *mobile banking*. *Mobile banking* juga dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran kartu kredit, serta pembayaran tagihan listrik dan telepon.

Mobile banking merupakan sebuah kemajuan teknologi dan komunikasi yang dipakai sebagai fasilitas dari bank kepada nasabah untuk melakukan sejumlah transaksi yang dapat diakses langsung menggunakan perangkat *mobile*. Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan mengenai pengelolaan dan manajemen resiko penyelenggaraan kegiatan *internet banking* (termasuk *mobile banking*) berdasarkan peraturan Bank Indonesia No.5/8/PBI/2003 tentang penerapan manajemen resiko pada aktifitas pelayanan jasa bank melalui sistem internet. Layanan *mobile banking* merupakan suatu layanan dalam komunikasi yang bergerak dan diakses melalui telepon selular berbasis GSM (*Global System for Mobile Communications*). Kemampuannya dalam bergerak (*mobile*) tanpa batas ruang dan waktu ini memungkinkan manusia untuk dapat menjalankan aktivitas yang sedang dilakukan (Sunarto, 2008).

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau Bank BRI merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki Visi yaitu "Menjadi *the Most Valuable Banking Group di Asia Tenggara dan Champion of Financial Inclusion*". Salah satu cara Bank BRI untuk mencapai finansial inklusi adalah dengan meluncurkan *mobile banking* versi terbaru pada Februari 2019 yang bernama BRImo (Reisha, 2019b). BRImo adalah suatu aplikasi yang memiliki fitur yang lengkap. BRImo dilengkapi dengan fitur pembukaan rekening secara *online* serta fitur *personal management* untuk membantu mengontrol keuangan nasabah.

Syarat dan ketentuan untuk dapat memiliki aplikasi BRImo adalah nasabah harus memiliki rekening simpanan di Bank BRI (Tabungan BRI BritAma, Tabungan BRI SIMPEDES, Tabungan BRI JUNIOR, dan Giro BRI) dan kartu ATM BRI yang masih aktif. Selanjutnya nasabah juga harus melakukan registrasi *mobile banking* BRI dan *internet banking* BRI melalui ATM dan Unit kerja BRI untuk dapat melakukan transaksi finansial.



Gambar 2.5 Tampilan BRImo

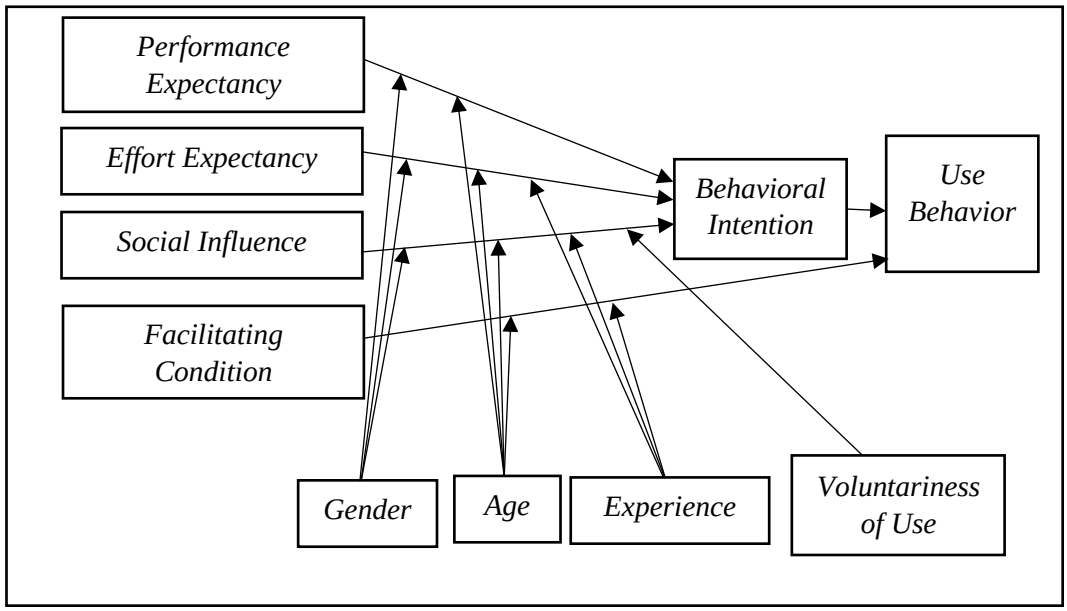
2.2.2 *Unified Theory of Acceptance and Usage Technology* (UTAUT)

Unified Theory of Acceptance and Usage Technology (UTAUT) merupakan suatu model yang disusun berdasarkan teori-teori dasar mengenai perilaku pengguna teknologi dan metode penerimaan teknologi yang meliputi *Theory Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT) menjadi satu teori (Venkatesh dkk, 2003). Berdasarkan teori, UTAUT memiliki empat variabel yang dianggap mempunyai peran utama yaitu *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (kondisi sosial), dan *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi).

Variabel penelitian sangat penting dalam sebuah penelitian, karena variabel bertujuan sebagai landasan mempersiapkan alat dan metode pengumpulan data, dan dapat digunakan untuk menarik sebuah kesimpulan (Guritno, Sudaryono, & Rahardja, 2011). Itulah sebabnya, sebuah variabel harus dapat diamati dan dapat diukur. Variabel merupakan konstrak atau sifat yang akan dipelajari, variabel dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda (*different values*). Variabel penelitian terdiri dari variabel independen, variabel dependen, dan variabel moderator. Variabel independen sering disebut variabel *stimulus, prediktor, antecedent*, atau *excogen*. Dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada model UTAUT, variabel independen terdiri dari *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (kondisi sosial), dan *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi).

Variabel dependen sering disebut variabel output, kriteria, atau konsekuen. Dalam bahasa Indonesia disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Pada model UTAUT, variabel dependen yaitu *use behavior*. Variabel mediasi adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat di amati dan di ukur (Sugiyono, 2014). Pada model UTAUT terdapat variabel mediasi yaitu *behavioral intention*. *Behavioral intention* memiliki pengaruh terhadap variabel independen dan variabel dependen.

Variabel *gender, age, experience* dan *voluntariness of use* mempengaruhi hubungan antara variabel independen, variabel dependen dan variabel moderating. Gambar 2.6 menjelaskan hubungan antar variabel pada metode penerimaan UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh (2003).



Gambar 2.6 Model UTAUT (Venkatesh et al., 2003).

2.2.3 *Use Behavior*

Use behavior didefinisikan sebagai perilaku menggunakan sebuah sistem (Venkatesh, Thong, & Xu, 2016). *Use behavior* juga didefinisikan untuk melihat sejauh mana harapan dan konsekuensi dari keberhasilan dan kegagalan mempengaruhi motivasi pengguna untuk menggunakan sistem (Davis, 1985). *Use behavior* terhadap suatu sistem informasi sangat bergantung pada evaluasi pengguna dari sistem tersebut tentang apa yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakannya.

2.2.4 Behavioral Intention

Behavioral intention atau niat untuk menggunakan teknologi adalah sebuah konsep sentral dalam TAM (Davis, 1985) dan UTAUT (Venkatesh et al., 2003). Menurut Jogiyanto (2007), *behavioral intention* merupakan sebuah keinginan (minat) dari individu untuk dapat melakukan sesuatu perilaku tertentu. Model UTAUT menunjukkan bahwa kinerja seseorang dari perilaku tertentu ditentukan oleh perilaku niatnya untuk melakukan perilaku tersebut, dan perilaku niat secara bersama-sama ditentukan oleh sikap orang tersebut dan norma subjektif (Ajzen & Fishbein, 1980). Dalam penelitian ini perilaku niat (*behavioral intention*) merupakan variabel dependen sekaligus sebagai variabel perantara. Indikator yang

digunakan dalam mengukur variabel *beharioral intention* adalah *intention* (minat). *Intention* merupakan keinginan yang timbul dari dalam diri individu untuk menggunakan sebuah teknologi karena teknologi baru tersebut memudahkan pekerjaannya.

Hubungan antara *behavioral intention* dan *use behavior* dalam menggunakan *mobile banking* dapat dinyatakan bahwa *behavioral intention* memiliki pengaruh positif terhadap *use behavior*.

H5: *behavioral intention* memiliki pengaruh positif terhadap *use behavior*.

2.2.5 Performance Expectancy

Performance expectancy digambarkan sebagai tingkat sejauh mana individu percaya bahwa dengan menggunakan sistem informasi dapat membantu untuk mencapai keuntungan dalam meningkatkan kinerja (Venkatesh et al., 2003). *Performance expectancy* mencerminkan persepsi pengguna bahwa ada peningkatan kinerja atau keuntungan yang dirasakan dengan menggunakan *mobile banking* seperti proses pembayaran yang nyaman, respon yang cepat dan pelayanan yang lebih efektif (Zhou et al., 2010). *Performance expectancy* dianggap sebagai konsep yang paling ampuh umtuk menjelaskan niat menggunakan sebuah sistem terlepas dari jenis lingkungan, wajib atau sukarela (Luo, Li, Zhang, & Shim, 2010). Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel *performance expectancy* menurut Venkatesh (2003) adalah sebagai berikut:

1. Persepsi terhadap kegunaan (*Perceived Usefulness*)
   Perceived usefulness didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya.
2. Kesesuaian pekerjaan (*Job Fit*)
   Job fit didefinisikan sebagai bagaimana kemampuan sistem dapat meningkatkan kinerja pekrjaan individu.
3. Keuntungan relatif (*Relative Advantages*)
   Relative advantages didefinisikan sebagai sejauh mana menggunakan sistem dianggap menjadi lebih baik untuk menggantikan teknologi yang digunakan saat ini.

4. Ekspektasi hasil (*Outcome Expectations*)

   Outcome expectations didefinisikan sebagi harapan dari hasil yang didapatkan dari penggunaan sebuah teknologi.

Hubungan antara *performance expectancy* dengan *behavioral intention* dalam menggunakan *mobile banking* dapat dinyatakan bahwa *performance expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

H1: *performance expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention.*

2.2.6 Effort Expectancy

Effort expectancy didefinisikan sebagai tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem, dalam hal ini berkaitan dengan kemudahan belajar untuk menggunakan dan terampil menggunakan sistem (Venkatesh et al., 2003). Ekspektasi usaha memiliki kesamaan dengan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dari TAM, kompleksitas (*Complexity*) dari MCU dan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) dari IDT. Indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel *effort expectancy* menurut Venkatesh et al., (2003) adalah sebagai berikut:

1. Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

   Perceived ease of use didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan individu bahwa menggunakan sistem akan meminimalkan usaha dalam proses mengerjakan pekerjaan.
2. Kompleksitas (*Complexity*)

   Complexity didefinisikan sebagi sejauh mana sistem dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan.
3. Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*)

   Ease of use didefinisikan sebagai sejauh mana menggunakan sistem dianggap sulit untuk digunakan

Hubungan antara *effort expectancy* dengan *behavioral intention* dalam menggunakan mobile banking dapat dinyatakan bahwa *effort expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

H2: *effort expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

2.2.7 Social Influence

Social influence didefinisikan sebagai tingkat dimana individu menganggap bahwa orang yang berada di sekitarnya berpengaruh terhadap dirinya dalam menggunakan sistem tersebut. Perilaku individu ini dipengaruhi oleh pendapat orang sekitar individu tersebut seperti rekan kerja, kenalan, anggota keluarga maupun staf dari pihak bank yang merasakan manfaat penggunaan *mobile banking*. Seorang individu kadang merasa bahwa dengan menggunakan teknologi terkini seperti *mobile banking*, ia menjadi terlihat *trendi* dan profesional (Oliviera, 2014). Indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel *social influence* menurut Venkatesh (2003) adalah sebagai berikut:

1. Norma subjektif (*Subjective Norms*)

   Subjective norms didefinisikan sebagai persepsi seseorang harus atau tidak harus menggunakan sebuah sistem baru.
2. Faktor social (*Social Factors*)

   Social factors didefinisikan sebagai internalisasi individu dari budaya suatu kelompok, dan kesepakatan tertentu yang telah dibuat individu dengan orang lain, dalam situasi sosial tertentu.
3. Citra (*Image*)

   Image didefinisikan sebagai sejauh mana pemanfaatan sistem dapat meningkatkan citra atau status dalam lingkungan sosial seseorang.

Hubungan antara *social influence* dengan *behavioral intention* dalam menggunakan *mobile banking* dapat dinyatakan bahwa *social influence* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

H3: *social influence* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

2.2.8 Facilitating Conditions

Facilitating conditions didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang mempercayai bahwa terdapat infrastruktur organisasi dan teknis dalam mendukung pemakaian sistem. Indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel *facilitating conditions* menurut Venkatesh (2003) adalah sebagai berikut:

1. Kontrol perilaku yang dirasakan (*Perceived Behavioral Control*)

Perceived behavioral control didefinisikan sebagai pandangan internal dan kendala eksternal terhadap perilaku yang terdiri atas memfasilitasi kondisi sumber daya dan memfasilitasi kondisi teknologi.

2. Kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

   Facilitiating conditions didefinisikan sebagai faktor obyektif dalam lingkungan pengamat yang setuju membuat tindakan yang mudah dilakukan, termasuk ketentuan dukungan perlengkapan komputer.

3. Kompatibilitas (*Compatibility*)

   Compatibility didefinisikan sejauh mana inovasi dianggap konsisten dengan nilai, kebutuhan yang ada, dan pengalaman pengadopsi potensial.

Hubungan antara *facilitating conditions* dengan *behavioral intention* dalam menggunakan *mobile banking* dapat dinyatakan bahwa *facilitating conditions* tidak berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Dan *facilitating conditions* memiliki pengaruh positif terhadap *use behavior*.

H4: *facilitating conditions* memiliki pengaruh positif terhadap *use behavior*.

2.2.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini membutuhkan penelitian terdahulu untuk menjadi sebuah landasan dan acuan. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 2.1 dan penjelasannya sebagai berikut:

1. Penelitian dari Zhou (2010) dengan judul "*Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption*" yang diterbitkan dalam jurnal *Computers in Human Behavior*. Data yang dikumpulkan berupa kuesioner responden mahasiswa dari suatu universitas dengan situs *mobile banking* yang digunakan adalah (*wap.icbc.com.cn*) dan CMB (*mobile.cmbchina.com*). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara signifikan *user adoption* dipengaruhi oleh *performance expectancy, task technology fit, social influence,* dan *facilitating conditions*.
2. Penelitian dari Saparudin (2020) dengan judul "*Exploring the Role of Trust in Mobile-Banking Use by Indonesian Customer Using Unified Theory of Acceptance and Usage Technology*". Penelitian tersebut menggunakan model UTAUT yang diperluas dengan menggunakan variabel *trust*. Data

dikumpulkan melalui studi empiris berdasarkan survey terhadap 243 responden di Jakarta. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara signifikan *behavioral intention* dipengaruhi oleh *performance expectancy, effort expectancy, social influence* dan *trust*.

3. Penelitian dari Oliveira (2014) dengan judul "*Extending the understanding of mobile banking adoption: When UTAUT meets TTF and ITM*". Penelitian tersebut menggunakan sampel sejumlah 194 responden. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara signifikan *behavioral intention* dipengaruhi oleh *trust, performance expectancy, technology characteristics*, dan *task technology fit.*
4. Penelitian dari Sedana & Wijaya (2009), dengan judul penelitian "Penerapan Model UTAUT Untuk Memahami Penerimaan dan Penggunaan *Learning Management System* Studi Kasus: *Experential E-learning Of Sanata Dharma University*" yang telah diterbitkan dalam jurnal internal Universitas Sanata Dharma. Data dikumpulkan dari responden (mahasiswa) yang menggunakan Exelsa, melalui pengambilan data dari basis data dan penyebaran kuesioner sejumlah 281 buah. Hasil dari penelitian tersebut memperlihatkan bahwa *performance expectancy, effort expectancy, social influence*, dan *facilitating condition* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*.
5. Penelitian dari Arenas-Gaitán, Peral-Peral, & Ramón-Jerónimo (2015), dengan judul "*Elderly and Internet Banking: An Application of UTAUT2*" yang telah diterbitkan dalam *Journal of Internet Banking and Commerce.* Data pada penelitian tersebut diambil dari 415 orang berusia di atas 55 tahun. Hasilnya menunjukkan bahwa orang tua yang menerima internet banking secara signifikan dipengaruhi oleh *habit, performance expectancy, price value* dan *effort expectancy*. Perilaku sebenarnya dipengaruhi oleh behavior intention dan habit.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Tujuan	Model yang Digunakan	Subjek	Hasil
1	Tao Zhou, Yaobin Lu b, Bin	*Integrating TTF and UTAUT to*	Menjelaskan model untuk pengguna	Integrasi TTF dan UTAUT	265 kuisioner dari dua	*performance expectancy -> use behavior*

No	Penulis	Judul	Tujuan	Model yang Digunakan	Subjek	Hasil
	Wang (2010)	*explain mobile banking user adoption*	dalam mengadopsi *mobile banking*		universitas dan tiga aula layanan di tiongkok timur	*task technology fit -> use behavior*
						social influence -> use behavior
						facilitating conditions -> use behavior
						task technology fit -> performance expectancy
2	Mohamad Saparudin, Agus Rahayu, Ratih Hurriyati dan Mokh. Adib Sultan (2020)	*Exploring the Role of Trust in Mobile-Banking Use by Indonesian Customer Using Unified Theory of Acceptance and Usage Technology*	Menguji faktor-faktor yang mempengaruhi niat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*	Model UTAUT yang diperluas dengan variabel trust	243 responden di Jakarta	*performance expectancy -> behavioral intention*
						effort expectancy -> behavioral intention
						social influence -> behavioral intention
						trust -> behavioral intention
						trust -> performance expectancy
						trust -> effort expectancy
						trust ->social influence
3	Tiago Oliveira, Miguel Faria, Manoj Abraham Thomas dan Aleˇs Poloviˇc (2014)	*Extending the understanding of mobile banking adoption: When UTAUT meets TTF and ITM*	Memahami pentingnya hubungan antara persepsi pengguna mobile banking, kepercayaan awal dalam layanan mobile banking, dan kesesuaian antarateknologi dan karakteristik	Menggabungkan UTAUT, TTF dan ITM	194 Responden	*facilitating conditions -> use behavior*
						behavioral intentions -> use behavior
						trust -> behavioral intention
						performance expectancy -> behavioral intention
						task technology fit -

No	Penulis	Judul	Tujuan	Model yang Digunakan	Subjek	Hasil
			tugas *mobile banking*			*> behavioral intention*
						technology characteristics -> behavioral intention
4	I Gusti Nyoman Sedana dan St. Wisnu Wijaya (2009)	Penerapan Model UTAUT Untuk Memahami Penerimaan dan Penggunaan *Learning Management System* Studi Kasus: *Experential E-learning Of Sanata Dharma University*	Mengetahui hubungan anatara faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan *Experiental E-Learning of Sanata Dharma University (Exelsa)*	*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*	204 responden	*performance expectancy -> behavioral intention*
						effort expectancy -> behavioral intention
						social influence -> behavioral intention
						facilitating conditions -> behavioral intention
						behavioral intention -> use behavior
5	Jorge Arenas-Gaitán, Begoña Peral-Peral, dan Maria Angeles Ramón-Jerónimo (2015)	*Elderly and Internet Banking: An Application of UTAUT2*	Menjelaskan penggunaan *internet banking* pada lansia	*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT 2)*	415 responden	*habit -> use behavior*
						effort expectancy -> use behavior
						performance expectancy -> use behavior
						price value -> use behavior
						behavioral intention -> use behavior

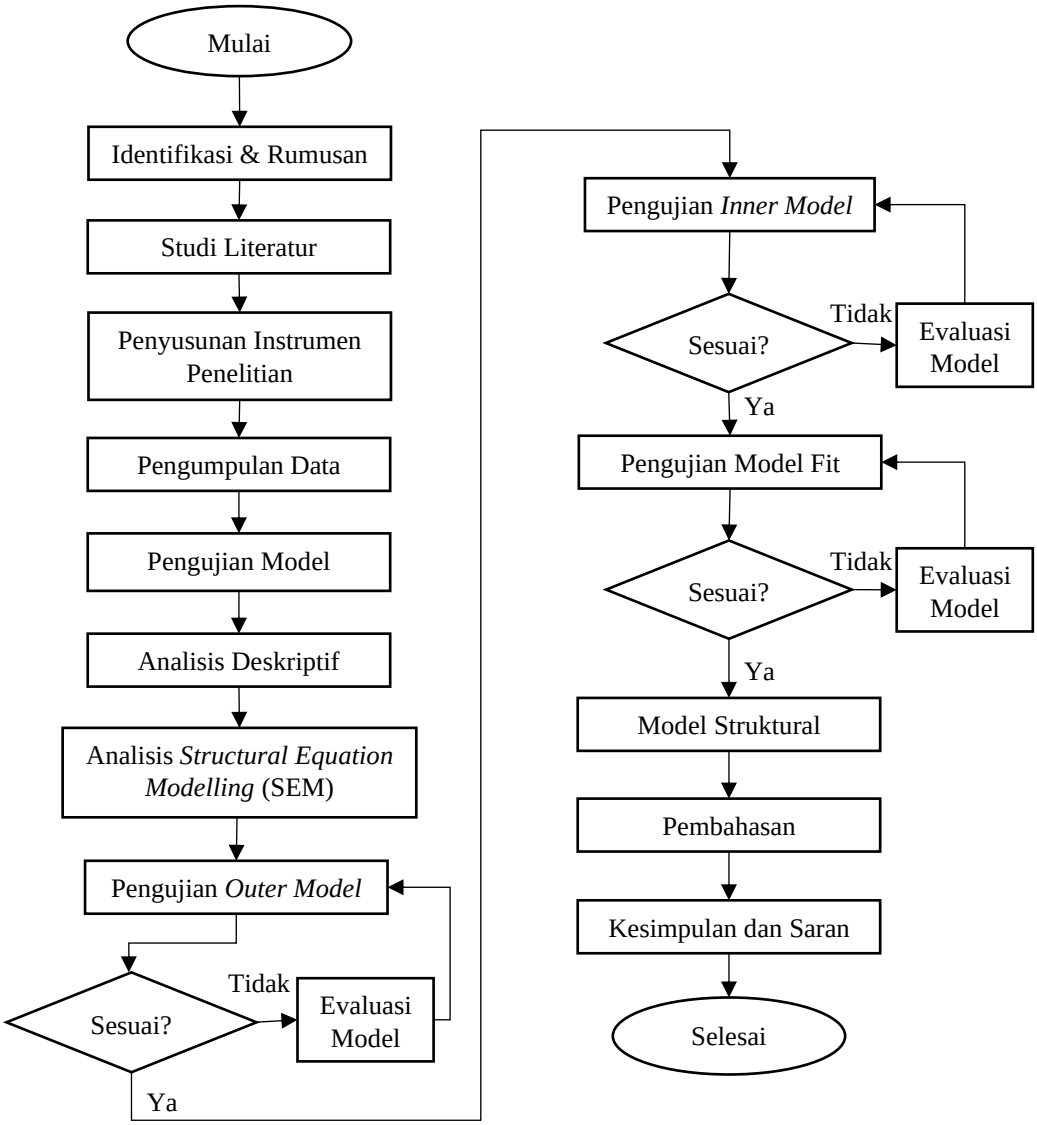
Sumber: Diolah dari berbagai sumber

Simbol (->) artinya mempengaruhi secara signifikan

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian ini dijelaskan pada Gambar 3.6 berikut.



Gambar 3.7 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan secara cepat dan tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu atau untuk menentukan frekuensi

atau penyebaran suatu gejala adanya hubungan tertentu antara gejala satu dengan lainnya dalam masyarakat (Koentjaraningrat, 1990).

3.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dalam pengertian umum, masalah penelitian adalah suatu pertanyaan atau pernyataan yang menyatakan tentang situasi yang memerlukan pemecahan melalui penelitian. Secara lebih spesifik, masalah penelitian merupakan pertanyaan yang menanyakan hubungan antar variabel penelitian. Masalah juga dapat dikatakan sebagai kesenjangan antara teori dan praktik. Menurut Lincoln dan Cuba (Moleong, 1996) masalah penelitian adalah suatu keadaan yang bersumber dari hubungan antara dua faktor atau lebih yang menghasilkan situasi yang membingungkan. Faktor yang berhubungan itu dapat berupa konsep, data empirik, pengalaman, atau unsur lainnya. Dengan kata lain masalah adalah hubungan antara dua (beberapa) variabel yang tidak atau belum jelas.

Pada tahap ini, mengidentifikasi permasalahan yang muncul dengan cara melakukan pengamatan terhadap aplikasi brimo, selanjutnya melakukan pengumpulan data mengenai proyeksi kinerja aplikasi BRImo hingga tahun 2023. Dilakukan juga analisis terhadap laporan keuangan Bank BRI posisi bulan Maret 2021. Diperoleh perbedaan antara proyeksi kinerja aplikasi BRImo dan laporan keuangan Bank BRI. Setelah dua tahun diluncurkan, BRImo belum bisa memenuhi target perusahaan untuk bisa digunakan oleh 20 juta pengguna. Target tersebut diproyeksikan akan terpenuhi pada tahun 2023. Untuk dapat memastikan target tersebut tercapai, diperlukan suatu penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi BRImo.

3.2.1 Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat khususnya masyarakat yang telah menjadi nasabah Bank BRI dan telah memiliki akun BRImo atau pernah memakai aplikasi BRImo.

3.2.2 Objek dan Subjek Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi BRImo menggunakan model UTAUT. Objek penelitian ini adalah aplikasi BRImo. Subjek yang akan diteliti adalah pengguna aplikasi BRImo. Proses penelitian dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan Maret 2021 hingga bulan September 2021.

3.3 Studi Literatur

Studi literatur berfungsi untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang teori-teori yang relevan terhadap masalah yang diteliti; berfungsi untuk menjelaskan, membedakan, meramal dan mengendalikan suatu fenomena atau suatu gejala yang berhubungan dengan masalah penelitian; dapat menimbulkan gagasan dan mendasari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti; dapat menguraikan teori-teori, temuan peneliti terdahulu dan bahan penelitian lainnya yang dapat dijadikan sebagai acuan dan landasan untuk melakukan penelitian yang diusulkan; dapat membantu peneliti untuk menjelaskan latar belakang masalah yang diteliti (Iskandar, 2008).

Studi literatur bertujuan untuk memberikan konteks historis bagi sebuah penelitian. Gambaran dari konteks letak penelitian saat ini akan menjadi lebih jelas, karena studi literatur dapat menampilkan teori yang relevan dan konsep untuk penelitian. Melakukan penelitian ilmiah harus dilakukan dengan teknik penyusunan yang sistematis untuk memudahkan langkah-langkah yang akan diambil. Dalam penelitian ini, langkah pertama yaitu dengan melakukan studi literatur pada buku dan jurnal yang membahas tentang penerimaan dan penggunaan sistem informasi, lebih khusus kepada penerimaan dan penggunaan *mobile banking*. Data yang didapat dari studi literatur ini akan digunakan sebagai acuan untuk membuat kueisioner penelitian.

3.4 Penyusunan Instrumen Penelitian & Pengambilan Data

Penyusunan instrumen penelitian dan pengambilan data pada penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

3.4.1 Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik penentuan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2009). Penelitian ini tergolong kuantitatif karena analisis datanya bersifat kuantitatif atau statistik.

3.4.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2009), pengertian variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel yaitu variabel dependen, variabel independen dan variabel mediasi.

1. Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono (2009), variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab terjadinya perubahan atau timbulnya variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu *performance expectancy* (X_1), *effort expectancy* (X_2), *social influence* (X_3), dan *facilitating conditions* (X_4).

2. Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2009), variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu *use behavior* (Y)

3. Variabel Mediasi (Z)

Menurut Tuckham (Sugiyono, 2014) variabel mediasi adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat di amati dan di ukur. Variabel Mediasi dalam penelitian ini adalah kinerja *behavioral intention* (Z).

3.4.3 Operasionalisasi Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen (X) yaitu empat variabel UTAUT, yaitu *performance expectancy* (X1), *effort expectancy* (X2), *social influence* (X3) dan *facilitating condition* (X4). Empat variabel independen (X) diprediksi akan mempengaruhi variabel *behavioral intention* (Z) dan dampaknya pada variabel *use behavior* (Y). Pada operasionalisasi variabel terdapat indikator, ukuran dan skala yang bertujuan untuk mendefinisikan serta mengukur variabel. Tabel 3.2 merupakan operasionalisasi variabel yang menjadi dasar pengukuran, pengujian dan analisis dalam penelitian ini.

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel	**Konsep Variabel**	**Indikator**	**Ukuran**	**Skala**	**No. Item**
Performance Expectancy (X1)	Tingkat sejauh mana individu percaya bahwa dengan menggunakan sistem informasi dapat membantu untuk mencapai keuntungan dalam meningkatkan kinerja (Venkatesh et al., 2003).	Penggunaan BRImo memberikan keuntungan bagi pengguna	Tingkat Keuntungan Pengguna	Interval	PE1
		Aplikasi BRImo memenuhi kebutuhan transaksi keuangan	Tingkat Capaian Tujuan	Interval	PE2
		Aplikasi BRImo berfungsi dengan baik	Tingkat Kesuksesan Transaksi	Interval	PE3
		Aplikasi BRImo berguna untuk melakukan transaksi keuangan	Tingkat Kegunaan	Interval	PE4
		Aplikasi Brimo sesuai untuk digunakan dalam transaksi keuangan	Tingkat Kesuaian Pengguna	Interval	PE5
		Aplikasi BRImo memberikan solusi dalam transaksi keuangan	Tingkat Penyelesaian	Interval	PE6
		Penggunaan aplikasi BRImo menunjang aktifitas	Tingkat Produktivitas	Interval	PE7

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
		Aplikasi BRImo memberikan manfaat positif	Tingkat Kebermanfaatan	Interval	PE8
		Menggunakan aplikasi BRImo merupakan cara yang efektif	Tingkat Efektivitas	Interval	PE9
		Penggunaan BRImo menghasilkan kualitas hasil transaksi keuangan yang baik	Tingkat Kualitas	Interval	PE10
		Penggunaan BRImo berhasil memenuhi harapan pengguna	Tingkat Keberhasilan	Interval	PE11
Effort Expectancy (X2)	Variabel yang mengukur tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem (Venkatesh et al., 2016).	Penggunaan BRImo memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan	Tingkat Kemudahan	Interval	EE12
		Aplikasi BRImo membantu transaksi keuangan menjadi lebih cepat	Tingkat Kecepatan Penyelesaian	Interval	EE13
		Penggunaan aplikasi BRImo menyelesaikan banyak masalah transaksi keuangan	Tingkat Kuantitas	Interval	EE14
		Menggunakan aplikasi BRImo merupakan cara yang efisien	Tingkat Efisiensi	Interval	EE15
		Pengguna aplikasi BRImo cepat memahami sistem	Tingkat Kecepatan Pemahaman	Interval	EE16
		Aplikasi BRImo mudah digunakan	Tingkat Kesulitan	Interval	EE17

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
		Interaksi selama menggunkan BRImo membuat pengguna nyaman	Tinglat Kenyamanan Interaksi	Interval	EE18
Social Influence (X3)	Sejauh mana seorang individu memandang bahwa pentingnya keberadaan orang lain dalam menggunakan sebuah sistem (Venkatesh et al., 2003).	Penggunaan aplikasi BRImo dipengaruhi oleh rekomendasi keluarga	Tingkat Pengaruh Keluarga	Interval	SI19
		Penggunaan aplikasi Brimo dipengaruhi oleh rekomendasi rekan kerja	Tingkat Pengaruh Organisasi	Interval	SI20
		Aplikasi BRImo banyak digunakan di lingkungan pengguna	Tingkat Pengaruh Jumlah Pengguna	Interval	SI21
		Penggunaan aplikasi BRImo karena faktor paksaan lingkungan sekitar	Tingkat Pengaruh Eksternal	Interval	SI22
		Penggunaan aplikasi BRImo untuk meningkatkan citra pengguna	Tingkat Pengaruh Citra Diri	Interval	SI23
		Aplikasi BRImo dapat menunjukkan status sosial pengguna	Tingkat Pengaruh Status Sosial	Interval	SI24
Facilitating Condition (X4)	Infrastruktur dalam organisasi dapat meningkatkan kepercayaan individu untuk menggunakan sebuah sistem (Venkatesh et al., 2003).	Aplikasi BRImo menyediakan panduan dan arahan penggunaan sistem	Tingkat Kesiapan Sistem	Interval	FC25
		Aplikasi BRImo menyediakan layanan komunikasi langsung kepada operator	Tingkat Kesiapan Operator	Interval	FC26

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
		Aplikasi BRImo merupakan sistem yang adaptif bagi pengguna	Tingkat Adaptif Sistem	Interval	FC27
		Aplikasi BRImo memiliki konsistensi yang tinggi	Tingkat Konsistensi	Interval	FC28
		Fasilitas perusahaan membuat pengguna percaya menggunakan aplikasi BRImo	Tingkat Kepercayaan	Interval	FC29
		Perusahaan memberikan jaminan keamanan transaksi keuangan	Tingkat Keamanan	Interval	FC30
Behavioral Intention (Y)	Cara pengguna teknologi untuk berperilaku (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012).	Pengguna berminat menggunakan kembali aplikasi BRImo pada transaksi berikutnya	Tingkat Penggunaan Kembali	Interval	BI31
		Pengguna akan selalu melakukan transaksi keuangan dengan aplikasi BRImo	Tingkat Penggunaan Secara Terus Menerus	Interval	BI32
		Pengguna berminat mencoba fitur lainnya yang tersedia dalam aplikasi BRImo	Tingkat Mencoba Fitur Lain	Interval	BI33
		Pengguna akan beralih menggunakan sistem yang lebih baik	Tingkat Beralih	Interval	BI34
		Pengguna berniat mencoba sistem lain yang sejenis aplikasi BRImo	Tingkat Kemungkinan Mencoba Sistem Lain	Interval	BI35

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
		Pengguna bersedia melakukan transaksi lainnya dalam aplikasi BRImo	Tingkat Kesediaan menggunakan fitur lainnya	Interval	BI36
		Pengguna bersedia meningkatkan transaksi dengan aplikasi BRImo	Tingkat Kesediaan Penambahan Jumlah Transaksi	Interval	BI37
Use Behavior (Z)	Perilaku menggunakan sebuah sistem (Venkatesh et al., 2016). Bertujuan untuk melihat sejauh mana harapan dan konsekuensi dari keberhasilan dan kegagalan mempengaruhi motivasi pengguna untuk menggunakan sistem (Davis, 1985).	Pengguna menjadikan aplikasi BRImo sebagai rujukan utama transaksi keuangan	Tingkat Adopsi Teknologi	Interval	UB38
		Pengguna dapat menerima dengan sepenuh hati kehadiran aplikasi BRImo	Tingkat Penerimaan Teknologi	Interval	UB39
		Pengguna dapat memanfaatkan dengan baik aplikasi BRImo	Tingkat Pemanfaatan Teknologi	Interval	UB40
		Pengguna bersedia memanfaatkan lebih dari satu fitur pada aplikasi BRImo dalam beberapa tahun kedepan	Tingkat Pemanfaatan Fasilitas	Interval	UB41
		Pengguna bersedia menggunakan aplikasi BRImo dalam beberapa tahun kedepan	Tingkat Perencanaan Penggunaan Sistem	Interval	UB42
		Pengguna selalu menggunakan semua fitur yang terdapat dalam aplikasi BRImo	Tingkat Pemanfaatan Jangka Panjang	Interval	UB43

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
		Pengguna selalu menggunakan aplikasi BRImo untuk transaksi keuangan	Tingkat Penggunaan Jangka Panjang	Interval	UB44
		Aplikasi BRImo adalah teknologi yang lengkap untuk melakukan transaksi keuangan	Tingkat Kelengkapan	Interval	UB45
		Pengguna merasa puas dengan layanan yang tersedia di aplikasi BRImo	Tingkat Kepuasan Layanan	Interval	UB46
		Pengguna bersedia memberikan penilaian positif dari penggunaan aplikasi BRImo	Tingkat Penilaian	Interval	UB47
		Pengguna bersedia merekomendasikan penggunaan aplikasi BRImo kepada orang lain	Tingkat Pemberian Rekomendasi	Interval	UB48
		Pengguna memotivasi orang lain untuk menggunakan aplikasi BRImo	Tingkat Motivasi	Interval	UB49

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

3.4.4 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merunjuk pada informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti terhadap variabel yang diinginkan untuk tujuan penelitian (Sekaran, 2003). Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan cara penyebaran kuisioner secara langsung kepada pengguna aplikasi BRImo. Pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

1. Kuesioner

Menurut Arikunto (2002) Kuisioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Menurut (Sugiyono, 2009), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis responden untuk dijawab.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang perlu dari sumber-sumber tertulis, berupa laporan dalam membantu penyempurnaan data yang diperoleh sebelumnya.

Skala data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala *likert*. Menurut Singarimbun & Effendi (2002), skala *likert* terdiri dari lima alternatif jawaban, dimana setiap alternatif dapat diberi skor berdasarkan kategori jawaban pada kuesioner penelitian. Bobot skor kuesioner ditunjukkan pada Tabel 3.3. Pernyataan kuesioner yang disusun menggunakan skala *likert* terhadap kepuasan pelanggan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-Ragu (RR), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 3.3 Pembobotan skor kuesioner

No	Jawaban Pengguna BRImo	Bobot Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

3.4.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.4.5.1 Populasi

Menurut (Hadi, 2001), populasi adalah semua nilai yang mungkin dan merupakan hasil dari menghitung atau mengukur yang kuantitatif ataupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan populasi yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Menurut S. Arikunto (2007), populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Pada sebuah penelitian populasi

adalah objek penelitian yang akan diobservasi perilakunya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi BRImo. Hingga tanggal 31 Maret 2021 menurut data *Financial Update Presentation* 1Q'2021 Bank BRI, total pengguna aplikasi BRImo yaitu sebanyak 10,050,000 pengguna.

3.4.5.2 Sampel

Menurut Singarimbun & Effendi (2002), sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat utama dari populasi dan dijadikan sebagai perwakilan atau represtasi dalam penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pengguna aplikasi BRImo yang akan diteliti perilaku penerimaan dan penggunaan aplikasi BRImo dan kesimpulan hasil penelitiannya mampu merepresentasikan keseluruhan atau populasi pengguna aplikasi BRImo. Jumlah sampel minimum yang digunakan pada SmartPLS adalah berkisar antara 50-100 sampel (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2018). Penentuan jumlah sampel juga dapat ditentukan berdasarkan banyaknya variabel dalam penelitian, menurut Hair et al. (2018) jumlah sampel yang bisa diterima berdasarkan jumlah variabel yang digunakan menggunakan rasio 10:1. Pada penelitian ini terdapat 6 variabel, sehingga minimum sampel yang dapat diterima adalah 60 sampel. Penelitian lain menyatakan bahwa jumlah sampel yaitu berkisar antara 100-150 sampel (David Gefen, 2003). Pada penelitian ini, peneliti berencana menggunakan setidaknya 170 sampel, dimana 170 sampel tersebut merupakan nasabah Bank BRI yang pernah menggunakan layanan BRImo.

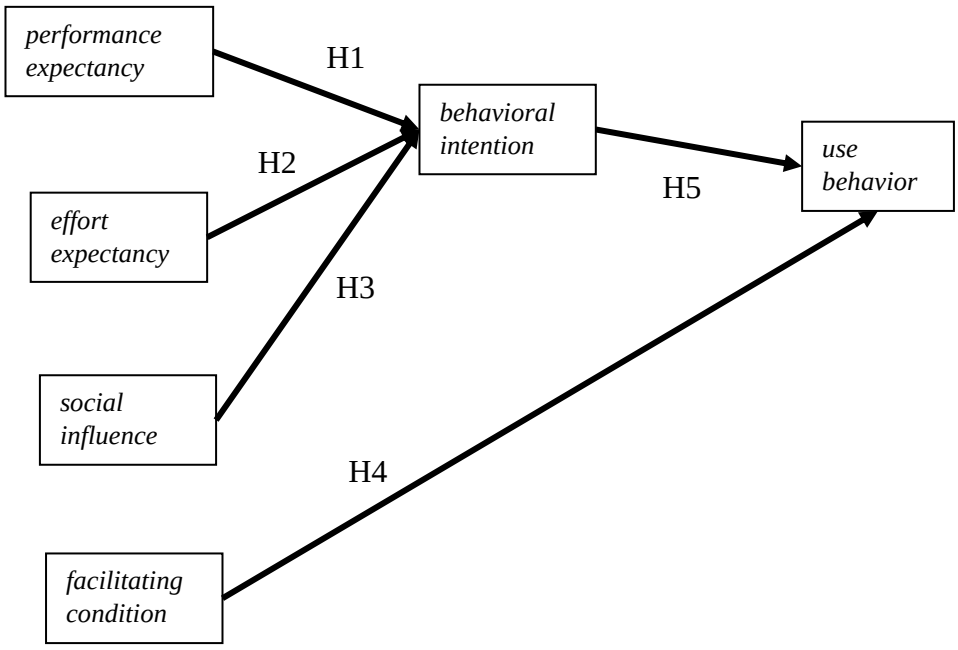
3.4.5.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan tipe pengambilan sampel mengikuti metode *accidental sampling. Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu responden yang secara kebetulan / insidental bertemu dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang tersebut cocok dengan sumber data (Sugiyono, 2009). Pengambilan data penelitian ini menggunakan metode *tryout* terpakai (uji coba terpakai). Pada metode *tryout* terpakai (uji coba terpakai), penyebaran kuesioner atau pengambilan data dilakukan hanya satu kali saja, jika jumlah responden yang dikehendaki sudah

terkumpul maka akan digunakan untuk data uji coba atau digunakan sebagai data penelitian.

3.5 Model Struktural

Model struktural merupakan gambaran alur atau cara berpikir peneliti dalam merumuskan langkah-langkah terkait variabel apa saja yang telah ditentukan dan didasarkan pada teori-teori yang menjadi acuan dasar yang telah dipadukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan studi kasus yang diambil. Dari proses tersebut, maka penulis dapat menemukan sebuah gagasan atau ide atas suatu permasalahan untuk diteliti dan dikaji lebih lanjut. Model struktural penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 3.7. Menyusun model struktural yaitu menghubungkan konstruk laten baik endogen maupun eksogen, dimana endogen merupakan variabel independen yang tidak diprediksi oleh variabel yang lainnya dalam model. Sedangkan eksogen adalah faktor-faktor yang dapat diprediksi oleh beberapa konstruk dalam model.



Gambar 3.8 Model Awal Struktural Penelitian

Gagasan yang telah dituangkan dalam model struktural, didalamnya terdapat lima hipotesis yang masing-masing dilambangkan dengan H1, H2, H3, H4, dan H5. Penjelasan mengenai kelima hipotesis tersebut ditunjukkan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Hipotesis Penelitian

No	Simbol	Hipotesis	Referensi
1	H1	*Performance expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*	(Arenas-Gaitán et al., 2015; Oliveira et al., 2014; Saparudin et al., 2020; Sedana & Wijaya, 2009; Zhou et al., 2010)
2	H2	*Effort expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*	(Arenas-Gaitán et al., 2015; Saparudin et al., 2020; Sedana & Wijaya, 2009)
3	H3	*Social influence* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*	(Saparudin et al., 2020; Sedana & Wijaya, 2009; Zhou et al., 2010)
4	H4	*Facilitating conditions* memiliki pengaruh positif terhadap *use behavior*	(Oliveira et al., 2014; Sedana & Wijaya, 2009; Zhou et al., 2010)
5	H5	*Behavioral intention* memiliki pengaruh positif terhadap *use behavior*	(Arenas-Gaitán et al., 2015; Oliveira et al., 2014; Sedana & Wijaya, 2009; Zhou et al., 2010)

3.6 Uji Kualitas Instrumen

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan mampu mengukur variabel yang ingin di ukur dan bukan mengukur yang lain. Dalam penelitian ini uji validitas yang digunakan adalah uji validitas konstruk (*construct validity*) yang menunjukkan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan ukuran cocok dengan teori yang mendasari desain tes (Sekaran, 2011). Dikatakan valid jika signifikan (α) < 5% atau < 0,05 (Sekaran, 2011).

3.6.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana stabilitas dan konsistensi dari alat pengukur yang digunakan, sehingga memberikan hasil yang relatif konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengukuran

reliabilitas didasarkan pada indeks numerik yang disebut koefisien. Dalam penelitian pengujian kualitas data yang sering dilakukan adalah uji reliabititas untuk reliabilitas konsistensi internal, dimana konsep ini menekankan pada konsistensi butir-butir pertanyaan dalam suatu instrumen. Indikator pertanyaan dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0,6 (Sekaran, 2011).

3.7 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

SEM (*Structural Equation Modeling*) merupakan alat analisis yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini. Dimana alat analisis ini akan dioperasikan dengan menggunakan program SmartPLS yang mengkombinasikan beberapa teknik dengan menyertakan analisis faktor dan analisis *path* (Ghozali, 2014). Alat analisis ini digunakan dengan beberapa pertimbangan yang dilihat dari struktur penelitian, dimana adanya beberapa hubungan yang bersifat kompleks dari beberapa variabel yang diuji dalam penelitian. Selain itu pertimbangan lainnya adalah dengan menggunakan alat analisis SEM mampu memperluas kemampuan dalam menjelaskan serta adanya efisiensi statistik yang digunakan sebagai model yang menguji dengan metode menyeluruh tunggal (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2006).

Sebelum melakukan uji hipotesis terhadap model penelitian yang digunakan, penting untuk menetapkan tingkat signifikansi yang akan digunakan sebagai standar hipotesis yang baik. Berdasarkan penelitian terdahulu standar yang digunakan dalam menentukan tingkat signifikansi suatu data berbeda-beda, pada bidang ilmu sosial tingkat signifikansi yang umum digunakan adalah α = 1% atau 90% sampai α = 5% atau 95% tingkat signifikansinya. Penelitian pada ilmu-ilmu eksata umumnya menggunakan tingkat signifikansi antara α = 2% atau 98% sampai α = 1% atau 99% tingkat signifikansinya. Berkaitan dengan tingkat signifikansi tersebut, maka dalam penelitian ini akan menggunakan standar tingkat signifikansi sebesar α = 5% atau 95% tingkat signifikansinya dengan persentasi kesalahan sebesar 5% atau 0,05%.

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah alat analisis yang digunakan untuk mengetahui karakteristik dan jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan yang terdapat

dalam kuisioner. Analisis deskriptif merupakan suatu analisis yang mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data populasi atau sampel sebagaimana adanya tanpa melakukan analisa dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2005). Hasil dari analisis ini berupa informasi, seperti *central tendendy*, *dispersion*, *frequency distribution*, *percentile values* dan pemaparan grafik.

3.7.2 Hasil Analisis SEM

Setelah diperoleh model yang *fit* dengan data dan ditentukan metode estimasi yang tepat untuk model yang telah terbentuk, maka tahap analisis SEM selanjutnya adalah melakukan estimasi model struktural.

3.7.3 Langkah-langkah SEM

3.7.3.1 Pengembangan Model Teoritis

Model yang dimaksud dalam analisis SEM adalah model persamaan struktural yang didasarkan pada hubungan kausalitas. Kausalitas disini adalah suatu asumsi dimana perubahan yang terjadi pada satu variabel dapat mempengaruhi perubahan pada variabel lainnya. Kuatnya hubungan kausalitas tersebut sangat dipengaruhi oleh justifikasi suatu teori yang mendukung analisis. Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis SEM digunakan bukan untuk menghasilkan suatu model maupun kausalitas, tetapi untuk menjelaskan hubungan antar variabel dalam model melalui uji data empiris atau teori yang mendukung analisis.

Menurut (Ghozali, 2014), pengembangan model berdasarkan teori seringkali mengalami kesalahan kritis yang dikenal dengan *specification error* atau kehilangan satu atau lebih variabel prediktif. Kesalahan ini akan sangat berakibat terhadap penilaian pada variabel lainnya, sehingga setiap penelitian yang ingin menggunakan semua variabel dalam penelitian yang dilakukan harus menyesuaikan dengan keterbatasan praktis dalam SEM. Jadi yang paling penting adalah model yang digunakan harus sederhana dengan *concise theoretical model*.

3.7.3.2 Pengembangan Diagram Alur (Path Diagram)

Setelah menetapkan pengembangan model yang akan digunakan, langkah selanjutnya adalah menyusun hubungan setiap variabel dalam model dengan

menggunakan diagram jalur dan menyusun strukturalnya. Pada analisis SEM pengembangan diagram alur sangat penting dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam melihat hubungan kausalitas pada setiap variabel yang sedang ditelitinya. Adapun kegunaan pada setiap langkah yang digunakan dalam penyusunan diagram alur pada SEM adalah (Ghozali, 2014):

1. Menyusun Model Struktural yaitu menghubungkan konstruk laten baik endogen maupun eksogen, dimana endogen merupakan variabel independen yang tidak diprediksi oleh variabel yang lainnya dalam model. Sedangkan eksogen adalah faktor-faktor yang dapat diprediksi oleh beberapa konstruk dalam model.
2. *Measurement model* yaitu menghubungkan konstruk laten endogen atau eksogen dengan variabel indikator atau manifest.

3.7.3.3 Memilih Matrik Input Dan Estimasi Model

Alat analisis SEM dalam prakteknya hanya menggunakan dua data input, yaitu data matrik varian / kovarian atau matrik korelasi. Menurut Ghozali (2014), pada model persamaan struktural matrik korelasi tidak lain adalah *standardized* varian / kovarian yang memiliki tingkat koefisien matrik dalam bentuk *standardized* unit sama dengan koefisien *beta* pada persamaan regresi dengan rentang nilai antara -1,0 dan +1,0, dengan skala pengukuran yang dimiliki matrik korelasi umumnya digunakan untuk membandingkan yang langsung antara koefisien dalam model. Sedangkan untuk matrik kovarian biasanya lebih banyak digunakan untuk penelitian yang melihat pola hubungan pada variabel, karena *standard error* yang diperoleh umumnya menunjukkan angka yang kurang akurat apabila matrik korelasi digunakan sebagai input.

Estimasi model yang digunakan dalam penelitian menggunakan teknik analisis *Maximum Likelihood Estimation* (ML) dan *Generalized Least Square Estimation* (GLS). Teknik analisis ML dan GLS dipilih karena jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian berada pada retan antara 200 - 500 sampel, sehingga mampu menghasilkan data yang lebih efisien dan *unbiased* jika asumsi normalitas *multivariate* dipenuhi.

3.7.3.4 Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi

Masalah identifikasi model struktural atau yang disebut dengan *meaningless* sering dijumpai selama proses estimasi data berlangsung. Permasalahan dalam identifikasi ini terjadi dikarenakan ketidakmampuan *proposed model* untuk menghasilkan *unique estimate*. Adapun beberapa cara yang dapat menjelaskan adanya kesalahan dalam proses identifikasi model adalah sebagai berikut (Ghozali, 2014):

1. Terdapat nilai *standard error* yang besar pada satu atau lebih koefisien.
2. Program tidak mampu untuk *invert information matrix*.
3. Adanya nilai estimasi yang tidak diharapkan bermunculan seperti nilai *error variance* yang negatif.
4. Tingginya nilai korelasi pada setiap koefisien estimasi berkisar > 0,90.

Memperbanyak konstrain (menghapus *path* dari diagram *path*) merupakan langkah terbaik yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan pada identifikasi model struktural.

3.7.3.5 Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit*

Evaluasi *Goodness of Fit* adalah suatu uji kesesuaian yang dilakukan terhadap model yang digunakan dalam penelitian. Evaluasi ini berfungsi untuk menghasilkan indikasi suatu perbandingan antara model yang dispesifikasi melalui matrik kovarian dengan indikator atau variabel observasi. Apabila nilai pada *Goodness of Fit* yang dihasilkan baik (Latan & Temalagi, 2013) maka model tersebut dapat diterima, sedangkan untuk hasil *Goodness of Fit* yang buruk maka model tersebut harus dilakukan modifikasi atau ditolak.

Adapun indeks kesesuaian yang dapat digunakan untuk menguji kelayakan suatu model penelitian adalah sebagai berikut (Ghozali, 2014):

1. Uji *Chi Square* (X^2)

Chi Square atau dalam istilah SEM sering dikenal dengan sebutan -2 *log likelihood* adalah suatu kriteria *fit indices* yang digunakan untuk melihat apakah ada penyimpangan yang terjadi antara *sample covariance matrix* dan model (*fitted*) *covariance matrix* (Latan & Temalagi, 2013). Uji *chi square* sangat bergantung pada besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian, karena model yang akan

diuji dikatakan baik apabila hasil dari uji *chi square* kecil. Semakin kecil nilai *chi square* yang dihasilkan, maka semakin baik model yang digunakan dalam penelitian karena nilai *chi square* yang kecil dapat menghasilkan nilai probabilitas (p) yang lebih besar dari tingkat signifikansi (α) dan ini menjelaskan bahwa data input matrik kovarian antara prediksi dengan observasi sebenarnya tidak memiliki berbedaan yang cukup signifikan (Ghozali, 2014).

2. RMSEA (*The Root Mean Square Error of Approximation*)

Menurut (Ghozali, 2014), RMSEA adalah uji yang digunakan untuk mengukur penyimpangan yang terjadi pada nilai suatu parameter model dengan matriks kovarians populasinya. Dimana uji ini dapat digunakan untuk mengkompensasi *Chi Square Statistic* dengan sampel penelitian yang besar. Menurut (Sugiyono, 2014) suatu model dapat diterima apabila nilai RMSEA yang diperoleh lebih kecil dari 0,08. Dan dengan nilai < 0,08 model ini sudah dikatakan bahwa model *fit* berdasarkan *degrees of freedom.*

3. GFI (*Goodness of Fit Index*)

Uji *Goodness of Fit Index* merupakan uji kesesuaian yang dipergunakan untuk menghitung proporsi tertimbang dari suatu varian pada matrik kovarian sampel. Uji GFI merupakan suatu ukuran non statistik dengan rentang nilai 0-1,0, dimana angka 0 merupakan nilai kesesuaian yang rendah (*poor fit*) dan 1,0 merupakan nilai kesesuaian yang sempurna (*perfect fit*). Apabila nilai GFI yang diperoleh tinggi atau >0.90 maka nilai tersebut menjelaskan bahwa model varian dalam matrik kovarian sampel tersebut adalah *better fit* (Ghozali, 2014).

4. AGFI (*Adjusted Goodness of Fit Index*)

AGFI adalah pengembangan model analisis dari GFI yang dapat disesuaikan dengan *ratio degree of freedom* untuk proposed model dengan *degree of freedom* terhadap *null* model (Ghozali, 2014). Kedua model analisis ini secara bersama merupakan kriteria yang dapat digunakan untuk memperhitungkan proposi data tertimbang dari varian dalam sebuah matrik kovarian sampel.

5. CMIN/DF

CMIN atau *the minimum sample discrepancy function* merupakan salah satu indikator yang akan disajikan sebagai nilai pengukuran dari suatu tingkat *fit*-nya sebuah model. Pengujian terhadap tingkat *fit* suatu model dapat diukur dengan

membagi nilai *chi-squares* (X2) dengan *degree of freedom* (df). Suatu model dapat dikatakan *acceptable fit* terhadap data, jika nilai CMIN/DF <2,0 atau kurang dari 0,5 (Ghozali, 2014).

6. TLI (*Tucker Lewis Index*)

TLI adalah suatu alat *ukur alternatif incremental fit index* yang digunakan untuk membandingkan model yang akan di uji terhadap sebuah *baseline model*. Hasil dari pengujian TLI digunakan oleh peneliti sebagai salah satu acuan ukuran nilai agar diterimanya sebuah model penelitian. Suatu model dapat diterima apabila nilai TLI dihasilkandalam penelitian ≥ 0,95, sedangkan untuk nilai TLI yang mendekati angka 1 menunjukkan bahwa model tersebut adalah *a very good fit*.

7. CFI (*Comparative Fit Index*)

Besaran indeks CFI yang baik memiliki rentang nilai sebesar 0-1, dengan hasil yang semakin mendekati 1 maka tingkat *fit* pada sebuah data dikatakan tinggi atau *a very good fit*. Nilai CFI yang digunakan dalam penelitian untuk mengindikasi suatu data *good fit* adalah ≥ 0,90. Keunggulan dari indeks ini adalah bahwa indeks ini besarnya tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel karena itu sangat baik untuk mengukur tingkat penerimaan sebuah model (Ghozali, 2014).

Tabel 3.5 Goodness of Fit Index

Goodness of Fit Index	*Cut Off Value*
X^2-Chi Square	Diharapkan kecil
Probabilitas	≥ 0,05
CMIN/DF	≤ 2,00
RMSEA	≤ 0,08
GFI	≥ 0,90
AGFI	≥ 0,90
TLI	≥ 0,95
CFI	≥ 0,95

Sumber: (Ferdinand, 2006)

3.7.3.6 Uji Signifikansi Parameter

Uji signifikansi parameter dalam penelitian dilakukan untuk melihat seberapa besar variabel indikator independen yang digunakan mampu mempengaruhi variabel dependen. Uji siginifikansi parameter dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *p-value* dengan nilai tingkat signifikansi yang ditetapkan ($\alpha = 0{,}05$). Tingkat signifikansi variabel parameter juga dilihat dari nilai CR (*Critical Ratio*), dimana suatu variabel indikator dapat dikatakan signifikan jika nilai CR > 1,96 atau nilai *p-value* < 0,05 dan sebaliknya (Haryono, 2016).

3.7.3.7 Interpretasi dan Modifikasi Model

Langkah terakhir dalam analisis SEM adalah mengiterpretasikan dan melakukan modifikasi model yang tidak termasuk dalam kriteria syarat dilakukannya suatu pengujian. Sebelum dilakukannya modifikasi terhadap model, terlebih dahulu harus memperhatikan beberapa hal penting dengan mempertimbangkan teori-teori pendukung untuk dilakukannya modifikasi tersebut.

Pertimbangan untuk dilakukan atau tidak dilakukannya modifikasi model dilihat dari nilai residual yang dihasilkan. Apabila nilai residual yang dihasilkan > 2,58 maka nilai ini menunjukkan adanya *prediction error* yang subtansial pada sepasang indikator, dan dalam keadaan ini pertimbangan modifikasi biasanya dilakukan dengan menambahkan sebuah alur baru pada model yang estimasi tersebut (Ferdinand, 2006).

3.7.3.8 Uji Hipotesis

Hipotesis-hipotesis akan diuji dengan melihat hasil analisis serta dengan signifikan *value*nya, apabila tanda sesuai teori dan signifikan < 0.05 maka dinyatakan terbukti atau diterima, sebaliknya apabila tanda tidak sesuai teori dan signifikan > 0,05 maka hipotesis tersebut ditolak. Proses pengujian statistik ini, nilai di atas 1,96 untuk CR dan di bawah 0,05 untuk nilai p (Ghozali, 2014).

3.7.4 Pengujian Hasil Menggunakan *Focus Group Discussions* (FGD)

FGD (*Forum Group Discussion*) adalah sebuah teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk menemukan makna sebuah tema menurut pemahaman sebuah kelompok (Bungin, 2005). Teknik ini digunakan untuk mengungkapkan

pemaknaan dari suatu kelompok berdasarkan hasil diskusi yang terpusat pada suatu permasalahan tertentu. FGD juga dimaksudkan untuk menghindari pemaknaan yang salah dari peneliti terhadap fokus masalah yang sedang diteliti. FGD akan dilakukan dengan melibatkan lima pengguna aplikasi BRImo. FGD dilakukan untuk melakukan konfirmasi mengenai hasil dari penelitian ini apakah sudah sesuai dengan keinginan para nasabah Bank BRI atau belum.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat ini membahas mengenai proses pengambilan data serta proses analisis hingga pembahasan mengenai hasil penelitian.

4.1 Pengambilan Data

Pengambilan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam suatu penelitian. Proses pengambilan data secara teknis yaitu menggunakan proses pengambilan data secara kuantitatif yang akan dijelaskan dalam sub bab berikut.

4.1.1 Pengambilan Data Kuantitatif

Data Kuantitatif diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada nasabah BRI yang menggunakan aplikasi BRImo. Pertanyaan kuesioner dibuat dan disesuaikan berdasarkan model UTAUT. Kuesioner dibuat melalui media *web service survey* yaitu *forms.app* dan kemudian disebarkan melalui media sosial.

4.2 Pengujian Model Penelitian Kuantitatif

Pengujian pada penelitian ini merupakan pengujian kuantitatif yang melalui beberapa tahap yaitu analisis demografi responden, analisis deskriptif dan uji *Structural Equation Modelling (SEM)*. Pengujian pada penelitian akan dijelaskan secara detil pada sub bab berikut.

4.2.1 Analisis Demografi Responden

Hasil analisis demografi responden pengguna aplikasi BRImo ditunjukkan pada Tabel 4.6 serta pada Gambar 4.8, Gambar 4.9, Gambar 4.10 dan Gambar 4.11. Analisa demografi responden dilakukan untuk mengatahui karakteristik umum profil responden berdasarkan tempat tinggal, jenis kelamin, rentang usia, pekerjaan, pendidikan terakhir.

Tabel 4.6 Analisis Demografi Responden

Kategori	Item	Jumlah	Frekuensi
Jenis Kelamin	Laki-Laki	83	49%
	Perempuan	87	51%
Kelompok Usia	18-20 tahun	9	5%

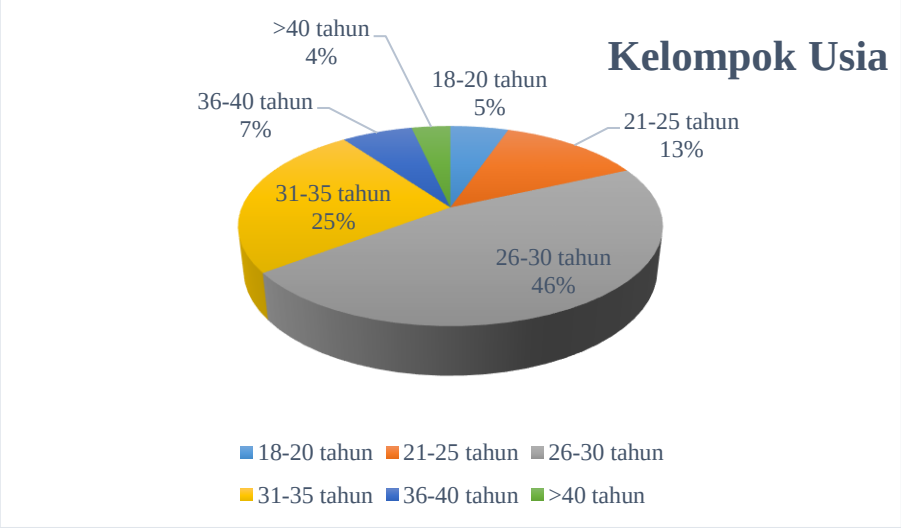
Kategori	Item	Jumlah	Frekuensi
	21-25 tahun	22	13%
	26-30 tahun	79	46%
	31-35 tahun	43	25%
	36-40 tahun	11	7%
	>40 tahun	6	4%
Tempat Tinggal	Jawa	144	85%
	Luar Jawa	26	15%
Pekerjaan	Pegawai Swasta	50	29%
	Pelajar/Mahasiswa	19	11%
	Wiraswasta	16	9%
	Pegawai Negeri	10	6%
	Lainnya	75	44%

Jumlah total responden yang berhasil dihimpun sebanyak 170 responden. Demografi responden berdasarkan jenis kelamin dari total responden pengguna aplikasi BRImo menunjukkan bahwa sebanyak 83 responden atau 49% merupakan laki-laki sedangkan sebanyak 87 responden atau 51% merupakan wanita.

Gambar 4.9 Demografi Responden Bersarkan Jenis Kelamin

Demografi responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Gambar 4.8. Dari angka tersebut terlihat bahwa perbandingan antara pengguna *mobile banking* laki-laki dan perempuan tidak jauh berbeda, kemungkinan individu laki-laki dan perempuan untuk memanfaatkan *mobile banking* sebenarnya hampir sama (Ngasuko, 2019). Pengguna laki-laki dan perempuan mempunyai proporsi yang sama dalam menggunakan aplikasi BRImo.

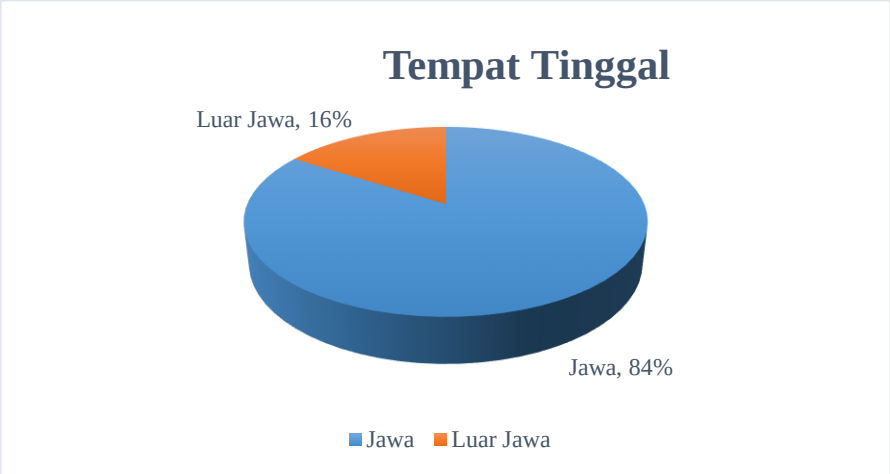
Demografi responden berdasarkan kelompok usia menunjukkan bahwa sebanyak 9 responden atau 5% merupakan responden dengan kelompok usia 18-20 tahun, sebanyak 22 responden atau 13% merupakan responden dengan kelompok usia 21-25 tahun, kelompok usia 26-30 tahun merupakan kelompok usia dengan jumlah responden paling tinggi yaitu sebanyak 79 responden atau 46 %, kelompok usia 31-35 tahun terdapat responden sebanyak 43 atau 25 %, kelompok usia 36-40 tahun terdapat responden sebanyak 11 responden atau 7 %, sedangkan kelompok usia diatas 40 tahun merupakan kelompok usia dengan jumlah responden paling rendah yaitu sebanyak 6 responden atau 4%.



Gambar 4.10 Demografi Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Demografi responden berdasarkan kelompok usia ditunjukkan pada Gambar 4.9. Pengguna aplikasi BRImo didominasi oleh nasabah dengan kelompok usia 26-30 tahun dengan prosentase 46 persen. Hal ini dikarenakan nasabah pada kelompok usia ini merupakan golongan milenial yang dari segi ekonomi belum cukup mapan dibandingkan dengan kelompok usia 36-55 tahun, namun mereka mau menggunakan *internet banking* dan mereka lebih familiar dengan teknologi dan kemananan *internet banking* (Ngasuko, 2019). Nasabah kelompok usia 26-30 tahun menggunakan aplikasi BRImo untuk bertransaksi topup saldo *e-commerce*, pembayaran menggunakan *QR Code* dan juga fitur tabungan rencana. Dan juga nasabah kelompok ini lebih cepat familiar dengan teknologi baru yang ada di aplikasi BRImo seperti *login* menggunakan *biometric* dan *fast menu*.

Demografi responden berdasarkan tempat tinggal menunjukkan bahwa 144 responden atau 85% responden tinggal di pulau jawa. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan pengguna di pulau jawa, sedangkan 26 responden atau 15% responden lainnya tinggal diluar pulau jawa.

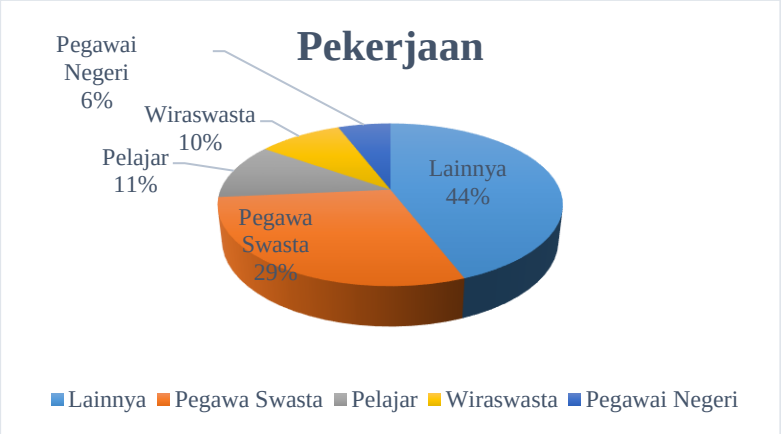


Gambar 4.11 Demografi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Demografi responden berdasarkan tempat tinggal ditunjukkan pada Gambar 4.10. Salah satu faktor yang mempengaruhi pengguna *mobile banking* mayoritas ada di pulau jawa adalah karena pertumbuhan internet di pulau jawa cukup tinggi, penduduk di pulau jawa sangat cepat dan antusias dalam menggunakan internet (Rosyid, Ariyanty, & Kusumahadi, 2019). Internet merupakan salah satu infrastruktur penting dalam mengunakan aplikasi BRImo.

Selain itu, di pulau jawa telah banyak infrastruktur yang mendukung untuk pembayaran secara *cashless*. Salah satunya pembayaran menggunakan QRIS. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code (Bank Indonesia, 2021). Pulau jawa mendominasi transaksi QRIS di Indonesia (Adri, 2021). Merchant di Pulau Jawa masih mendominasi pasar QRIS sebesar 68,26 persen. Dengan banyaknya marchant ini sekaligus meningkatkan jumlah pengguna dan jumlah transaksi QRIS menggunakan *mobile banking*.

Demografi responden berdasarkan pekerjaan responden menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 50 responden atau 29%, responden dengan pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 10 responden atau 6%, responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 16 responden atau 9%, responden dengan pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa sebanyak 19 responden atau 11%, dan paling tinggi adalah responden dengan jawaban pekerjaan sebagai lainnya sebanyak 79 responden atau 44%.

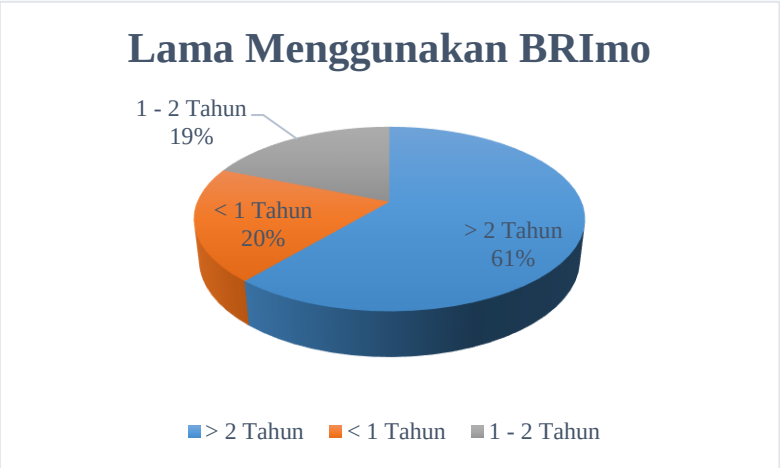


Gambar 4.12 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Demografi responden berdasarkan pekerjaan ditunjukkan pada Gambar 4.11. Jawaban responden dengan pekerjaan lainnya meliputi pegawai BUMN, ibu rumah tangga, guru/pengajar, dan TNI. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi BRImo memiliki pekerjaan yang cukup beragam, hampir semua kalangan masyarakat memiliki rekening BRI dan menggunakan aplikasi BRImo.

4.2.2 Analisis Demografi Responden Berdasarkan Lama menggunakan BRImo

Analisis deskriptif demografi berdasarkan lama menggunakan BRImo menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menggunakan BRImo lebih dari dua tahun yaitu sebanyak 104 responden atau 61%. Sedangkan responden yang menggunakan BRImo kurang dari satu tahun sebanyak 34 responden atau 20%, dan responden yang menggunakan BRImo antara satu atau dua tahun sebanyak 32 persen atau 19%.



Gambar 4.13 Demografi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan BRImo

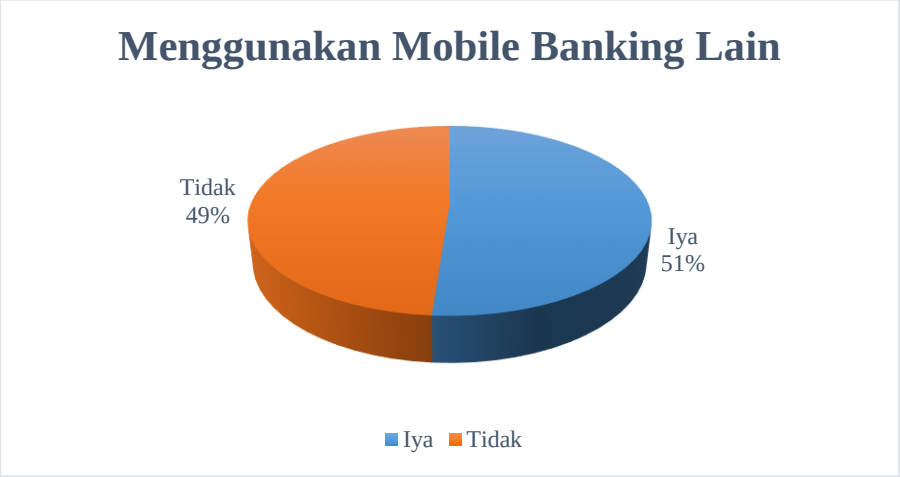
Demografi responden berdasarkan lama menggunakan BRImo ditunjukkan pada Gambar 4.12. Aplikasi BRImo merupakan aplikasi yang baru diluncurkan oleh Bank BRI untuk menggantikan aplikasi yang telah ada sebelumnya. Aplikasi BRImo diluncurkan pada Februari 2019 untuk menggatikan aplikasi BRI *Mobile banking*. Aplikasi BRImo dan aplikasi BRI mobile banking merupakan dua aplikasi berbeda. Fitur dan tampilan dari kedua aplikasi sangat berbeda. Responden yang menggunakan BRImo lebih dari 2 tahun merupakan responden yang sebelumnya telah menggunakan aplikasi BRI *mobile banking* dan merupakan kelompok terbanyak dalam penelitian ini. Kelompok ini memiliki pengalaman / experience menggunakan brimo yang lebih lama. Lamanya pengalaman menggunakan suatu aplikasi berpengaruh positif terhadap kemudahan dalam menggunakan suatu aplikasi (Khaira, Az-zahra, & Rusydi, 2020). Demografi responden berdasarkan lama menggunakan BRImo ditunjukkan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Demografi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan BRImo

Kriteria	Jumlah Responden	Presentase
Kurang dari 1 tahun	34	20%
1-2 tahun	32	19%
Lebih dari 2 tahun	104	61%

4.2.3 Analisis Deskriptif Demografi Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Lain

Analisis demografi responden berdasarkan penggunaan aplikasi *mobile banking* lain menunjukkan bahwa lebih dari 50 persen responden menggunakan *mobile banking* Bank lain. Responden yang menggunakan *mobile banking* bank lain sebanyak 87 responden atau 51%, sedangkan yang hanya menggunakan BRImo atau tidak menggunakan *mobile banking* lainnya sebanyak 83 responden atau 49%. Responden yang hanya menggunakan aplikasi BRImo tidak memiliki referensi untuk membedakan BRImo dengan aplikasi lain, sehingga mayoritas pengguna yang hanya menggunakan BRImo memberikan pendapat yang bagus mengenai BRImo.



Gambar 4.14 Demografi Responden Berdasarkan Menggunakan Mobile Banking Lain.

Demografi responden berdasarkan penggunaan aplikasi *mobile banking* lain selain aplikasi BRImo ditunjukkan pada table 4.13. Responden yang menggunakan *mobile banking* lain, sebagian dari mereka memberikan pendapat positif, sedangkan sebagian lainnya memberikan pendapat negatif. Responden yang berpendapat negatif tentang BRImo membandingkan aplikasi BRImo dengan aplikasi *mobile banking* lain, dimana terdapat kelebihan pada *mobile banking* lain dibandingkan dengan aplikasi BRImo. Seperti pada *mobile banking* BCA terdapat menu *e-commerce*, *cardless*, BCA *keyboard*, bagi - bagi, dan *life style* yang tidak ditemukan pada aplikasi BRImo. Selain itu beberapa responden juga mengatakan bahwa

aplikasi *BCA mobile* dan *BNI mobile* lebih mudah digunakan, lebih banyak fiturnya dan tampilan lebih menarik.

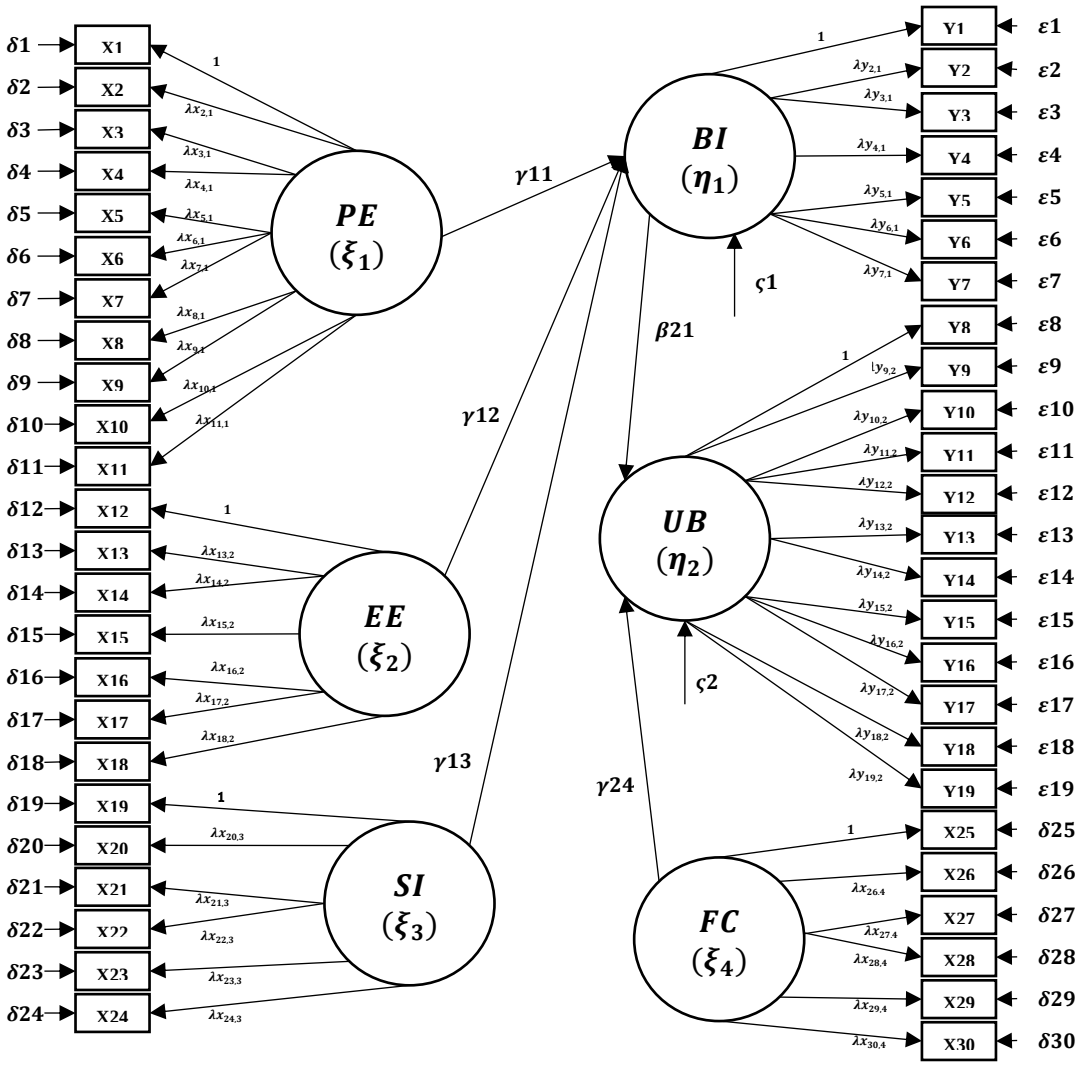
Tabel 4.8 Demografi Responden Berdasarkan Penggunaan *Mobile Banking* Lain

Apakah Menggunakan Mobile Banking Lain?	**Jumlah Responden**	**Prosentase**
Iya	87	51%
Tidak	83	49%

Responden yang menggunakan *mobile banking* dari bank lain terdiri dari 42 responden menggunakan *BCA Mobile*, 13 responden menggunakan *BNI Mobile*, 21 responden menggunakan *Livin Mandiri*, 6 responden menggunakan BSI, 2 responden menggunakan *Bank Jatim Mobile*, dan 2 responden lainnya menggunakan *Muamalat Mobile*. Demografi responden berdasarkan menggunakan *mobile banking* ditunjukkan pada Gambar 4.13.

4.2.4 Model Penelitian

Model penelitian ini berdasarkan pada model UTAUT. Berdasarkan teori, UTAUT memiliki empat variabel yang dianggap mempunyai peran utama yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* (Venkatesh et al., 2003). Pada model UTAUT, variabel dependen yaitu *use behavior* dan terdapat variabel mediasi yaitu *behavioral intention*. *Behavioral intention* memiliki pengaruh terhadap variabel independen dan variabel dependen. Model penelitian telah didukung melalui penelitian terdahulu seperti yang telah dijelaskan pada Tabel 2.1. Model penelitian disusun dan ditunjukkan pada gambar 4.15 berikut.



Gambar 4.15 Model Penelitian

Berdasarkan model penelitian diatas maka dapat dispesifikasikan sebagai berikut:

4.2.4.1 Variabel-variabel laten

1. PE adalah *Performance Expectancy* atau variabel laten eksogen ke 1 ($\boldsymbol{\xi_1}$)
2. EE adalah *Effort Expectancy* atau variabel laten eksogen ke 2 ($\boldsymbol{\xi_2}$)
3. SI adalah *Social Influence* atau variabel laten eksogen ke 3 ($\boldsymbol{\xi_3}$)
4. FC adalah *Facilitating Condition* atau variabel laten eksogen ke 4 ($\boldsymbol{\xi_4}$)
5. BI adalah *Behavioral Intention* atau variabel laten endogen ke 1 ($\boldsymbol{\eta_1}$)
6. UB adalah *Use Behavior* atau variabel laten endogen ke 2 ($\boldsymbol{\eta_2}$)

4.2.4.2 Variabel-variabel Manifes/Variabel Indikator/ Variabel Teramati

1. X1, X2, …. X11 merupakan variabel-variabel indikator dari variabel laten PE (*Performance Expectancy*) dimana X1 ditetapkan sebagai indikator utama dan diberi *constrain* 1
2. X12, X13, …. X18 merupakan variabel-variabel indikator dari variabel laten EE (*Effort Expectancy*) dimana X12 ditetapkan sebagai indikator utama dan diberi *constrain* 1
3. X19, X20, …. X24 merupakan variabel-variabel indikator dari variabel laten SI (*Social Influence*) dimana X19 ditetapkan sebagai indikator utama dan diberi *constrain* 1
4. X25, X26, …. X30 merupakan variabel-variabel indikator dari variabel laten FC (*Facilitating Condition*) dimana X25 ditetapkan sebagai indikator utama dan diberi *constrain* 1
5. $\boldsymbol{\delta 1, \delta 2, \delta 3, \delta 4}$, ... $\boldsymbol{\delta 25}$ adalah nilai pengukuran *error* pada variabel manifes X
6. $\boldsymbol{\lambda x_{2,1}, \lambda x_{3,1}, \lambda x_{4,1}}$, ... $\boldsymbol{\lambda x_{30,4}}$ merupakan koefisien matriks regresi variabel manifest X dengan variabel laten eksogen
7. Y1, Y2, …. Y7 merupakan variabel-variabel indikator dari variabel laten BI (*Behavioral Intention*) dimana Y1 ditetapkan sebagai indikator utama dan diberi *constrain* 1
8. Y8, Y9, …. Y19 merupakan variabel-variabel indikator dari variabel laten UB (*Use Behavior*) dimana Y8 ditetapkan sebagai indikator utama dan diberi *constrain* 1
9. $\boldsymbol{\varepsilon 1, \varepsilon 2, \varepsilon 3, \varepsilon 4}$, ... $\boldsymbol{\varepsilon 19}$ adalah nilai pengukuran *error* pada variabel manifes Y
10. $\boldsymbol{\lambda x_{2,1}, \lambda x_{3,1}, \lambda x_{4,1}}$, ... $\boldsymbol{\lambda x_{19,2}}$ merupakan koefisien matriks regresi variabel manifest X dengan variabel laten endogen
11. Dalam bentuk persamaan model pengukuran di atas dapat ditulis sebagai berikut:

$$X1 = 1 * \boldsymbol{PE} + \delta 1$$
$$X2 = \lambda x_{2,1} * \boldsymbol{PE} + \delta 2$$
$$X3 = \lambda x_{3,1} * \boldsymbol{PE} + \delta 3$$
$$X4 = \lambda x_{4,1} * \boldsymbol{PE} + \delta 4$$
$$X5 = \lambda x_{5,1} * \boldsymbol{PE} + \delta 5$$
$$X6 = \lambda x_{6,1} * \boldsymbol{PE} + \delta 6$$
$$X7 = \lambda x_{7,1} * \boldsymbol{PE} + \delta 7$$
$$X8 = \lambda x_{8,1} * \boldsymbol{PE} + \delta 8$$
$$X9 = \lambda x_{9,1} * \boldsymbol{PE} + \delta 9$$
$$X10 = \lambda x_{10,1} * \boldsymbol{PE} + \delta 10$$
$$X11 = \lambda x_{11,1} * \boldsymbol{PE} + \delta 11$$
$$X12 = 1 * \boldsymbol{EE} + \delta 12$$
$$X13 = \lambda x_{13,2} * \boldsymbol{EE} + \delta 13$$
$$X14 = \lambda x_{14,2} * \boldsymbol{EE} + \delta 14$$
$$X15 = \lambda x_{15,2} * \boldsymbol{EE} + \delta 15$$
$$X16 = \lambda x_{16,2} * \boldsymbol{EE} + \delta 16$$
$$X17 = \lambda x_{17,2} * \boldsymbol{EE} + \delta 17$$
$$X18 = \lambda x_{18,2} * \boldsymbol{EE} + \delta 18$$
$$X19 = 1 * \boldsymbol{SI} + \delta 19$$
$$X20 = \lambda x_{20,3} * \boldsymbol{SI} + \delta 20$$
$$X21 = \lambda x_{21,3} * \boldsymbol{SI} + \delta 21$$
$$X22 = \lambda x_{22,3} * \boldsymbol{SI} + \delta 22$$
$$X23 = \lambda x_{23,3} * \boldsymbol{SI} + \delta 23$$
$$X24 = \lambda x_{24,3} * \boldsymbol{SI} + \delta 24$$
$$X25 = 1 * \boldsymbol{FC} + \delta 25$$
$$X26 = \lambda x_{26,4} * \boldsymbol{FC} + \delta 26$$
$$X27 = \lambda x_{27,4} * \boldsymbol{FC} + \delta 27$$
$$X28 = \lambda x_{28,4} * \boldsymbol{FC} + \delta 28$$
$$X29 = \lambda x_{29,4} * \boldsymbol{FC} + \delta 29$$
$$X30 = \lambda x_{30,4} * \boldsymbol{FC} + \delta 30$$
$$Y1 = 1 * \boldsymbol{BI} + \varepsilon 1$$
$$Y2 = \lambda y_{2,1} * \boldsymbol{BI} + \varepsilon 2$$
$$Y3 = \lambda y_{3,1} * \boldsymbol{BI} + \varepsilon 3$$
$$Y4 = \lambda y_{4,1} * \boldsymbol{BI} + \varepsilon 4$$
$$Y5 = \lambda y_{5,1} * \boldsymbol{BI} + \varepsilon 5$$
$$Y6 = \lambda y_{6,1} * \boldsymbol{BI} + \varepsilon 6$$
$$Y7 = \lambda y_{7,1} * \boldsymbol{BI} + \varepsilon 7$$
$$Y8 = 1 * \boldsymbol{UB} + \varepsilon 8$$
$$Y9 = \lambda y_{9,2} * \boldsymbol{UB} + \varepsilon 9$$
$$Y10 = \lambda y_{10,2} * \boldsymbol{UB} + \varepsilon 10$$
$$Y11 = \lambda y_{11,2} * \boldsymbol{UB} + \varepsilon 11$$
$$Y12 = \lambda y_{12,2} * \boldsymbol{UB} + \varepsilon 12$$
$$Y13 = \lambda y_{13,2} * \boldsymbol{UB} + \varepsilon 13$$
$$Y14 = \lambda y_{14,2} * \boldsymbol{UB} + \varepsilon 14$$
$$Y15 = \lambda y_{15,2} * \boldsymbol{UB} + \varepsilon 15$$
$$Y16 = \lambda y_{16,2} * \boldsymbol{UB} + \varepsilon 16$$
$$Y17 = \lambda y_{17,2} * \boldsymbol{UB} + \varepsilon 17$$
$$Y18 = \lambda y_{18,2} * \boldsymbol{UB} + \varepsilon 18$$
$$Y19 = \lambda y_{19,2} * \boldsymbol{UB} + \varepsilon 19$$

4.2.4.3 Spesifikasi Struktural Model

1. BI (*Behavioral Intention*) dipengaruhi oleh PE (*Performance Expectancy*), EE (*Effort Expectancy*) dan SI (*Social Influence*)
2. UB (*Use Behavior*) dipengaruhi oleh FC (*Facilitating Condition*) dan BI (*Behavioral Intention*)
3. $\gamma 11, \gamma 21, \gamma 31$ dan $\gamma 24$ merupakan koefisien matriks regresi variabel laten eksogen dengan variabel laten endogen
4. $\beta 21$ merupakan koerfisien matriks regresi variabel laten endogen dengan variabel laten endogen
5. $\varsigma 1$ dan $\varsigma 2$ merupakan vector persamaan *errors* (*random disturbances*) hubungan *structural* antara variabel laten endogen dengan variabel eksogen
6. Dalam bentuk persamaan model structural terdiri atas 2 persamaan structural, maka dapat ditentukan persamaan structural sebagai berikut:

$$\mathbf{BI} = \boldsymbol{\gamma 11} * \mathbf{PE} + \boldsymbol{\gamma 12} * \mathbf{EE} + \boldsymbol{\gamma 13} * \mathbf{SI} + \boldsymbol{\varsigma 1}$$

$$\mathbf{UB} = \boldsymbol{\gamma 14} * \mathbf{FC} + \boldsymbol{\beta 21} * \mathbf{BI} + \boldsymbol{\varsigma 1}$$

4.2.5 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Nilai dari tanggapan responden dari tiap indikator dilihat melalui analisis deskriptif. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif berdasarkan data tiap indikator laten, analisis data dinilai melalui *standart deviasion, skewness, kurtosis, sum*, dan *mean*. Hasil data dari total 170 responden yang telah melakukan pengisisan kuesioner ditunjukkan pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

No.	Indikator		*Mean*	*Standard Deviation*	*Excess Kurtosis*	*Skewness*
1	*Performance Expectancy* (PE)	PE1	4.665	0.542	2.879	-1.583
2		PE2	4.606	0.556	0.108	-1.049
3		PE3	4.388	0.721	2.661	-1.312
4		PE4	4.612	0.555	1.876	-1.286
5		PE5	4.6	0.568	1.731	-1.276
6		PE6	4.588	0.57	1.573	-1.219
7		PE7	4.547	0.66	1.744	-1.412
8		PE8	4.541	0.585	-0.218	-0.872

No.	Indikator		*Mean*	*Standard Deviation*	*Excess Kurtosis*	*Skewness*
9		PE9	4.441	0.641	0.321	-0.858
10		PE10	4.453	0.651	3.45	-1.306
11		PE11	4.412	0.682	2.517	-1.189
Rata-rata			**4.532**			
12	*Effort Expectancy* (EE)	EE12	4.547	0.605	5.623	-1.633
13		EE13	4.606	0.567	1.816	-1.306
14		EE14	4.435	0.631	0.337	-0.814
15		EE15	4.453	0.642	0.37	-0.898
16		EE16	4.535	0.687	4.746	-1.829
17		EE17	4.606	0.653	5.941	-2.058
18		EE18	4.565	0.593	0.052	-1.022
Rata-rata			**4.535**			
19	*Facilitating Condition* (FC)	FC25	4.341	0.775	1.747	-1.214
20		FC26	4.135	0.933	0.838	-1.02
21		FC27	4.376	0.686	3.419	-1.313
22		FC28	4.376	0.711	2.311	-1.191
23		FC29	4.518	0.644	4.192	-1.535
24		FC30	4.512	0.662	1.413	-1.272
Rata-rata			**4.376**			
25	*Social Influence* (SI)	SI19	3.465	1.527	-1.179	-0.608
26		SI20	3.659	1.394	-0.525	-0.897
27		SI21	4.159	1.02	1.661	-1.399
28		SI22	2.024	1.526	-0.536	1.082
29		SI23	2.459	1.58	-1.44	0.451
30		SI24	2.529	1.576	-1.437	0.4
Rata-rata			**3.049**			
31	*Behavioral Intention* (BI)	BI31	4.488	0.625	0.618	-0.975
32		BI32	4.4	0.698	2.16	-1.157
33		BI33	4.418	0.683	2.538	-1.206
34		BI34	2.471	1.411	-1.141	0.39
35		BI35	3.324	1.286	-0.717	-0.54
36		BI36	4.241	0.844	3.319	-1.49
37		BI37	4.335	0.727	-0.026	-0.8
Rata-rata			**3.954**			
38	*Use Behavior* (UB)	UB38	4.241	0.858	2.978	-1.447
39		UB39	4.506	0.616	0.758	-1.013
40		UB40	4.424	0.75	4.488	-1.723
41		UB41	4.482	0.606	-0.424	-0.732
42		UB42	4.453	0.633	0.405	-0.874
43		UB43	4.159	0.916	0.703	-1.016
44		UB44	4.306	0.854	2.775	-1.492
45		UB45	4.376	0.743	2.565	-1.346
46		UB46	4.412	0.708	2.58	-1.29

No.	Indikator		*Mean*	*Standard Deviation*	*Excess Kurtosis*	*Skewness*
47		UB47	4.488	0.644	1.392	-1.156
48		UB48	4.494	0.587	-0.492	-0.683
49		UB49	4.412	0.674	-0.588	-0.722
Rata-rata			**4.396**			

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas, analisis deskriptif berdasarkan setiap variabel laten adalah sebagai berikut:

1. *Performance Expectancy* (PE)

   Performance Expectancy digunakan untuk mengukur tingkat seseorang meyakini bahwa suatu aplikasi BRImo dapat meningkatkan produktivitas kinerja pekerjaannya. Hasil analisis deskriptif dari *Performance Expectancy* menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari semua indikator adalah 4.532. Artinya mayoritas responden memberikan jawaban 4 atau 5 dari rentang jawaban yang tersedia adalah 1 sampai 5. Nilai rata-rata tertinggi yaitu PE1 (Menggunakan aplikasi BRimo memberikan keuntungan) dengan nilai rata-rata 4.665, sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu PE3 (Aplikasi Brimo berfungsi dengan baik) dengan nilai 4.388. Berdasarkan analisis dari hasil keseluruhan menunjukkan bahwa menggunakan aplikasi BRImo memberikan keuntungan bagi pengguna aplikasi BRImo. Hal ini dapat juga diartikan bahwa responden percaya dengan menggunakan aplikasi BRImo maka akan membantu responden untuk mendapatkan keuntungan atau kinerja lebih optimal dalam pekerjaannya. Responden merasa menggunakan aplikasi BRImo akan memebrikan keuntungan dalam melakukan kegiatan nya sehari-hari.

   Nilai rata-rata standart deviasi dari semua indikator adalah 0.612. Nilai ini relatif rendah jika dibandingkan dengan standart deviasi dari variabel lainnya. Tidak terdapat banyak bias antara jawaban yang diinputkan oleh responden, karena dengan nilai rata-rata 4.532 dan standart deviasi 0.612 ini artinya jawaban responden mayoritas berada di jawaban 4 atau 5 yang berarti setuju dan sangat setuju. Sedangkan nilai standart deviasi relatif kecil, maka pengolahan data dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu tahap analisis

Structural Equation Modelling (SEM) yang terdiri dari 2 bagian yaitu uji pengukuran atau *outer model*, dan uji model struktural atau *inner model*.

2. *Effort Expectancy (EE)*

   Effort Expectancy digunakan untuk mengukur tingkatan kemudahan seseorang dalam menggunakan aplikasi BRImo. Hasil analisis deskriptif dari *Effort Expectancy* menunjukkan nilai rata-rata dari semua indikator adalah 4.535. Nilai rata-rata tertinggi yaitu EE13 (Aplikasi BRImo membantu traksaksi keuangan menjadi lebih cepat) dengan nilai rata-rata 4.606, sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu EE16 (Aplikasi BRImo dapat dipahami dengan cepat) dengan nilai 4.535. Berdasarkan analisis dari hasil keseluruhan menunjukkan bahwa menggunakan aplikasi BRImo dapat membantu transaksi keuangan menjadi lebih cepat. Responden merasakan tingkat kenyamanan yang diharapkan pada saat menggunakan aplikasi BRImo. Dan juga dalam mengakses atau menggunakan BRImo membutuhkan *effort* atau usaha yang lebih rendah atau kecil.

   Nilai rata-rata standar deviasi dari semua indikator adalah 0.625. Nilai ini relatif rendah jika dibandingkan dengan standart deviasi dari variabel lainnya. Tidak terdapat banyak bias antara jawaban yang diinputkan oleh responden, karena dengan nilai rata-rata 4.535 dan standart deviasi 0.625 ini artinya jawaban responden mayoritas berada di jawaban 4 atau 5 yang berarti setuju dan sangat setuju. Dapat diartikan bahwa variasi jawaban yang diinputkan oleh responden relatif kecil. Dengan nilai standart deviasi yang relatif kecil, maka pengolahan data dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu tahap analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) yang terdiri dari 2 bagian yaitu uji pengukuran atau *outer model*, dan uji model struktural atau *inner model*.

3. *Facilitating Condition (FC)*

   Facilitating Conditions mengukur seberapa besar fasilitas yang ada dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan aplikasi BRImo. Hasil analisis deskriptif dari *Facilitating Condition* menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari semua indikator adalah 4.376. Nilai rata-rata tertinggi yaitu FC29 (Fasilitas dari Bank BRI membuat responden percaya untuk menggunakan BRImo) dengan nilai rata-rata 4.518, sedangkan indikator dengan nilai rata-

rata terendah yaitu FC26 (Aplikasi BRImo menyediakan layanan komunikasi langsung kepada *call center*) dengan nilai 4.135. Berdasarkan analisis dari hasil keseluruhan menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi BRImo sudah cukup baik menurut responden. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar responden merasakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh BRI telah sesuai dengan apa yang diperlukan oleh responden. Selain itu fasilitas yang disediakan sendiri oleh responden seperti *smartphone* dan koneksi internet juga mudah didapatkan.

Nilai rata-rata standar deviasi dari semua indikator adalah 0.735. Nilai ini relatif rendah jika dibandingkan dengan standart deviasi dari variabel lainnya. Tidak terdapat banyak bias antara jawaban yang diinputkan oleh responden, karena dengan nilai rata-rata 4.376 dan standart deviasi 0.735 ini artinya jawaban responden mayoritas masih berada di jawaban 4 atau 5 yang berarti setuju dan sangat setuju. Dapat diartikan bahwa variasi jawaban yang diinputkan oleh responden relatif kecil. Dengan nilai standart deviasi yang relatif kecil, maka pengolahan data dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu tahap analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) yang terdiri dari 2 bagian yaitu uji pengukuran atau *outer model*, dan uji model struktural atau *inner model*.

4. *Social Influence (SI)*

Social Influence menunjukkan seberapa besar tingkatan sosial dapat mempengaruhi seseorang dalam menggunakan aplikasi BRImo. Hasil analisis deskriptif dari *Social Influence* menunjukkan nilai rata-rata dari semua indikator adalah 3.049. Nilai rata-rata tertinggi yaitu SI21 (Banyak yang menggunakan aplikasi BRImo di lingkungan responden) dengan nilai rata-rata 4.159, sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu SI22 (Responden menggunakan BRImo karena paksaan dari lingkungan sekitar) dengan nilai 2.024. Berdasarkan analisis dari hasil keseluruhan menunjukkan bahwa terdapat individu yang menggunakan aplikasi BRImo di lingkungan responden. Namun pengaruh dari lingkungan tersebut masih kurang bisa dirasakan oleh responden, atau kurang memberikan dampak secara langsung, sehingga rata-rata daris emua indikator adalah 3.049. Belum ada keyakinan

atau terdapat keraguan dari responden bahwa sosial mempengaruhi responden dalam penggunaan aplikasi BRImo.

Nilai rata-rata standar deviasi dari semua indikator adalah 1.437. Variabel *social influence* adalah salah satu variabel dengan rata-rata indikator paling rendah yaitu 3.049 dan standar deviasi paling tinggi yaitu 1.437 jika dibandingkan dengan variabel yang lain. Hal ini dapat diartikan bahwa bias antar jawaban responden satu dengan yang lain relatif tinggi. Namun variasi dari jawaban responden masih belum terlalu besar karena nilai standar deviasi masih lebih kecil dari nilai mean. Dengan nilai standart deviasi yang relatif kecil, maka pengolahan data dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu tahap analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) yang terdiri dari 2 bagian yaitu uji pengukuran atau *outer model*, dan uji model struktural atau *inner model*.

5. *Behavioral Intention* (BI)

Behavioral Intention digunakan untuk mengukur tingkat niatan seseorang dalam menggunakan aplikasi BRImo. Hasil analisis deskriptif dari *Behavioral Intention* menunjukkan nilai rata-rata dari semua indikator adalah 3.954. Nilai rata-rata tertinggi yaitu BI33 (Responden berniat untuk menggunakan fitur lainnya di aplikasi BRImo) dengan nilai rata-rata 4.418, sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu BI35 (Responden akan mencoba menggunakan aplikasi mobile banking lain selain aplikasi BRImo) dengan nilai 3.324. Berdasarkan analisis dari hasil keseluruhan menunjukkan bahwa responden akan menggunakan aplikasi BRImo kembali dan berniat mencoba fitir-fitur lainnya. Responden memiliki ketertarikan untuk menggunakan BRImo. Responden berniat untuk menggunakan aplikasi BRImo namun responden juga akan mencoba aplikasi *mobile banking* lain. Hal ini dikarenakan kebutuhan akan bertransaksi menggunakan *mobile banking* yang kian meningkat.

Nilai rata-rata standar deviasi dari semua indikator adalah 0.896. Variabel *Behavioral Intention* adalah salah satu variabel dengan rata-rata indikator yang rendah yaitu 3.954 dan standar deviasi yang tinggi yaitu 0.896 jika dibandingkan dengan variabel yang lain. Hal ini dapat diartikan bahwa bias antar jawaban responden satu dengan yang lain relatif tinggi. Namun variasi

dari jawaban responden masih belum terlalu besar karena nilai standar deviasi masih lebih kecil dari nilai mean. Dengan nilai standart deviasi yang relatif kecil, maka pengolahan data dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu tahap analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) yang terdiri dari 2 bagian yaitu uji pengukuran atau *outer model*, dan uji model struktural atau *inner model*.

6. *Use Behavior (UB)*

Use Behavior digunakan untuk mengukur tingkatan perilaku pengguna aplikasi BRImo. Hasil analisis deskriptif dari *Use Behavior* menunjukkan nilai rata-rata dari semua indikator adalah 4.396. Nilai rata-rata tertinggi yaitu UB39 (Responden menerima sepenuh hati kehadiran aplikasi BRImo) dengan nilai rata-rata 4.506, sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu UB43 (Responden selalu menggunakan semua fitur yang terdapat dalam aplikasi BRImo) dengan nilai 4.159. Berdasarkan analisis dari hasil keseluruhan menunjukkan bahwa responden bisa menerima kehadiran aplikasi BRImo dan bisa menggunakan aplikasi brimo dengan baik. Responden juga merasa bahwa kehadiran brimo dapat mereka terima dengan sepenuh hati dan responden bersedia untuk menggunakan semua fitur yang ada dalam aplikasi BRImo.

Nilai rata-rata standar deviasi dari semua indikator adalah 0.715. Nilai ini relatif rendah jika dibandingkan dengan standart deviasi dari variabel lainnya. Tidak terdapat banyak bias antara jawaban yang diinputkan oleh responden, karena dengan nilai rata-rata 4.396 dan standart deviasi 0.715 ini artinya jawaban responden mayoritas masih berada di jawaban 4 atau 5 yang berarti setuju dan sangat setuju. Dapat diartikan bahwa variasi jawaban yang diinputkan oleh responden relatif kecil. Dengan nilai standart deviasi yang relatif kecil, maka pengolahan data dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu tahap analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) yang terdiri dari 2 bagian yaitu uji pengukuran atau *outer model*, dan uji model struktural atau *inner model*.

4.3 Analisis *Structural Equation Modelling* (SEM)

Analisis selanjutnya yang dilakukan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil pengujian SEM yang akan dibahas terdiri dari 2 bagian yaitu uji

pengukuran atau *outer model*, dan uji model struktural atau *inner model*. Model diuji dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS (v. 3.3.3) dengan menggunakan data responden kuesioner penelitian yang telah dikumpulkan.

4.3.1 Uji *Outer Model*

Model yang digunakan dalam penelitian ini merupakan model reflektif, sehingga pengujian *outer model* dilakukan berdasarkan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), yaitu dengan menggunakan uji *First Order Confirmatory Factor Analysis*. *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas item kuisioner yang telah diisi oleh responden. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah keseluruhan instrument penelitian (kuisioner) yang digunakan telah memenuhi syarat sebagai alat ukur yang baik dan sesuai dengan standar metode penelitian, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan yang ada telah dapat dipahami oleh responden. Langkah pertama dalam pengujian *outer model* adalah menilai hasil dari *convergent validity* dan *discriminant validity* yang membentuk variabel laten, dimana *convergent validity* dinilai berdasarkan nilai *loading factor* dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Sedangkan *discriminant validity* dinilai melalui perbandingan akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lain dalam model. Penilaian terakhir dalam uji *outer model* adalah dengan menilai hasil *composite reliability* pada tiap blok indikator untuk menguji nilai reliabilitas model.

4.3.1.1 Uji Validitas Item Kuesioner

Uji Validitas model dilihat berdasarkan uji *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity* dinilai bedasarkan nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu item kuesioner dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai *Average Variance Extranced* (AVE) > 0.5. Hasil uji validitas masing-masing kriteria ditunjukkan dalam Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Pengujian *Convergent Validity* 1

No	Indikator		*Loading Factor*	*Average Variance Extracted* (AVE)	Keterangan
1	*Performance Expectancy* (PE)	PE6	0.815	0.581	Valid
2		PE5	0.803		Valid
3		PE9	0.802		Valid
4		PE7	0.788		Valid
5		PE10	0.786		Valid
6		PE4	0.78		Valid
7		PE1	0.744		Valid
8		PE11	0.73		Valid
9		PE8	0.726		Valid
10		PE2	0.705		Valid
11		PE3	0.692		Tidak Valid
12	*Effort Expectancy* (EE)	EE12	0.827	0.628	Valid
13		EE13	0.823		Valid
14		EE14	0.726		Valid
15		EE15	0.775		Valid
16		EE16	0.781		Valid
17		EE17	0.767		Valid
18		EE18	0.842		Valid
19	*Facilitating Condition* (FC)	FC25	0.834	0.674	Valid
20		FC26	0.791		Valid
21		FC27	0.827		Valid
22		FC28	0.885		Valid
23		FC29	0.847		Valid
24		FC30	0.733		Valid
25	*Social Influence* (SI)	SI19	0.658	0.481	Tidak Valid
26		SI20	0.756		Valid
27		SI21	0.765		Valid
28		SI22	0.487		Tidak Valid
29		SI23	0.737		Valid
30		SI24	0.72		Valid
31	*Behavioral Intention* (BI)	BI31	0.86	0.488	Valid
32		BI32	0.87		Valid
33		BI33	0.839		Valid
34		BI34	-0.236		Tidak Valid
35		BI35	-0.222		Tidak Valid
36		BI36	0.572		Tidak Valid
37		BI37	0.887		Valid

No	Indikator		*Loading Factor*	*Average Variance Extracted* (AVE)	Keterangan
38	*Use Behavior* (UB)	UB38	0.795	0.647	Valid
39		UB39	0.816		Valid
40		UB40	0.754		Valid
41		UB41	0.784		Valid
42		UB42	0.849		Valid
43		UB43	0.751		Valid
44		UB44	0.85		Valid
45		UB45	0.821		Valid
46		UB46	0.829		Valid
47		UB47	0.817		Valid
48		UB48	0.799		Valid
49		UB49	0.781		Valid

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa hasil uji *convergent validity* pada *outer model* masih memiliki indikator yang tidak valid. Indikator yang memiliki nilai *loading factor* < 0.7 merupakan indikator yang tidak valid, yaitu indikator PE3, SI19, SI22, BI34, BI35 dan BI36. Sedangkan untuk nilai AVE, dikatakan valid jika memiliki nilai > 0.5, sehingga terdapat dua variabel yang belum memenuhi syarat yaitu *Social Influence* (SI) dan *Behavioral Intention* (BI) dengan nilai AVE masing-masing 0.481 dan 0.488. Sehingga perlu dilakukan eliminasi terhadap indikator yang belum memenuhi persyaratan kemudian dilakukan pengujian kembali. Hasil pengujian kedua setelah dilakukan eliminasi ditunjukkan pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Pengujian *Convergent Validity* 2

No	Indikator		*Loading Factor*	*Average Variance Extracted* (AVE)	Keterangan
1	*Performance Expectancy* (PE)	PE6	0.821	0.594	Valid
2		PE5	0.807		Valid
3		PE9	0.805		Valid
4		PE7	0.797		Valid
5		PE10	0.78		Valid
6		PE4	0.779		Valid
7		PE1	0.748		Valid
8		PE11	0.744		Valid

No	Indikator		*Loading Factor*	*Average Variance Extracted* (AVE)	Keterangan
9		PE8	0.714		Valid
10		PE2	0.707		Valid
11		PE3	Deleted		Deleted
12	*Effort Expectancy* (EE)	EE12	0.827		Valid
13		EE13	0.824		Valid
14		EE14	0.726		Valid
15		EE15	0.776		Valid
16		EE16	0.781		Valid
17		EE17	0.766		Valid
18		EE18	0.841	0.628	Valid
19	*Facilitating Condition* (FC)	FC25	0.834		Valid
20		FC26	0.791		Valid
21		FC27	0.827		Valid
22		FC28	0.885		Valid
23		FC29	0.847		Valid
24		FC30	0.733	0.674	Valid
25	*Social Influence* (SI)	SI19	Deleted		Deleted
26		SI20	0.707		Valid
27		SI21	0.761		Valid
28		SI22	Deleted		Deleted
29		SI23	0.793		Valid
30		SI24	0.776	0.577	Valid
31	*Behavioral Intention* (BI)	BI31	0.88		Valid
32		BI32	0.889		Valid
33		BI33	0.845		Valid
34		BI34	Deleted		Deleted
35		BI35	Deleted		Deleted
36		BI36	Deleted		Deleted
37		BI37	0.882	0.764	Valid
38	*Use Behavior* (UB)	UB38	0.795		Valid
39		UB39	0.816		Valid
40		UB40	0.754		Valid
41		UB41	0.783		Valid
42		UB42	0.849		Valid
43		UB43	0.75		Valid
44		UB44	0.85		Valid
45		UB45	0.821		Valid
46		UB46	0.829	0.647	Valid

No	Indikator		*Loading Factor*	*Average Variance Extracted* (AVE)	Keterangan
47		UB47	0.817		Valid
48		UB48	0.799		Valid
49		UB49	0.781		Valid

Berdasarkan Tabel 4.11 menunjukkan bahwa seluruh indikator pada model memiliki nilai *outer loading* > 0.7 dan nilai AVE > 0.5, sehingga seluruh indikator telah lolos uji *convergent validity* atau dapat dikatakan valid. Indikator dikatakan valid artinya indikator tersebut memiliki korelasi positif dengan konstruk latennya. Suatu indikator harus memiliki korelasi dengan konstruk latennya agar indikator tersebut dapat menjelaskan dengan baik sebuah konstruk laten. Semua indikator telah memenuhi kriteria lebih dari 0.7, sehingga semua indikator memiliki korelasi positif terhadap masing-masing variabel latennya.

Indikator yang lolos uji *convergent validity* ini adalah komponen yang akan membentuk model dari penelitian ini. Model tersebut belum valid sebelum dilakukan pengujian lebih lanjut, maka selanjutnya akan dilakukan pengujian terhadap model yang telah terbentuk tersebut. Terhadap model tersebut selanjutnya dilakukan pengujian *discriminant validity*. Uji ini dilakukan dengan membandingkan akar kuadrat AVE pada tiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lain dalam model. Pengujian *discriminant validity* dilakukan dengan melihat nilai *Fornell-Lackker Criterium* dan hasilnya ditunjukkan pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Pengujian Discriminant Validity Fornell-Lackker Criterium

	Behavioral Intention	*Effort Expectancy*	*Facilitating Condition*	*Performance Expectancy*	*Social Influence*	*Use Behavior*
Behavioral Intention	0.874					
Effort Expectancy	0.777	0.792				
Facilitating Condition	0.684	0.807	0.821			

	Behavioral Intention	*Effort Expectancy*	*Facilitating Condition*	*Performance Expectancy*	*Social Influence*	*Use Behavior*
Performance Expectancy	0.795	0.882	0.769	0.771		
Social Influence	0.439	0.427	0.421	0.366	0.76	
Use Behavior	0.821	0.856	0.799	0.803	0.461	0.804

Discriminant Validity menggambarkan tingkat sejauh mana suatu konstruk dinyatakan berbeda terhadap konstruk lainnya secara empiris (Hair et al., 2018). Namun disisi lain kedua konsep yang berbeda juga harus memiliki korelasi, dua konsep yang berbeda dikatakan memiliki korelasi yang tinggi jika nilainya adalah > 0.6. Berdasarkan Tabel 4.11, terdapat satu variabel yang memiliki korelasi cukup rendah dengan variabel lainnya, yaitu *Social Influence*. Sedangkan variabel lainnya sudah memiliki korelasi yang tinggi. *Social Influence* memiliki korelasi cukup rendah dengan variabel lainnya dikarekakan *social influence* adalah variabel yang menggambarkan pengaruh sosial yang dalam prakteknya di BRI belum ada mekanisme *endorsement* penggunaan BRImo dari satu user ke user lainnya.

Berdasarkan data kualitatif yang dihimpun dalam penelitian ini, responden dalam menggunakan kembali aplikasi BRImo cenderung bukan dipengaruhi oleh faktor lingkungan, namun dikarenakan tampilan aplikasi BRImo yang menarik. Faktor lingkungan hanya mempengaruhi saat pertama kali menggunakan BRImo. Selain itu *social influence* adalah faktor yang mempengaruhi dari eksternal, dalam artian pengaruh sosial ini tidak berhubungan langsung dengan aplikasi BRImo dan pengguna BRImo, berbeda dengan ketiga variabel lain yang memiliki hubungan langsung dengan BRImo dan pengguna. Pengaruh sosial sangat bergantung dari kondisi lingkungan yang mempengaruhi, bukan dari aplikasi BRImo itu sendiri.

4.3.1.2 Uji Reliabilitas Item Kuesioner

Suatu item kuisioner dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Indikator *Outer Loading* > 0.7, *Composite Reliability* > 0.7, dan *Cronbach's Alpha* > 0.7. Penilaian indikator *outer loading* ditunjukkan pada Tabel 4.10, dimana tabel tersebut merupakan hasil dari eliminasi beberapa indikator yang belum memenuhi

kriteria indikator *Outer Loading* > 0.7. Setelah dilakukan eliminasi indikator kemudian diketahui dari tabel 4.10, menunjukkan semua indikator telah memenuhi syarat yaitu > 0.7. Tabel 4.13 menunjukkan hasil uji reliabilitas dari nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*.

Tabel 4.13 Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	*rho_A*	*Composite Reliability*	Keterangan
Behavioral Intention	0.897	0.898	0.928	Reliabel
Effort Expectancy	0.901	0.904	0.922	Reliabel
Facilitating Condition	0.902	0.906	0.925	Reliabel
Performance Expectancy	0.924	0.925	0.936	Reliabel
Social Influence	0.767	0.802	0.845	Reliabel
Use Behavior	0.95	0.951	0.956	Reliabel

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa tiap variabel laten dan seluruh data dari indikator telah memenuhi persyaratan uji reliabilitas yang baik. Nilai *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha* dari tiap variabel laten telah memenuhi persyaratan yaitu memiliki nilai > 0.7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel telah reliabel untuk digunakan sebagai alat ukur. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006). Sehingga dikarenakan nilai *reliability* dan *Cronbach's Alpha* dari tiap variabel laten telah memenuhi persyaratan yaitu lebih dari 0.7 maka data-data yang ada pada hasil pengukuran dapat dikatakan konsisten dan ketika dilakukan pengukuran di lain waktu akan menghasilkan data yang cukup stabil.

4.3.2 Uji *Inner Model*

Tahap selanjutnya yaitu dengan melakukan evaluasi model Structural (*Inner Model*). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan yang terdapat antar variabel laten. Pengujian ini dapat diketahui melalui hubungan antar variabel eksogen dengan variabel endogennya maupun variabel endogen dengan variabel

endogen lainnya. Sehingga dapat diketahui apakah hipotesis dari penelitian tersebut signifikan atau tidak berdasarkan data empiris yang tersedia.

4.3.2.1 *Coefficient of Determinant (R^2)*

Coefficient of Determinant menggambarkan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Kriteria nilai yang digunakan pada *Coefficient of Determinant* menggunakan nilai uji *R-Squared* (R^2). Nilai yang dihasilkan berkisar antara 0 (nol) hingga 1 (satu) yang mengindikasikan besarnya kombinasi variabel eksogen bersama-sama mempengaruhi variabel endogennya. Semakin besar nilainya mengindikasikan tingkat akurasi yang semakin baik. Adapun kriteria *Coefficient of Determinant* menggunakan R^2 yaitu 0.75, 0.50, dan 0.25 yang masing-masing direpresentasikan sebagai substansial (kuat), moderate (sedang), dan lemah (Hair et al., 2018). Nilai uji *R-Squared* (R^2) penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Nilai Uji *R-Squared* (R^2)

	R Square	**Keterangan**
Behavioral Intention	0.673	Sedang/*Moderate*
Use Behavior	0.78	Kuat

Berdasarkan Tabel 4.14, nilai R^2 untuk variabel endogen *Behavioral Intention* yaitu sebesar 0.673 atau sebesar 67.3%. Nilai ini menunjukkan variansi perubahan variabel endogen *Behavioral Intention* yang secara sedang / *moderate* dipengaruhi oleh variabel eksogennya (*Performance Expectancy, Effort Expectancy* dan *Social Influence*) sebesar 67.3%. Artinya variabel *Performance Expectancy, Effort Expectancy* dan *Social Influence* secara bersama-sama mempengaruhi *behavioral intention* dengan besar pengaruhnya adalah sebesar 67.3 persen, sedangkan 32.7 persen sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti di penelitian ini. Variabel *Performance Expectancy* berhubungan dengan peningkatan kinerja nasabah, responden terbantu oleh BRImo karena dengan bertransaksi menggunakan BRImo dapat meningkatkan efisiensi sehingga waktunya untuk menyelesaikan pekerjaannya tidak terbuang lama, hal ini berpengaruh terhadap sikap atau keputusan nasabah dalam menggunakan BRImo

dimasa yang akan datang. Selain itu ekspktasi kemudahan dalam menggunakan BRImo yang melebihi harapan akan berpengaruh kepada penggunaan aplikasi brimo kedepannya seperti kemudahan pada proses login dan bertransaksi. Pengaruh sosial juga berpengaruh terhadap penggunaan BRImo, nasabah bersedia menggunakan BRImo kembali jika ada kerabat atau teman kerjanya ada yang membantunya dalam memahami cara menggunakan BRImo.

Kemudian, nilai R^2 variabel endogen *Use Behavior* secara kuat dipengaruhi oleh variabel eksogennya (*Behavioral Intention* dan *Facilitating Condition*) yaitu sebesar 78%, sedangkan 22% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Nilai *R-Square* semakin tinggi menunjukkan tingkat determinasi semakin baik. Pada penelitian ini, minat pengguna aplikasi BRImo dan kondisi yang memfasilitasi aplikasi BRImo secara bersama-sama telah mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap perilaku penggunaan pengguna aplikasi BRImo sebesar 78 persen. Sedangkan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini hanya mempengaruhi perilaku penggunaan pengguna aplikasi BRImo sebesar 22 persen. *R-square* variabel endogen *Use Behavior* dikategorikan kuat yang artinya variabel-variabel dalam model ini memiliki pengaruh lebih besar kepada variabel *Use Behavior* dari pada faktor lain yang berasal dari luar model tersebut. Saat keinginan yang kuat untuk menggunakan BRImo muncul, maka akan ada kemungkinan untuk bertransaksi menggunakan BRImo kembali di lain kesempatan.

4.3.2.2 *Cross Validated Redundancy* (Q^2)

Kriteria lain untuk mengukur akurasi prediksi struktur model yaitu dengan melihat nilai *Stone-Geisser Cross Validated Redundancy* (Q^2) untuk mengukur relevansi prediktif dari model jalur PLS (Seymour Geisser, 1974; Stone, 1974). Nilai Q^2 lebih dari 0 (nol) untuk variabel konstruk tertentu mengindikasikan bahwa akurasi prediktif dari model jalur diterima untuk variabel konstruk tersebut. Sebagai sebuah ukuran relative dari relevansi prediktif, nilai 0.02, 0.15, dan 0.35 pada Q^2 menunjukkan bahwa konstruk eksogen memiliki relevansi prediktif yang rendah, sedang, dan kuat (Sarstedt, Ringle, & Hair, 2017). Nilai Q^2 pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel 4.15.

Tabel 4.15 Nilai *Cross Validated Redundancy* (Q^2)

	Q^2	**Keterangan**
Behavioral Intention	0.505	Kuat
Use Behavior	0.496	Kuat

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa variabel endogen (*Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*) memiliki nilai Q^2 lebih dari 0.35. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel endogen tersebut memiliki tingkat relevansi prediktif yang kuat. Relevansi prediktif atau *Predictive Relevance* (Q^2) dilakukan untuk mengetahui apakah konstruk dari setiap variabel pada penelitian dapat digunakan untuk mengukur model penelitian. Nilai Q^2 pada penelitian ini adalah lebih dari nol, sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk dari setiap variabel yang terdapat dalam penelitian ini layak atau dapat digunakan untuk mengukur model penelitian. Ketika salah satu variabel dikeluarkan dari model maka akan memberikan pengaruh yang cukup signifikan pada model tersebut.

4.3.2.3 *Effect Size* (f^2)

Effect Size menunjukkan seberapa besar pengaruh hubungan antar variabel dengan menggunakan nilai *f-square* (f^2). Kriteria *Effect Size* yang digunakan yaitu nilai *f-square* (f^2) 0.02, 0.15, dan 0.35 yang masing-masing mengindikasikan variabel laten eksogennya memiliki efek lemah, sedang, dan besar (Hair et al., 2018). Nilai uji *Effect Size* (f^2) ditunjukkan pada tabel 4.16.

Tabel 4.16 Nilai Uji *Effect Size* (f^2)

Hubungan Variabel	**f^2**	**Keterangan**
Behavioral Intention -> Use Behavior	0.517	Efek Besar
Effort Expectancy -> Behavioral Intention	0.277	Efek Sedang
Facilitating Condition -> Use Behavior	0.445	Efek Besar
Performance Expectancy -> Behavioral Intention	0.501	Efek Besar
Social Influence -> Behavioral Intention	0.138	Efek Lemah

Tabel 4.16 menunjukkan hubungan antara *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior*, *Facilitating Condition* dan *Use Behavior* serta *Performance*

Expectancy terhadap *Behavioral Intention* memiliki efek yang besar. *Performance Expectancy* memiliki efek yang besar terhadap *Behavioral Intention*. Keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi BRImo secara terus-menerus secara kuat dipengaruhi oleh harapan bahwa BRImo dapat membantu pengguna dalam pekerjaannya. Sebagai contoh dalam hasil FGD disebutkan bahwa salah satu peserta FGD menyukai fitur *fast menu* di BRImo, sehingga pengguna tidak perlu *login* untuk menggunakan beberapa fitur BRImo. *Fast menu* tidak secara langsung membantu pengguna dalam pekerjaannya, namun dengan menggunakan *fast menu*, pengguna dapat memangkas waktunya dalam bertransaksi, sehingga tidak menyita banyak waktu pengguna. Fitur-fitur seperti ini akan memberikan efek yang besar terhadap penggunaan kembali aplikasi BRImo di masa depan.

Hubungan antara *Effort Expextancy* terhadap *Behavioral Intention* memiliki efek sedang. Tingkat kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi BRImo memiliki efek yang sedang terhadap keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi BRImo. Sebagai contoh dalam FGD terdapat beberapa peserta yang menyukai fitur BRImo yaitu *login* dengan menggunakan *biometric* atau sidik jari. Fitur ini dianggap memudahkan pengguna dalam menggunakan BRImo, karena pengguna mengalami kesusahan dalam mengingat *password* BRImonya.

Hubungan *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* memiliki efek yang lemah. Lingkungan sosial diakui peserta FGD mempengaruhinya dalam menggunakan BRImo, namun lingkungan hanya mempengaruhi pengguna pada saat pertama menggunakan BRImo, seperti pengguna menggunakan BRImo karena gaji melalui bank BRI, sehingga mereka diharuskan menggunakan BRImo, sebanyak 20 responden atau 12 persen responden menggunakan aplikasi BRImo dikarenakan untuk menerima gaji. Selain itu 14 responden atau 8 persen menggunakan BRImo karena kolega atau relasi bisnis banyak yang menggunakan rekening BRI. Selain itu, alasan responden menggunakan brimo adalah karena BRImo mudah digunakan dan juga karena keperluan untuk bertransaksi seperti *top up* dompet digital, pembayaran tagihan dan pengecekan laporan transaksi keuangan.

4.3.2.4 Path Coefficient

Tahap evaluasi model *Structural* selanjutnya yaitu dengan mengukur tingkat signifikansi *Path Coefficient*. Nilai *Path Coefficient* berkisar antara +1 dan -1, dimana nilai yang mendekati +1 mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel konstruk semakin kuat (positif) dan nilai yang mendekati -1 mengindikasikan hubungan kedua variabel konstruk bersifat negatif sehingga pengujian yang digunakan yaitu *two-tailed* dikarenakan belum diketahui apakah arah hipotesisnya positif ataupun negatif. Sehingga, nilai *t-table* yang digunakan untuk uji *T-statistic* dengan *alpha* (α) = 5% atau tingkat *confidence* sebesar 95% adalah sebesar 1.96, sehingga nilai *T-statistic* yang diharapkan yaitu ≥ 1.96 dan nilai *p-value* ≤ 0.05. Hasil nilai uji *path coefficient* ditunjukkan pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Variabel

Hubungan Variabel	***Path Coefficient***	***T-Statistics***	***P-Values***
Behavioral Intention -> Use Behavior	0.517	9.897	<0.001
Effort Expectancy -> Behavioral Intention	0.277	2.498	0.013
Facilitating Condition -> Use Behavior	0.445	7.951	<0.001
Performance Expectancy -> Behavioral Intention	0.501	4.379	<0.001
Social Influence -> Behavioral Intention	0.138	2.302	0.021

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa hubungan antar variabel dalam penelitian ini memiliki hubungan yang signifikan dikarenakan nilai P-Value untuk masing-masing hubungan variabel memiliki nilai yang lebih kecil dari 0.05.

4.3.2.5 Hasil Uji Model Fit

Tahap selanjutnya dalam SEM adalah dengan menilai hasil uji model *fit*. Parameter yang digunakan adalah dengan menilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) dan *Normed Fit Index* (NFI). SRMR didefinisikan sebagai

perbedaan antara korelasi tersirat model dengan nilai yang disarankan adalah <0.10 atau 0.08 model akan dianggap *fit* (Hu dan Bentler (1998) dalam Ramayah et al., 2017). Henseler et al. (2014) memperkenalkan SRMR sebagai ukuran *goodness of fit* saat menggunakan PLS-SEM yang dapat digunakan untuk menghindari kesalahan spesifikasi model. Ukuran fit kedua yang digunakan adalah NFI, merupakan ukuran kecocokan tambahan yang menghitung nilai *Chi-kuadrat* dari model yang diusulkan dan membandingkannya dengan tolak ukur yang berarti. Nilai NFI mulai 0 – 1 diturunkan dari perbandingan antara model yang dihipotesiskan dengan suatu model independen tertentu. Model mempunyai kecocokan tinggi jika nilai mendekati 1 (Ghozali, 2014). Hasil uji model fit ditunjukkan pada Tabel 4.18.

Tabel 4.18 Hasil Uji Model Fit

	Saturated Model	*Estimated Model*
SRMR	0.079	0.081
d_ULS	5.882	6.265
d_G	2.819	2.873
Chi-Square	2325.678	2347.738
NFI	0.68	0.677

Tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai hasil uji SRMR adalah sebesar 0.081, hal ini menunjukkan bahwa model memiliki nilai SRMR <0.10 sehingga model dalam penelitian merupakan model yang fit. Sedangkan hasil uji nilai NFI adalah sebesar 0.677. Nilai d_ULS (*the squared Euclidean distance*) dan d_G (*the geodesic distance*) tidak terkait dengan nilai apapun, karena interval kepercayaan d_ULS dan d_G tidak diperoleh dengan menjalankan prosedur *bootstrap* normal. Nilai *Chi-Square* tidak dapat digunakan sebagai satu-satunya ukuran kecocokan keseluruhan model, dikarenakan *Chi-square* sensitif terhadap ukuran sampel. Ketika ukuran sampel meningkat, nilai *Chi-square* akan meningkat pula (Joreskog dan Sobron dalam Haryono, 2012).

4.3.3 Pengujian Hipotesis

Tahap selanjutnya adalah tahapan uji hipotesis untuk menentukan signifikansi dari masing-masing hipotesis. Hasil uji hipotesis diunjukkan pada Tabel 4.19.

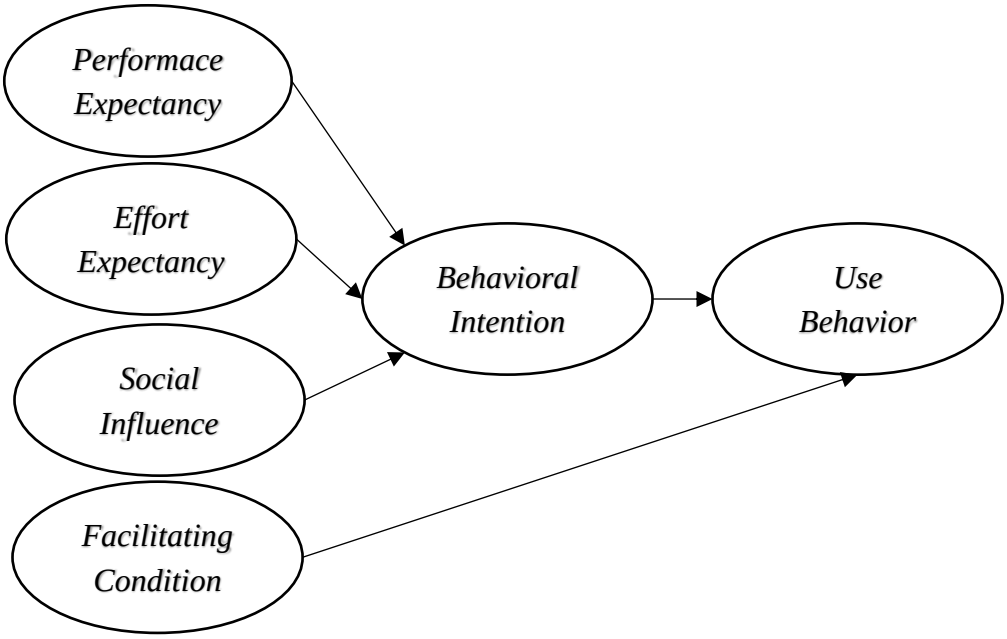
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis

Hubungan Variabel	***T Statistics***	***P Values***	**Hipotesis**	**Keterangan Hipotesis**
Performance Expectancy -> Behavioral Intention	4.24	<0.001	H1	Diterima
Effort Expectancy -> Behavioral Intention	2.371	0.013	H2	Diterima
Social Influence -> Behavioral Intention	2.362	0.021	H3	Diterima
Facilitating Condition -> Use Behavior	7.951	<0.001	H4	Diterima
Behavioral Intention -> Use Behavior	9.918	<0.001	H5	Diterima

Berdasarkan Tabel 4.19 kelima hipotesisi dinyatakan signifikan. Hal ini diketahui dari nilai p-value dari kelima hipotesis adalah > dari 0.05 (α=5%) sehingga hipotesis diterima.

4.3.4 Model Akhir Penelitian

Dari berbagai pengujian yang telah dilakukan, didapatkan hasil model akhir penelitian yang ditunjukkan pada Gambar 4.9.

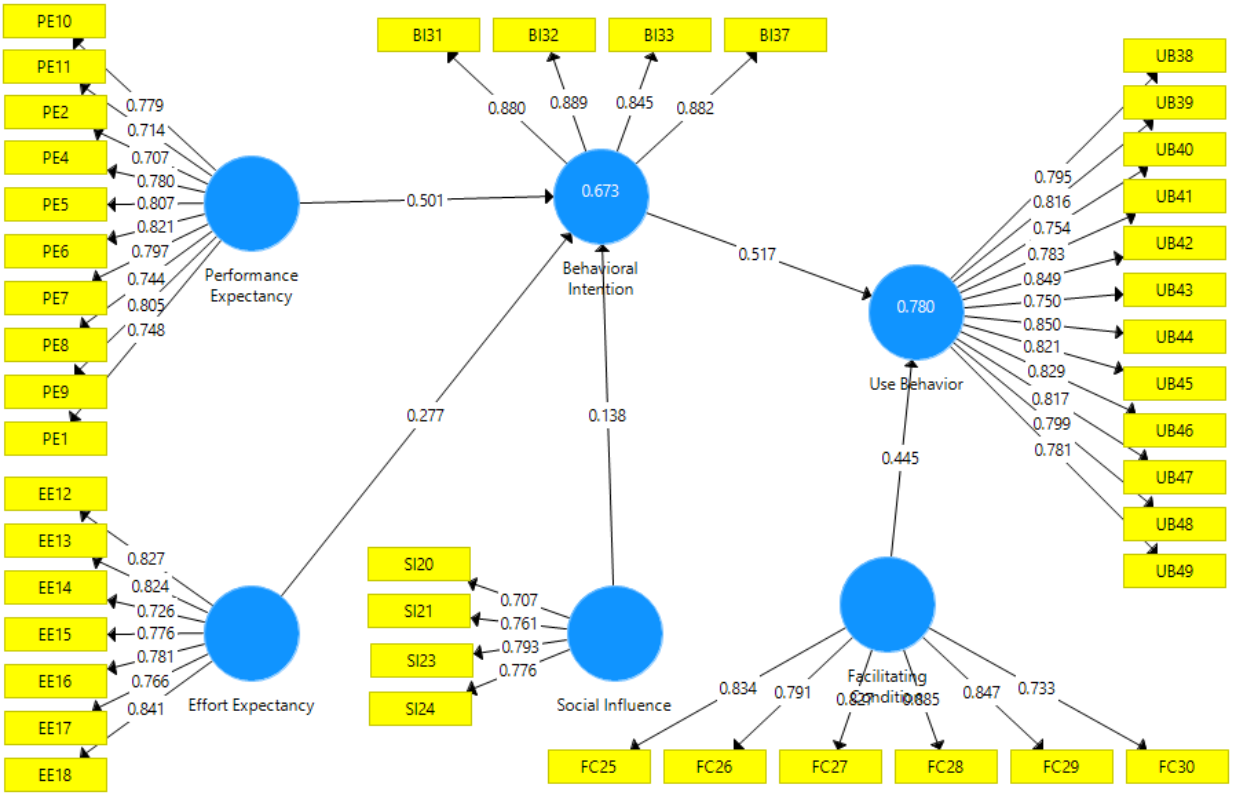


Gambar 4.16 Model Akhir Penelitian

Berdasarkan model akhir penelitian yang dihasilkan, dapat diketahui bahwa variabel *Performance Expectancy, Effort Expectancy* dan *Social Influence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Variabel *Facilitating Condition* dan *Behavioral Intention* juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Use Behavior*.

4.4 Pembahasan

Bedasarkan hasil pengujian SEM yang telah dilakukan, model penelitian yang diajukan menunjukkan bahwa variabel terikat yaitu *Use Behavior* dijelaskan secara kuat dipengaruhi oleh variabel eksogennya (*Behavioral Intention*) yaitu sebesar 78% dan 22% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Model struktural yang dihasilkan dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 4.10.



Gambar 4.17 Model Struktural Penelitian

Hasil *path analysis* dengan 5 hipotesis yang diuji pada penelitian ini menunjukkan bahwa kelima hipotesis diterima. Hipotesis dapat diterima, karena nilai yang dihasilkan oleh *p-value* < 0.05 dan *t-statistic* > 1.96.

4.4.1 Hipotesis 1: Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*

Hasil pengujian signifikansi *Path Coefficient* antara variabel *Performance Expectancy* (PE) dengan *Behavioral Intention* (BA) menghasilkan nilai *t-statistic* sebesar 4.24 dan *p-value* sebesar kurang dari 0.001, berdasarkan kriteria yang digunakan pada penelitian ini (nilai *alpha* (α) = 5%, signifikan jika *t-statistic* ≥ 1.96 dan *p-value* ≤ 0.05), maka hasil analisis yang didapatkan menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan aplikasi BRImo. Peserta FGD menyukai fitur *fast menu* di BRImo, sehingga pengguna tidak perlu *login* untuk menggunakan beberapa fitur BRImo. *Fast menu* tidak secara langsung membantu pengguna dalam pekerjaannya, namun dengan menggunakan *fast menu*, pengguna dapat memangkas waktunya dalam bertransaksi, sehingga tidak menyita banyak waktu pengguna.

Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan hal yang sama dimana *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap perilaku pengguna *mobile banking*. Saparudin et al., (2020) dan Oliveira et al., (2014) menemukan bahwa *Performance Expectancy* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention* pengguna *mobile banking*.

Performance Expectancy berkaitan dengan tingkat keyakinan seseorang bahwa dengan menggunakan teknologi dapat membantunya untuk meningkatkan kinerja pekerjaannya. Peningkatan kinerja dapat berpengaruh terhadap sikap atau keputusan seseorang dalam menggunakan teknologi *mobile banking*. Pengguna *mobile banking* memiliki waktu terbatas untuk dapat melakukan transaksi secara langsung, baik ke bank maupun ke mesin ATM dan dapat memaksimalkan fitur-fitur yang ada di BRImo seperti transfer, pembayaran tagihan listrik dan PDAM, serta pembayaran belanja dan *top up* dompet digital. Dengan penggunaan *Mobile Banking* dapat memberikan kemudahan serta efektivitas dalam bertransaksi sehingga dapat memberikan sikap positif serta bijaksana dan membantu meningkatkan produktivitas pengguna. Pengguna tidak membutuhkan waktu yang lama untuk bertransaksi di aplikasi BRImo, dengan adanya *fast menu* dan menu *biometric*, waktu yang diperlukan pengguna untuk mengakses fitur-fitur di BRImo menjadi lebih cepat.

4.4.2 Hipotesis 2: Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*

Hasil pengujian signifikansi *Path Coefficient* antara variabel *Effort Expectanc*y (EE) dengan *Behavioral Intention* (BA) menghasilkan nilai *t-statistic* sebesar 3.371 dan *p-value* sebesar 0.013 yang mana berdasarkan kriteria yang digunakan pada penelitian ini (nilai *alpha* (α) = 5%, signifikan jika *t-statistic* $\geq$ 1.96 dan *p-value* $\leq$ 0.05), maka hasil analisis yang didapatkan menunjukkan bahwa *Effort Expectanc*y memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan aplikasi BRImo. Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Saparudin et al., (2020), menunjukkan bahwa *Effort Expectancy* merupakan faktor yang paling mempengaruhi dalam penggunaan *mobile banking*. *Effort Expectancy* berkaitan dengan tingkat kemudahan suatu teknologi untuk dapat diadopsi oleh penggunanya. Para peserta FGD sepakat bahwa aplikasi BRImo

mudah digunakan dengan tampilan yang *user friendly*. Selain itu proses login mudah bisa menggunakan sidik jari dan dalam mengakses semua menu mudah. Dengan adanya kemudahan dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* dapat berpengaruh terhadap sikap positif nasabah dalam menggunakan teknologi tersebut.

4.4.3 Hipotesis 3: Pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention*

Hasil pengujian signifikansi *Path Coefficient* antara variabel *Social Influence* (SI) dengan dengan *Behavioral Intention* (BA) menghasilkan nilai *t-statistic* sebesar 2.362 dan *p-value* sebesar 0.021 yang mana berdasarkan kriteria yang digunakan pada penelitian ini (nilai *alpha* (α) = 5%, signifikan jika *t-statistic* ≥ 1.96 dan *p-value* ≤ 0.05), maka hasil analisis yang didapatkan menunjukkan bahwa *Social Influence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pengguna dalam menggunakan aplikasi BRImo. *Social influence* merupakan variabel yang pengaruhnya paling kecil dibanding dengan variabel yang lain. Hal ini dikarekakan *social influence* adalah variabel yang menggambarkan pengaruh sosial yang dalam prakteknya di BRI belum ada mekanisme *endorsement* penggunaan BRImo dari satu pengguna ke pengguna lainnya. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa *Social Influence* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* (Saparudin et al., 2020; Sedana & Wijaya, 2009).

Social influence didefinisikan sebagai tingkat dimana individu menganggap bahwa orang yang berada di sekitarnya berpengaruh terhadap dirinya dalam menggunakan sistem tersebut. Perilaku individu ini dipengaruhi oleh pendapat orang sekitar individu tersebut seperti rekan kerja, kenalan, anggota keluarga maupun staf dari pihak bank yang merasakan manfaat penggunaan *mobile banking*. Pengaruh lingkungan dalam menggunakan BRImo dipengaruhi oleh tuntutan pekerjaan dan tuntutan atasan yang mengharuskan responden menggunakan rekening BRI untuk menerima gaji. Dengan adanya rekening BRI maka mengharuskan mereka untuk memiliki user aplikasi BRImo dan menggunakan aplikasi BRImo. Sebanyak 20 responden atau 12 persen responden menggunakan aplikasi BRImo dikarenakan untuk menerima gaji. Selain itu, 14 responden atau 8 persen menggunakan BRImo karena kolega atau relasi bisnisnya banyak yang

menggunakan rekening BRI. Peserta FGD memaparkan bahwa rekan kerjanya yang mendorongnya untuk menggunakan BRImo dan membantunya jika terdapat kesulitan dalam menggunakan BRImo. Selain itu adanya biaya transfer antar bank yang relatif tinggi dan lingkungan sekitar banyak yang menggunakan BRI, sehingga pengguna merasa perlu menggunakan BRImo untuk menghindari biaya transfer antar bank.

4.4.4 Hipotesis 4: Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Use Behavior*

Hasil pengujian signifikansi *Path Coefficient* antara variabel *Facilitating Conditions* (FC) dengan *Use Behavior* (UB) menghasilkan nilai *t-statistic* sebesar 7.951 dan *p-value* sebesar kurang dari 0.001, sehingga berdasarkan kriteria yang digunakan pada penelitian ini (nilai *alpha* (α) = 5%, signifikan jika *t-statistic* $\geq$ 1.96 dan *p-value* $\leq$ 0.05), maka hasil analisis yang didapatkan menunjukkan bahwa *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Use Behavior* dalam menggunakan aplikasi BRImo. Dengan kata lain, fasilitas yang tersedia mempengaruhi sikap nasabah BRI dalam menggunakan aplikasi BRImo, nasabah masih membutuhkan fasilitas-fasilitas pendukung untuk menggunakan aplikasi BRImo.

Hasil temuan ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa adanya fasilitas yang mendukung penggunaan teknologi dapat mempengaruhi sikap seseorang dalam menggunakan teknologi, karena dalam penelitian ini pengguna memikirkan fasilitas-fasilitas pendukung yang dimiliki untuk dapat menggunakan teknologi tersebut (Andriyanto, Baridwan, & Subekti, 2019). Pengguna aplikasi BRImo bergantung pada tersedianya smartphone dan koneksi internet untuk dapat mengakses BRImo. Tanpa adanya fasilitas tersebut, pengguna tidak bisa menggunakan aplikasi BRImo. Selain itu, fasilitas pendukung yang disediakan Bank BRI turut memberikan kontribusi dalam mempengaruhi perilaku pengguna. Layanan *call center, customer service* dan keamanan jaringan merupakan fasilitas pendukung yang diberikan oleh BRI. Berdasarkan hasil FGD, fasilitias tersebut sangat diperlukan pengguna untuk meningkatkan penggunaan aplikasi BRImo. Peserta mengaku petugas layanan *call center* dan customer service dapat menyelesaikan masalahnya dan terjaminnya kerahasiaan nasabah.

4.4.5 Hipotesis 5: Pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior*

Hasil pengujian signifikansi *Path Coefficient* antara variabel *Behavioral Intention* (BI) dengan *Use Behavior* (UB) menghasilkan nilai *t-statistic* sebesar 9.918 dan *p-value* kurang dari 0.001 yang mana berdasarkan kriteria yang digunakan pada penelitian ini (nilai *alpha* (α) = 5%, signifikan jika *t-statistic* ≥ *1.96* dan *p-value* ≤ *0.*05), maka hasil analisis yang didapatkan menunjukkan bahwa *Behavioral Intention* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Use Behavior* dalam menggunakan aplikasi BRImo. *Behavioral Intention* menggambarkan keinginan/niatan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi tertentu (Ajzen & Fishbein, 1980). Berdasarkan hasil FGD, peserta bersedia bertransaksi menggunakan aplikasi BRImo kembali dilain kesempatan, karena sebagian besar peserta menikmati bertransaksi menggunakan aplikasi BRImo untuk pengisian dompet digital seperti pengisian saldo OVO, Gopay, dan Shopeepay serta menu terbaru BRImo yaitu pembayaran digital menggunakan *scan barcode* (QRIS).

4.5 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian ini, terdapat saran dan masukan bagi perusahan Bank BRI tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dan penerimaan aplikasi BRImo. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan bagi perusahaan untuk menentukan strategi meningkatkan jumlah pengguna aplikasi BRImo sekaligus meningkatkan jumlah transaksi aplikasi BRImo. Dengan meningkatnya jumlah transaksi suatu *mobile banking*, maka *Return On Assets* (ROA) juga akan meningkat (Arofany & Tandika, 2019). Oleh karena *mobile banking* dapat meningkatkan profitabilitas bank, maka diperlukan berbagai inovasi digital untuk meningkatkan pengalaman nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Imamah & Ayu Safira, 2021).

Dalam industri perbankan, produk utama yang dijual adalah dalam bentuk jasa. Jasa yang tawarkan oleh bank kepada nasabah adalah dalam bentuk pelayanan. Nasabah menilai kinerja perbankan berdasarkan pelayanan yang mereka terima. *Mobile banking* merupakan salah satu jasa layanan perbankan yang ditawarkan kepada nasabah. Kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah terhadap bank (Triyanti, Kaban, & Iqbal,

2021). Perusahaan perbankan dimasa depan harus mengembangkan layanan mobile banking untuk meningkatkan pelayanan (Kustina & Sugiarto, 2020). Implikasi manajerial pada penelitian ini yang dapat dipertimbangkan perusahaan untuk meningkatkan layanan aplikasi BRImo ditunjukkan pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20 Implikasi Manajerial

Model Analisis	Tujuan	Temuan	Implikasi Manajerial
Analisis Deskriptif	Melihat karakteristik responden	Mayoritas kelompok usia responden merupakan kelompok usia 26-30 tahun.	Perusahaan perlu memfokuskan memasarkam aplikasi BRImo pada segmen usia 26-30 tahun karena kelompok usia ini dari segi ekonomi belum cukup mapan dibandingkan dengan kelompok usia 36-55 tahun, namun mereka mau menggunakan *mobile banking* dan mereka lebih familiar dengan teknologi dan kemananan *mobile banking* (Ngasuko, 2019). Pengguna dalam kelompok ini adalah pengguna dalam usia-usia produktif, diharapkan ketika kelompok ini memasuki usia 36-55 tahun dan sudah cukup mapan dari segi ekonomi, mereka sudah terbiasa menggunakan BRImo dan diharapkan akan menjadi pengguna yang loyal nantinya. Strategi pemasaran yang cukup efektif untuk menyasar kelompok dengan usia 26-30 tahun ini adalah pemasaran menggunakan sosial media. Dikarenakan pengguna media sosial terbanyak berasal dari kalangan usia 20-29 tahun / generasi milenial (Anggraini, 2018).

Model Analisis	Tujuan	Temuan	Implikasi Manajerial
		Pekerjaan responden menyebar ke semua lini pekerjaan.	Semua lini pekerjaan adalah segmen pasar BRImo, dikarenakan semua bidang pekerjaan memerlukan *tools* untuk mengatur keuangan mereka, seperti penampungan gaji dan sarana bertransaksi.
		Lebih dari 50% responden menggunakan aplikasi *mobile banking* bank lain	Di era yang serba digital ini, telah banyak orang yang memanfaatkan teknologi *mobile banking*. Dari hasil penelitian, lebih dari 50 persen atau 88 responden yang menggunakan BRImo juga menggunakan *mobile banking* bank lain. Responden diminta membandingkan BRImo dengan *mobile banking* lain dan 53 responden atau 60 persen menyatakan BRImo lebih baik, 25 responden atau 30 persen menyatakan tidak terdapat perbedaan atau netral, sedangkan 9 responden atau 10 persen menyatakan aplikasi *mobile banking* lain lebih baik. Dari data diatas dapat disimpulkan BRImo dapat bersaing dengan aplikasi *mobile banking* lain, namun masih terdapat responden yang merasa bahwa BRImo tidak lebih baik, maka perusahaan dirasa perlu melakukan strategi *Competitive Analysis* terhadap mobile banking lain, sehingga dapat memberikan masukan lebih banyak kepada perusahaan untuk memperbaiki aplikasi BRImo.

Model Analisis	Tujuan	Temuan	Implikasi Manajerial
Analisis SEM	Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dan penerimaan aplikasi BRImo	*Performance Expectancy* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*	Responden menganggap *mobile banking* dapat mendukung kegiatan sehari-hari yang berhubungan dengan pencatatan dan transaksi keuangannya. Perusahaan harus terfokus pada hal-hal yang dapat meningkatkan performa aplikasi BRImo ketika BRImo menjalankan berbagai pekerjaan. Seperti fitur *fast menu* dan *login* menggunakan *biometric*, kedua menu ini cukup membuat pengguna merasa bahwa waktu mereka dalam menggunakan BRImo sangat efisien dan tidak menyita banyak waktu mereka dalam melakukan aktifitas. Penelitian yang dilakukan oleh Arenas-Gaitán et al., 2015; Oliveira et al., 2014; Saparudin et al., 2020; dan Zhou et al., 2010 juga menemukan bahwa *performance expectancy* merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena *performance expectancy* pada penelitian ini juga berpengaruh terhadap penggunaan dan penerimaan aplikasi *mobile banking*.
		Effort Expectancy berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*	*Effort Expectancy* berkaitan dengan tingkat kemudahan suatu teknologi untuk dapat diadopsi oleh penggunanya. Perusahaan harus meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi BRImo sehingga nasabah bisa lebih mudah untuk mengadopsi BRImo. Dengan kemudahan

Model Analisis	Tujuan	Temuan	Implikasi Manajerial
			yang didapatkan tersebut diharapkan nasabah akan lebih sering bertransaksi menggunakan BRImo. Perusahaan perlu menyempurnakan menu rekening onlinenya, sehingga nasabah tidak perlu ke bank untuk aktivasi rekening online. Dan juga perusahaan perlu menyediakan menu *helpdesk* khusus brimo dengan sekali klik, sehingga nasabah bisa lebih mudah dalam mengajukan keluh kesahnya. Penelitian terdahulu juga menemukan bahwa *effort expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi *mobile banking*. Penelitian yang dilakukan oleh Arenas-Gaitán et al., 2015; dan Saparudin et al., 2020 meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dan penerimaan suatu *mobile banking*, dan salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah *effort expectancy* atau tingkat kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan suatu teknologi.
		Social Influence berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*	*Social influence* merupakan variabel yang paling sedikit pengaruhnya dibanding dengan variabel yang lain. Namun meskipun demikian pengaruh sosial masih berpengaruh dalam penggunaan dan penerimaan aplikasi BRImo. Perusahaan dapat memberikan promo untuk nasabah *existing* sehingga nasabah dapat melakukan *endorsement* untuk menarik

Model Analisis	Tujuan	Temuan	Implikasi Manajerial
			minat nasabah lain untuk menggunakan BRImo. Hal yang dapat dilakukan perusahaan misalnya memberikan hadiah kepada nasabah *existing* yang berhasil melakukan *referral* nasabah baru. Selain itu perusahaan harus melebarkan ekosistem tabungannya, agar makin banyak yang menggunakan BRI, sehingga mendorong orang lain menggunakan BRI karena biaya transfer antar Bank yang relative tinggi. Pelebaran ekosistem salah satunya dapat dilakukan dengan cara menawarkan perusahaan lain agar proses penyaluran gaji ke karyawan perusahaan tersebut disalurkan menggunakan BRI. Atau pelebaran ekosistem dapat dilakukan dengan memperbanyak *merchant* yang menerima pembayaran menggunakan BRI khususnya menggunakan aplikasi BRImo. Hal tersebut senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saparudin et al., 2020; dan Zhou et al., 2010. Pada penelitian tersebut diketahui bahwa *social influence* berpengaruh terhadap *bihavioral intention* pengguna *mobile banking*.
		Facilitating Condition berpengaruh terhadap *Use Behavior*	*Facilitating condition* terbukti pada penelitian ini paling berpengaruh jika dibandingkan dengan variabel yang lainnya. Perusahaan harus senantiasa meningkatkan fasilitas-fasilitas yang mendukung kinerja aplikasi BRImo untuk

Model Analisis	Tujuan	Temuan	Implikasi Manajerial
			bisa meningkatkan pelayanan BRImo. Fasilitas seperti layanan *call center* khusus aplikasi BRImo dapat memudahkan nasabah dalam mengajukan komplain jika nasabah mengalami kendala. Penelitian yang dilakukan oleh (Oliveira et al., 2014; Zhou et al., 2010) juga memaparkan bahwa *facilitating condition* mempengaruhi *use behavior* pengguna suatu aplikasi *mobile banking*.
		Behavioral Intention berpengaruh terhadap *Use Behavior*	Dengan memeprtimbangkan *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence* dan *Facilitating Condition*, maka akan meningkatkan penggunaan aplikasi BRImo.

BAB 5
KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan secara keseluruhan dari hasil dan analisis penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi BRImo menggunakan model UTAUT. Hasil penelitian menghasilkan analisis deskriptif dari gambaran atau tanggapan responden dan analisis verifikatif dalam bentuk hasil pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan hasil faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi BRImo adalah sebagai berikut:

1. *Performance Expectancy* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention.* Pengguna aplikasi BRImo menyatakan bahwa keinginan mereka untuk menggunakan brimo dipengaruhi oleh tingkat kegunaan aplikasi BRImo dalam membantu meningkatkan kinerja mereka. Salah satu fitur brimo yang dapat meningkatkan kinerja pengguna adalah fitur *fast menu,* dimana waktu pengguna untuk melakukan transaksi di BRImo dapat dipangkas sehingga pengguna bisa memaksimalkan waktu mereka untuk pekerjaanya.
2. *Effort Expectancy* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention.* Pengguna aplikasi BRImo menyatakan bahwa tingkat kenyamanan dan kemudahan mempengaruhi mereka dalam menggunakan aplikasi BRImo. Para pengguna aplikasi menyatakan bahwa tampilan aplikasi yang *user friendy* dan fitur *biometric* untuk menu *login* memudahkan mereka dan membuat mereka untuk kembali bertransaksi menggunakan aplikasi BRImo kembali di lain kesempatan.
3. *Social Influence* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention.* Lingkungan sekitar memberikan pengaruh terhadap perilaku pengguna aplikasi BRImo. Terdapat pengguna aplikasi BRImo yang

mengaku menggunakan aplikasi BRImo dikarenakan saran dari teman kerjanya. Selain itu terdapat juga pengguna yang menggunakan aplikasi BRImo dikarenakan perusahaan tempatnya bekerja mengharuskan menggunakan rekening BRI untuk menerima gaji. Faktor lain adalah banyaknya pengguna rekening BRI di lingkungan bisnis ataupun lingkungan pertemanan, membuat pengguna menggunakan aplikasi BRImo untuk melakukan transfer dan menghindari biaya transfer antar bank yang relatif tinggi.

4. *Facilitating Conditions* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*. Fasilitas penunjang dalam menggunakan aplikasi BRImo mempengaruhi seberapa sering pengguna menggunakan BRImo. Teknologi dan koneksi internet adalah komponen utama yang dibutuhkan untuk menggunakan mobile banking. Kondisi smartphone dan koneksi internet yang baik akan menunjang pengguna untuk bertransaksi di BRImo. Selain itu fasilitas yang diberikan oleh bank BRI untuk menunjang kinerja aplikasi BRImo juga mempengaruhi penggunaan aplikasi BRImo, seperti layanan *call center* dan layanan *customer service*.
5. *Behavioral Intention* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*. Pengguna bersedia bertransaksi menggunakan aplikasi BRImo kembali dilain kesempatan, karena sebagian besar peserta menikmati bertransaksi menggunakan aplikasi BRImo untuk pengisian dompet digital seperti pengisian saldo OVO, Gopay, dan Shopeepay serta menu terbaru BRImo yaitu pembayaran digital menggunakan scan barcode (QRIS).

Dari keempat variabel (*Performace Expextancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Condition)* yang mempengaruhi penggunaan aplikasi BRImo, variabel *Facilitating Condition* memiliki pengaruh paling besar diikuti *Performance Expectancy*. Faktor-faktor tersebut berhasil menjelaskan sebesar 78% dari model penelitian tentang penerimaan dan penggunaan aplikasi BRImo menggunakan UTAUT dan 22% lainnya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

5.2 Saran

Aplikasi BRImo diciptakan untuk menggantikan *mobile banking* yang telah ada sebelumnya. Aplikasi BRImo juga disiapkan untuk menjadi sebuah *Superapps* dimana nantinya semua keperluan finansial akan bisa dilayani di BRImo. Berikut saran yang diberikan untuk pengembangan aplikasi BRImo agar sistem dapat berkembang dan lebih diterima oleh masyarakat.

1. Responden percaya bahwa menggunakan aplikasi BRImo dapat menunjang nya dalam melakukan kegiatan atau pekerjaannya. Efisiensi waktu adalah hal terpenting dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Perusahaan perlu untuk memperhatikan waktu yang pengguna habiskan untuk melakukan bertransaksi menggunakan BRImo, semakin cepat waktu untuk bertransaksi, maka pengguna akan semakin berniat untuk menggunakan aplikasi BRImo.
2. Faktor kemudahan dan kenyamanan dianggap sebagai hal yang penting bagi responden untuk menggunakan aplikasi BRImo. Perusahaan perlu meningkatkan kemudahan dalam menggunakan aplikasi BRImo karena masih terdapat responden yang berpendapat bahwa menggunakan aplikasi BRImo sedikit rumit dan aplikasi *mobile banking* lain lebih mudah. Perusahaan juga perlu melakukan *benchmarking* dengan aplikasi *mobile banking* lain untuk mendapatkan *insight* yang lebih untuk perbaikan aplikasi BRImo.
3. Pengaruh sosial memberikan pengaruh yang positif bagi responden untuk menggunakan aplikasi BRImo kembali di lain hari. Saran yang dapat diberikan adalah perlu adanya program *endorsement* bagi nasabah *existing* agar nasabah *existing* dapat turut serta memasarkan dan mengenalkan BRImo kepada lingkungannya. Perusahaan juga dirasa perlu untuk senantiasa meningkatkan citra perusahaan dimata publik, dan lebih aktif memperkenalkan BRImo ke nasabah BRI maupun ke masyarakat umum.
4. Kondisi dari fasilitas penujang aplikasi BRImo merupakan salah satu komponen penting yang mampu membuat pengguna mau menggunakan aplikasi BRImo. Saran yang dapat diberikan adalah perusahaan sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa agar lebih memaksimalkan *service* nya terutama pada layanan *customer service* dan *call center*. *Customer service*

dan *call center* adalah hal pendukung dari pengguna untuk menggunakan aplikasi BRImo.

5. Minat dalam menggunakan aplikasi BRImo dan perilaku pengguna aplikasi BRImo perlu menjadi perhatian khusus bagi perusahaan. Perusahaan harus senantiasa melakukan pembaharuan serta pengembangan untuk meningkatkan kinerja dan performa aplikasi BRImo. Dengan meningkatnya performa aplikasi BRImo, sehingga secara sukarela pengguna akan menggunakan aplikasi BRImo untuk masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Adri. (2021). Mendominasi Pulau Jawa, Nilai Transaksi QRIS Mencapai Rp2,3 Triliun. Diambil 28 Desember 2021, dari Kawula Indonesia website: https://kawulaindonesia.com/2021/11/29/mendominasi-pulau-jawa-nilai-transaksi-qris-mencapai-rp23-triliun/

Ahmed, Z., Kader, A., Harun Rashid, B. U., & Mohammad Nurunnabi, B. (2017). User Perception of Mobile Banking Adoption: an Integrated Ttf-Utaut Model. *Journal of Internet Banking and Commerce*, *22*(3). https://doi.org/Journal of Internet Banking and Commerce

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). Understanding attitudes and predicting social behavior. In *Prentice-Hall*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall. https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201

Andriyanto, D., Baridwan, Z., & Subekti, I. (2019). Anteseden Perilaku Penggunaan E-Budgeting: Kasus Sistem Informasi Keuangan Desa di Banyuwangi, Indonesia. *Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis*, *6*(2), 151–170. https://doi.org/10.24815/jdab.v6i2.13938

Anggraini, A. D. (2018). Pengguna Media Sosial di Indonesia #19. Diambil 29 Desember 2021, dari Indonesiabaik.id website: indonesiabaik.id/infografis/pengguna-media-sosial-di-indonesia-19

Arenas-Gaitán, J., Peral-Peral, B., & Ramón-Jerónimo, M. A. (2015). Elderly and Internet Banking: An Application of UTAUT2. *Journal of Internet Banking and Commerce*, *20*(1), 1–23.

Arikunto, Suharsimi. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Arikunto, S. (2007). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI*. Jakarta: Rineka Apta.

Arofany, A., & Tandika, D. (2019). Pengaruh Transaksi Digital Banking, Kualitas Aset, dan Aspek Permodalan terhadap Profitabilitas (Studi Kasus pada Bank Umum yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2013-2017). *Prosiding Manajemen*, *5*(1), 310–318. Diambil dari

http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/manajemen/article/view/15335

Bungin, B. (2005). *Analisis data penelitian kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Chitungo, S., & Munongo, S. (2013). Extending the Technology Acceptance Model to Mobile Banking Adoption in Rural Zimbabwe. *Journal of Business Administration and Education*, *3*(1), 51–79.

David Gefen, E. K. and D. W. S. (2003). Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model. *MIS Quarterly*, *Vol 27*(No 01), 51–90.

Davis, F. D. (1985). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. *Management*, *Ph.D.*(May), 291. https://doi.org/oclc/56932490

Ferdinand, A. (2006). *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penebit Universtas Diponogoro.

Ghozali, I. (2014). *Structural equation modeling, metode alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4 ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.

Guritno, S., Sudaryono, & Rahardja, U. (2011). *Theory and Application of IT Research Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Hadi, S. (2001). *Metodologi Research Jilid II*. Jakarta: Andi Offset.

Hair, J. F., Black, B., Babin, B., & Anderson, R. E. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6 ed.). New Jersey: Pearson Education.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis*. United Kingdom: Cengage Learning, EMEA. https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4

Haryono, S. (2016). *Metode sem untuk penelitian manajemen amos, lisler & pls*. Yogyakarta: PT. Luxima Metro Media.

Haryono, S., & Wardoyo, P. (2012). *Structural Equation Modeling*. Bekasi: PT Intermedia Personalia Utama.

Henseler, J., Dijkstra, T. K., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Diamantopoulos, A., Straub, D. W., … Calantone, R. J. (2014). Common Beliefs and Reality About

PLS: Comments on Rönkkö and Evermann (2013). *Organizational Research Methods*, *17*(2), 182–209. https://doi.org/10.1177/1094428114526928

Imamah, N., & Ayu Safira, D. (2021). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Profitabilitas Bank Di Bursa Efek Indonesia. *Profit: Jurnal Administrasi Binis*, *15*(01), 95–103. https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.10

Indonesia, B. (2021). QR Code Indonesian Standard (QRIS). Diambil 28 Desember 2021, dari Kanal dan Layanan Bank Indonesia website: https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx

Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: GP Press.

Jogiyanto, H. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Khaira, N., Az-zahra, H. M., & Rusydi, A. N. (2020). Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Banking dengan Metode UX Curve (Studi Kasus : BRI Mobile Banking). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, *4*(3), 1003–1012.

Koentjaraningrat. (1990). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Djambata.

Kustina, K. T., & Sugiarto, Y. W. (2020). Pengaruh Penerapan Branchless Banking Dan E-Banking Terhadap Kinerja Keuangan Sektor Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, *5*(1), 116–128. Diambil dari http://journal.undiknas.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/2428

Latan, H., & Temalagi, S. (2013). *Analisis Multivariate Teknik & Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20,0*. Bandung: Alfabeta.

Lishomwa, L., & Phiri, J. (2020). Adoption of Internet Banking Services by Corporate Customers for Forex Transactions Based on the TRA Model. *Open Journal of Business and Management*, *08*(01), 329–345. https://doi.org/10.4236/ojbm.2020.81020

Luo, X., Li, H., Zhang, J., & Shim, J. P. (2010). Examining multi-dimensional trust and multi-faceted risk in initial acceptance of emerging technologies: An empirical study of mobile banking services. *Decision Support Systems*, *49*(2), 222–234. https://doi.org/10.1016/j.dss.2010.02.008

Moleong, L. J. (1996). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Munir, A. R., Idrus, M. S., Kadir, A. R., & Jusni. (2013). Acceptance of Mobile Banking Services in Makassar: A Technology Acceptance Model (TAM) Approach. *Journal of Business and Management*, *7*(6), 52–59.

Nangin, S. S. (2018). Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Lex Et Societatis*, *VI*(6), 89–97.

Ngasuko, T. A. (2019). Internet Banking Users In Indonesia (2018 Susenas Case Study). *Munich Personal RePEc Archive*, (98312).

Oliveira, T., Faria, M., Thomas, M. A., & Popovič, A. (2014). Extending the understanding of mobile banking adoption: When UTAUT meets TTF and ITM. *International Journal of Information Management*, *34*(5), 689–703. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2014.06.004

Ramayah, T., Jasmine, Y. A. L., Ahmad, N. H. N. N. H., Halim, H. A., Rahman, S. A. S. A., Yeap, J. A. L. J., … Halim, H. A. (2017). Testing a confirmatory model of facebook usage in smartPLS using consistent PLS. *International Journal of Business and Innovation*, *3*(2), 1–14. Diambil dari http://www.theijbi.net/dl/vol3/issue2-2017/IJBI-Testing-Confirmatory-Model.pdf

Ramdhani, G. (2019). Beri Kemudahan Milenial Transaksi Perbankan, BRI Luncurkan Aplikasi BRImo. Diambil dari Liputan 6 website: https://www.liputan6.com/bisnis/read/3905563/beri-kemudahan-milenial-transaksi-perbankan-bri-luncurkan-aplikasi-BRImo

Reisha, T. (2019a). BRI Targetkan 20 Juta Nasabahnya Gunakan Aplikasi Terbaru. Diambil 15 Juli 2021, dari Detikfinance website: https://finance.detik.com/moneter/d-4447169/bri-targetkan-20-juta-nasabahnya-gunakan-aplikasi-terbaru

Reisha, T. (2019b). Sasar Milennial, BRI Luncurkan Aplikasi BRImo. Diambil dari Detikfinance website: https://finance.detik.com/moneter/d-4447103/sasar-milennial-bri-luncurkan-aplikasi-brimo

Riswandi, B. A. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Yogyakarta: Persada.

Rosyid, M. I., Ariyanty, M., & Kusumahadi, K. (2019). Pengaruh E-Servqual Dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Loyalitas

Nasabah Pada Bank Bca Di Bandung the Effect of E-Servqual and Satisfaction of Mobile Banking (M-Banking) Towards Customer Loyalty in Bca Bank in Bandung. *e-Proceeding of Management*, *6*(3), 5557–5565.

Saparudin, M., Rahayu, A., Hurriyati, R., & Sultan, M. A. (2020). Exploring the role of trust in mobile-banking use by Indonesian customer using unified theory of acceptance and usage technology. *International Journal of Financial Research*, *11*(2), 51–60. https://doi.org/10.5430/ijfr.v11n2p51

Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2017). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In *Springer International Publishing*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8

Sedana, I. G. N., & Wijaya, S. W. (2009). Penerapan Model Utaut Untuk Memahami Penerimaan Dan Penggunaan Learning Management System Studi Kasus: Experential E-Learning of Sanata Dharma University. *Journal of Information Systems*, *5*(2), 114–120.

Sekaran, U. (2003). *Research Method for Business A Skill – Building Approach, 4th Edition*. Jakarta: Salemba Empat.

Sekaran, U. (2011). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Salemba Empat.

Seymour Geisser. (1974). A Predictive Approach to the Random Effect Model. *Biometrika*, *61*(1), 101–107.

Singarimbun, M., & Effendi, S. (2002). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.

Stone, M. (1974). Cross-Validatory Choice and Assessment of Statistical Predictions. *Journal of the Royal Statistical Society: Series B (Methodological)*, *36*(2), 111–133.

Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Educational Research Methods Quantitative, Qualitative Approach and R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukarno, P. A. (2020). Kehadiran Bank Digital Dinilai Sangat Mendesak, Ini Alasannya. Diambil 28 Juni 2021, dari Finansial website: https://finansial.bisnis.com/read/20201203/90/1326086/kehadiran-bank-digital-dinilai-sangat-mendesak-ini-alasannya

Sunarto. (2008). *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.

Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, *2*(1), 51–56.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View. *MIS Quarterly*, *27*(3), 425–478.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology. *MIS Quarterly*, *36*(1), 157–178. Diambil dari http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2002388

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). *Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead*. *17*(5), 328–376. https://doi.org/10.17705/1jais.00428

Zhou, T., Lu, Y., & Wang, B. (2010). Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption. *Computers in Human Behavior*, *26*(4), 760–767.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO: MODEL UTAUT (*UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY*)

Departemen: Manajemen Teknologi
Keminatan: Manajemen Industri
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Salam Hangat,
Perkenalkan, Saya Zanwar Yoga Pamungkas, merupakan mahasiswa S2 Magister Manajemen Teknologi (MMT) Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). Saat ini saya membutuhkan bantuan bapak, ibu dan teman-teman sekalian untuk membantu penelitan tesis saya dalam menggali Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi BRImo.

Mohon kesediaan bapak, ibu dan teman-teman sekalian untuk memberikan waktu sekitar 5 - 10 menit dalam menjawab beberapa pertanyaan seputar penelitian saya. Data yg telah anda isikan hanya digunakan untuk kepentingan akademis (*non commercial*)

Atas bantuan dan waktu yang telah diberikan, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,
Zanwar Yoga Pamungkas

1. Nama Lengkap : …….
   (jika keberatan bisa dikosongkan)
2. Umur : ……Tahun
3. Jenis Kelamin : …….
4. Alamat Tempat Tinggal : …….
5. Pendidikan Terakhir :
   ☐ SD ☐ SMP
   ☐ SMA/SMK ☐ Diploma
   ☐ Sarjana ☐ Pascasarjana
6. Pekerjaan :
   ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta
   ☐ Pegawai Negeri ☐ Pegawai
   ☐ Swasta ☐ Petani
   ☐ Lain-lain …….
7. Lama menggunakan BRImo : …… Tahun

Petunjuk Pengisian:
Pilihlah antara 1 sampai 5 untuk setiap pernyataan yang ada sesuai dengan pendapat atau perasaan Anda.
Keterangan jawaban pada kuesioner mulai dari 1 sampai dengan 5:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Ragu-ragu
4. Setuju
5. Sangat Setuju

NO	Pernyataan	Pendapat				
		1	2	3	4	5
1	Menggunakan aplikasi BRImo dapat memberikan keuntungan bagi Saya					
2	Aplikasi BRImo dapat memenuhi kebutuhan transaksi keuangan Saya					
3	Aplikasi BRImo berfungsi dengan baik					
4	Aplikasi BRImo berguna untuk melakukan transaksi keuangan Saya					
5	Aplikasi BRImo sesuai untuk digunakan dalam transaksi keuangan					
6	Aplikasi BRImo memberikan solusi dalam transaksi keuangan Saya					
7	Aplikasi BRImo menunjang aktifitas Saya sehari-sehari					
8	Aplikasi BRImo memberikan Saya manfaat yang positif					
9	Menggunakan aplikasi BRImo merupakan cara yang efektif untuk menyelesaikan kebutuhan Saya					
10	Aplikasi BRImo menghasilkan kualitas hasil transaksi keuangan yang baik					
11	Aplikasi BRImo berhasil memenuhi harapan Saya tentang mobile banking					
12	Aplikasi BRImo memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan					
13	Aplikasi BRImo dapat membatu transaksi keuangan menjadi lebih cepat					
14	Aplikasi BRImo dapat menyelesaikan banyak masalah transaksi keuangan					
15	Aplikasi BRImo merupakan cara yang efisien dalam menyelesaikan masalah keuangan Saya					
16	Saya cepat memahami bagaimana BRImo digunakan					

NO	Pernyataan	Pendapat				
		1	2	3	4	5
17	Aplikasi BRImo mudah digunakan					
18	Interaksi selama menggunakan BRImo membuat Saya nyaman					
19	Saya menggunakan aplikasi BRImo karena merupakan rekomendasi keluarga					
20	Saya menggunakan aplikasi BRImo karena merupakan rekomendasi rekan kerja					
21	Banyak yang menggunakan aplikasi BRImo di lingkungan Saya					
22	Saya menggunakan aplikasi BRImo dikarenakan paksaan dari lingkungan sekitar					
23	Saya menggunakan aplikasi BRImo untuk meningkatkan citra / image Saya					
24	Menggunakan aplikasi BRImo dapat menunjukkan status sosial Saya					
25	Aplikasi BRImo menyediakan pansuan dan arahan penggunaan sistem					
26	Aplikasi BRImo menyediakan layanan komunikasi langsung kepada operator					
27	Aplikasi BRImo merupakan sistem yang adaptif bagi kebutuhan Saya					
28	Aplikasi BRImo memiliki konsistensi yang tinggi					
29	Fasilitas dari Bank BRI membuat Saya percaya untuk menggunakan aplikasi BRImo					
30	Bank BRI memberikan jaminan keamanan untuk setiap transaksi keuangan Saya					
31	Saya akan menggunakan Kembali aplikasi BRImo untuk transaksi berikutnya					
32	Saya akan selalu menggunakan BRImo untuk melakukan transaksi keuangan					
33	Saya berniat untuk mencoba fitur lainnya yang tersediadi apilkasi BRImo					
34	Saya akan beralih menggunakan aplikasi mobile banking lain					
35	Saya akan mencoba menggunakan aplikasi mobile banking lain selain aplikasi BRImo					
36	Saya akan melakukan transaksi lainnya dalam aplikasi BRImo					
37	Saya akan meningkatkan transaksi dengan aplikasi BRImo					

NO	Pernyataan	Pendapat				
		1	2	3	4	5
38	Saya menjadikan aplikasi BRImo sebagai rujukan utama transaksi keuangan saya					
39	Saya menerima sepenuh hati kehadiran aplikasi BRImo					
40	Saya dapat memanfaatkan aplikasi BRImo dengan baik					
41	Saya bersedia memanfaatkan lebih dari satu fitur pada aplikasi BRImo dalam beberapa tahun kedepan					
42	Saya bersedia menggunakan BRImo dalam beberapa tahun kedepan					
43	Saya selalu menggunakan semua fitur yang terdapat dalam aplikasi BRImo					
44	Saya selalu menggunakan aplikasi BRImo untuk transaksi keuangan					
45	Aplikasi BRImo adalah teknologi yang lengkap untuk melakukan transaksi keuangan					
46	Saya merasa puas dengan layanan yang tersedia di aplikasi BRImo					
47	Saya bersedia memberikan penilaian positif dari penggunaan aplikasi BRImo					
48	Saya bersedia merekomendasikan penggunaan aplikasi BRImo kepada orang lain					
49	Saya memotivasi orang lain untuk menggunakan aplikasi BRImo					

Lampiran 2. Data Responden

No	Nama Responden	Umur	Jenis Kelamin	Alamat	Kota	Pendidikan	Pekerjaan	Lama
1	Annisa	19	Perempuan	Jawa Timur	Jember	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
2	M Raditya Ryan Wijaya	20	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
3	Isfina	18	Perempuan	Jawa Timur	Kraksaan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
4	Reynaldi	19	Laki - Laki	Riau	Pekanbaru	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
5	Zachwa Salsabila Triya Anindya	19	Perempuan	Jawa Timur	Probolinggo	SMA	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Tahun
6	Farozi	27	Laki - Laki	Jawa Timur	Sidoarjo	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	1 - 2 Tahun
7	Dwita	27	Perempuan	Jawa Timur	Surabaya	Diploma/ Sarjana	Bumn	1 - 2 Tahun
8	RIFQY ROSYIDAH ILMI	28	Perempuan	Jawa Timur	GRESIK	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	1 - 2 Tahun
9	Muhammad Rifki	19	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
10	Safna	19	Perempuan	Jawa Timur	Jember	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
11	Ihsan Hendrawan Baihaqi	19	Laki - Laki	Jawa Timur	Tulungagung	SMA	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Tahun
12	Tias	28	Perempuan	Jawa Timur	Malang	Diploma/ Sarjana	IRT	> 2 Tahun
13	Aulia febriana	28	Perempuan	Jawa Timur	Kabupaten malang	Diploma/ Sarjana	Pegawai Negeri	> 2 Tahun
14	ROLI	31	Laki - Laki	Jawa Timur	Kota Malang	Pascasarjana	Pegawai Swasta	1 - 2 Tahun
15	Farhan	28	Laki - Laki	Jawa Barat	Kabupaten Bogor	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
16	Chaliestha	31	Perempuan	Jawa Timur	Tugusari bansalsari	SMP	Lainnya (sebutkan)	> 2 Tahun
17	Siti khurotul maliha	29	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
18	Danita	25	Laki - Laki	Jawa Timur	Surabaya	Pascasarjana	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
19	Farah	26	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Wiraswasta	1 - 2 Tahun
20	DIAH	28	Perempuan	Jawa Timur	MALANG	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	< 1 Tahun
21	Farah	21	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Ibu rumah tangga	> 2 Tahun
22	Fizyorda zyamdyah rahmadhani	24	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun

No	Nama Responden	Umur	Jenis Kelamin	Alamat	Kota	Pendidikan	Pekerjaan	Lama
23	Novita N	30	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Karyawan BUMN	> 2 Tahun
24	Malika	27	Perempuan	Jawa Timur	Malang	Diploma/ Sarjana	Ibu Rumah Tangga	< 1 Tahun
25	AYU KARTIKA	28	Perempuan	Jawa Timur	BANYUWANGI	Diploma/ Sarjana	Lain	> 2 Tahun
26	Altair	33	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Pascasarjana	Bumn	1 - 2 Tahun
27	Nurus Shobah Zuhdiana	33	Perempuan	Jawa Timur	JEMBER	Diploma/ Sarjana	Bumn	1 - 2 Tahun
28	ARIS ANGGARA	28	Laki - Laki	Kalimantan Timur	TENGGARONG	Diploma/ Sarjana	KARYAWAN BUMN	> 2 Tahun
29	Novri	27	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	IRT	1 - 2 Tahun
30	DIAN DEWI ISMAYANI	30	Perempuan	Jawa Timur	SITUBONDO	Diploma/ Sarjana	Lainnya (sebutkan)	> 2 Tahun
31	Hshbdh	29	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
32	Takeshi	29	Laki - Laki	Kalimantan Tengah	Palangkaraya	Diploma/ Sarjana	BUMN	1 - 2 Tahun
33	Tunjunh	30	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Bumn	> 2 Tahun
34	Bobo	29	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
35	achmad ardi irawan	34	Laki - Laki	DKI Jakarta	Jakarta	Diploma/ Sarjana	Pegawai BUMN	> 2 Tahun
36	Ivan daud punu	28	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Bumn	> 2 Tahun
37	Tya	30	Perempuan	DIY Yogyakarta	Yogyakarta	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
38	Syahrul gita syahroni	30	Laki - Laki	Jawa Timur	Malang	Diploma/ Sarjana	Peg bumn	> 2 Tahun
39	Lina	33	Perempuan	Kalimantan Timur	Samarinda	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
40	Faiz Narendra	27	Laki - Laki	Kalimantan Tengah	Kuala Kapuas	Diploma/ Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
41	CERET	32	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	BUMN	1 - 2 Tahun
42	I	33	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Lain	> 2 Tahun
43	Afdalia Malkab	33	Perempuan	Sulawesi Selatan	Sinjai	Diploma/ Sarjana	Karyawan BUMN	> 2 Tahun
44	Deden	33	Laki - Laki	Jawa Barat	Garut	Diploma/ Sarjana	Pegawai Negeri	> 2 Tahun

No	Nama Responden	Umur	Jenis Kelamin	Alamat	Kota	Pendidikan	Pekerjaan	Lama
45	G	31	Perempuan	DIY Yogyakarta	Sleman	Diploma/ Sarjana	Bumn	> 2 Tahun
46	Rere	31	Perempuan	Kalimantan Selatan	Banjarbaru	Diploma/ Sarjana	Bumn	> 2 Tahun
47	Aki	25	Perempuan	Sulawesi Selatan	Bone	Diploma/ Sarjana	Lain	1 - 2 Tahun
48	Tuti	47	Perempuan	Kalimantan Selatan	Banjarbaru	Diploma/ Sarjana	Bumn	> 2 Tahun
49	Ry	39	Perempuan	Jawa Barat	GARUT	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
50	Rizal Mahdi Kurniawan	30	Laki - Laki	Jawa Tengah	Rembang	Pascasarjana	Pegawai Negeri	> 2 Tahun
51	Mutya	25	Perempuan	Jawa Barat	Garut	Diploma/ Sarjana	Ibu Rumah Tangga	> 2 Tahun
52	EL	36	Perempuan	Jawa Barat	Garut	Diploma/ Sarjana	Bumn	> 2 Tahun
53	Kia	32	Perempuan	Sulawesi Selatan	Bone	Diploma/ Sarjana	Bumn	> 2 Tahun
54	Fauziah Saleh	34	Perempuan	Sulawesi Selatan	Sinjai	Diploma/ Sarjana	Guru	1 - 2 Tahun
55	Ratna	34	Perempuan	Kalimantan Selatan	Banjarbaru	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
56	Andi reza	30	Laki - Laki	Sumatera Selatan	Palembang	Diploma/ Sarjana	Bri	> 2 Tahun
57	Dita	27	Perempuan	Jawa Tengah	Rembang	Diploma/ Sarjana	Wiraswasta	> 2 Tahun
58	Indah Syam	33	Perempuan	Sulawesi Selatan	Makassar	Diploma/ Sarjana	Pegawai Negeri	1 - 2 Tahun
59	Adit	29	Laki - Laki	Sulawesi Selatan	Makassar	Diploma/ Sarjana	BUMN	> 2 Tahun
60	Dian Marisa Sandhi	30	Perempuan	Jawa Barat	GARUT	Diploma/ Sarjana	Karyawan BUMN	> 2 Tahun
61	Puspa	33	Perempuan	Kalimantan Selatan	Banjarbaru	Diploma/ Sarjana	Karyawan bumn	> 2 Tahun
62	Ikok	31	Perempuan	Jawa Barat	Garut	Diploma/ Sarjana	Karyawan swasta	> 2 Tahun

No	Nama Responden	Umur	Jenis Kelamin	Alamat	Kota	Pendidikan	Pekerjaan	Lama
63	Erwin Wahyu Hidayay	45	Laki - Laki	Jawa Barat	Garut	Diploma/ Sarjana	BUMN	1 - 2 Tahun
64	fardan	18	Laki - Laki	Jawa Timur	malang	SMA	Wiraswasta	< 1 Tahun
65	David	29	Laki - Laki	Jawa Barat	Cianjur	SMA	Tni	> 2 Tahun
66	Ristiani Pertiwi	27	Perempuan	Jawa Timur	Malang	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
67	Iyn	27	Perempuan	Kalimantan Selatan	Banjarmasin	Diploma/ Sarjana	Wiraswasta	> 2 Tahun
68	Holifatus Sakdiyah	23	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Tahun
69	Rifaul	23	Perempuan	Jawa Timur	Jember	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
70	Umi hanik hafsoh	26	Perempuan	Jawa Timur	Jember	SMA	Usaha sendiri	1 - 2 Tahun
71	Dira	29	Perempuan	Jawa Timur	Malang	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	1 - 2 Tahun
72	SASMITO	22	Laki - Laki	Jawa Timur	JEMBER	Diploma/ Sarjana	Lain	> 2 Tahun
73	Harmas	30	Laki - Laki	Jawa Timur	Mojokerto	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
74	Utami	31	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
75	Kuntum	34	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Bumn	1 - 2 Tahun
76	Dwi Noviani	32	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Ibu rumah tangga	> 2 Tahun
77	Arik	37	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Karyawan BUMN	> 2 Tahun
78	Fitri Wulandari	31	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Ibu Rumah Tangga	1 - 2 Tahun
79	Ulfa ruwaidah	33	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Bumn	> 2 Tahun
80	Iqbal	22	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Trainee	> 2 Tahun
81	Aris Dwi Nurul Mala	28	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	< 1 Tahun
82	Gatot	26	Laki - Laki	Jawa Timur	Bondowoso	Diploma/ Sarjana	Pegawai BUMN	> 2 Tahun
83	Restu i p	28	Laki - Laki	Jawa Timur	Surabaya	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
84	Nia	24	Perempuan	Jawa Timur	Jember	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
85	King Obiet	30	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	1 - 2 Tahun
86	Ayu Windari	30	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
87	Desy ayu	26	Perempuan	Banten	Tangsel	Diploma/ Sarjana	Pegawai Negeri	> 2 Tahun
88	Eka Jatikusuma	32	Laki - Laki	DKI Jakarta	Jakarta Timur	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
89	Yustiana Rezki Perwira	34	Laki - Laki	Jawa Tengah	Purwokerto	Pascasarjana	Wiraswasta	> 2 Tahun

No	Nama Responden	Umur	Jenis Kelamin	Alamat	Kota	Pendidikan	Pekerjaan	Lama
90	ROY	30	Laki - Laki	Lampung	Bandarjaya	Diploma/ Sarjana	Pegawai BUMN	> 2 Tahun
91	Wuri	30	Perempuan	Lampung	Bandarjaya	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
92	Abrianto havid s	33	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Bumn	> 2 Tahun
93	Danny Arif Wijaya	29	Laki - Laki	Jawa Timur	JEMBER	Diploma/ Sarjana	Pegawai BUMN	> 2 Tahun
94	ISRAR SUWEDI	30	Laki - Laki	Sulawesi Selatan	Toraja Utara	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
95	AHMAD NUR ABDUL LATIF ZAINUL ARIF	30	Laki - Laki	Jawa Timur	JEMBER	Diploma/ Sarjana	BUMN	> 2 Tahun
96	Alifia rokhmana	28	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	BUMN	> 2 Tahun
97	MOHAMMAD IS FARID	32	Laki - Laki	Jawa Timur	JEMBER	Diploma/ Sarjana	BUMN	> 2 Tahun
98	Firman	28	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	pegawai bumn	> 2 Tahun
99	Ayik	36	Perempuan	Kalimantan Barat	Pontianak	Diploma/ Sarjana	Wiraswasta	> 2 Tahun
100	Afifi aftalia	34	Perempuan	Jawa Tengah	Kudus	Diploma/ Sarjana	Bumn	> 2 Tahun
101	Rizal	24	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	SMA	Satpam	> 2 Tahun
102	Fathorrozy	31	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
103	Syafik M	38	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
104	David	34	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Wiraswasta	> 2 Tahun
105	Ihsan ari	40	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	BUMN	> 2 Tahun
106	Uje	24	Perempuan	Kalimantan Tengah	Kota Palangka Raya	Diploma/ Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	> 2 Tahun
107	Mohan Yafie Fatchur Rohman	29	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	1 - 2 Tahun
108	Rofi	30	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Bumn	> 2 Tahun
109	Honey	26	Perempuan	Jawa Timur	Bondowoso	Pascasarjana	Wiraswasta	1 - 2 Tahun
110	Angga	22	Laki - Laki	Jawa Timur	Banyuwangi	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	< 1 Tahun
111	Andi Erwin	32	Laki - Laki	Jawa Timur	BLITAR	Diploma/ Sarjana	Karyawan BUMN	> 2 Tahun
112	Tri wahyuni	35	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	BUMN	> 2 Tahun

No	Nama Responden	Umur	Jenis Kelamin	Alamat	Kota	Pendidikan	Pekerjaan	Lama
113	Ardian Guspita Abritama	32	Laki - Laki	Jawa Tengah	Purwodadi	Diploma/ Sarjana	BUMN	> 2 Tahun
114	Danik rilawati suciwandari	40	Perempuan	Jawa Timur	JEMBER	Diploma/ Sarjana	Pegawai Negeri	> 2 Tahun
115	Sofyan	25	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	< 1 Tahun
116	Ego A	26	Laki - Laki	Jawa Timur	Mojokerto	Diploma/ Sarjana	Wiraswasta	< 1 Tahun
117	Rara	31	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Negeri	1 - 2 Tahun
118	Noviyani werdining esti	28	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Lain	1 - 2 Tahun
119	Andri darmiko	33	Laki - Laki	Jawa Timur	KAB. JEMBER	Diploma/ Sarjana	Bumn	> 2 Tahun
120	Bimbi	35	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
121	Septa	31	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Karyawan Bumn	> 2 Tahun
122	Lia	30	Perempuan	Jawa Timur	malang	Pascasarjana	pengajar	1 - 2 Tahun
123	seyus bunga natalia	28	Perempuan	Jawa Timur	jember	Diploma/ Sarjana	ibu rumah tangga	> 2 Tahun
124	Azuma Mariela	26	Perempuan	Jawa Timur	Malang	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	< 1 Tahun
125	HRD	25	Laki - Laki	Jawa Timur	Probolinggo	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
126	Giman sutedjo	50	Laki - Laki	Jawa Timur	Madiun	SMA	Wiraswasta	1 - 2 Tahun
127	Tonny Aldo Aprillino	28	Laki - Laki	Jawa Timur	Bondowoso	Diploma/ Sarjana	Pegawai BUMN	> 2 Tahun
128	Iwan	30	Laki - Laki	Jawa Timur	Banyuwangi	Diploma/ Sarjana	Bank	> 2 Tahun
129	Relita	27	Perempuan	Jawa Timur	Banyuwangi	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
130	Bgs	34	Laki - Laki	Jawa Timur	Ponorogo	Diploma/ Sarjana	Wiraswasta	> 2 Tahun
131	Dwi Arga Praditya	28	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	BUMN	> 2 Tahun
132	Tobiin ari s	29	Laki - Laki	Jawa Tengah	Tegal	Diploma/ Sarjana	Bumn	> 2 Tahun
133	Budhi	29	Laki - Laki	Jawa Timur	Sidoarjo	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	< 1 Tahun
134	Ismatullah Feriawan	28	Laki - Laki	Jawa Timur	Sidoarjo	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	1 - 2 Tahun
135	Wiewiek Arini	27	Perempuan	Jawa Timur	Sidoarjo	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
136	Aditya putra prasetyo	27	Laki - Laki	DKI Jakarta	Jakarta selatan	Diploma/ Sarjana	Pegawai bumn	> 2 Tahun
137	Yuli F	41	Perempuan	Jawa Timur	Malang	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun

No	Nama Responden	Umur	Jenis Kelamin	Alamat	Kota	Pendidikan	Pekerjaan	Lama
138	Wildanny Nur Maulinda	26	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Wiraswasta	> 2 Tahun
139	taufik imadudin	23	Laki - Laki	Jawa Timur	jember	Diploma/ Sarjana	Wiraswasta	< 1 Tahun
140	Farandi	28	Laki - Laki	Jawa Timur	Situbondo	Diploma/ Sarjana	Pegawai Negeri	> 2 Tahun
141	S	23	Perempuan	Jawa Timur	jember	Diploma/ Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
142	definta anisa tamara c	22	Perempuan	Jawa Timur	jember	Diploma/ Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
143	adis	24	Perempuan	Kepulauan Riau	Tanjungpinang	Pascasarjana	Other	< 1 Tahun
144	Adelia	26	Perempuan	Banten	Tangerang	Diploma/ Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	> 2 Tahun
145	Antonius Cahyono S.S, M.MT	38	Laki - Laki	Jawa Timur	Surabaya	Pascasarjana	Pegawai Swasta	< 1 Tahun
146	Yunaz	33	Laki - Laki	Banten	Tangerang	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	< 1 Tahun
147	Mochammad Affandi	28	Laki - Laki	Jawa Timur	Gresik	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
148	Riezqi Fajar	34	Laki - Laki	Jawa Timur	Surabaya	Diploma/ Sarjana	Bumn	< 1 Tahun
149	GUNTARTO	31	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
150	Heru	46	Laki - Laki	Jawa Timur	Surabaya	Pascasarjana	Wiraswasta	1 - 2 Tahun
151	Steve v	43	Laki - Laki	Jawa Timur	Surabaya	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	< 1 Tahun
152	Andri Setiawan	40	Laki - Laki	Jawa Timur	Surabaya	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	< 1 Tahun
153	Julio Shifer Wahyusah	28	Laki - Laki	Jawa Timur	Surabaya	Diploma/ Sarjana	Wiraswasta	> 2 Tahun
154	BCL	27	Perempuan	Jawa Timur	Surabaya	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	< 1 Tahun
155	R. Adi Nugroho	33	Laki - Laki	Jawa Timur	Gresik	Diploma/ Sarjana	Karyawan BUMN	< 1 Tahun
156	Muzakki Ahmad Al Farisi	22	Laki - Laki	Jawa Tengah	Pemalang	SMA	Pelajar/Mahasiswa	1 - 2 Tahun
157	Lufi Rizki Pradana,S.E.,M.M.	26	Laki - Laki	Jawa Timur	Jember	Pascasarjana	Pegawai Negeri	> 2 Tahun
158	Cici Widya	28	Perempuan	Jawa Timur	Surabaya	Pascasarjana	Dosen	> 2 Tahun
159	Anggie Afrida	20	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Negeri	< 1 Tahun
160	Idan	30	Laki - Laki	Jawa Timur	Situbondo	Pascasarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun

No	Nama Responden	Umur	Jenis Kelamin	Alamat	Kota	Pendidikan	Pekerjaan	Lama
161	Eka aulia	23	Perempuan	Jawa Timur	Kediri	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
162	abe	31	Laki - Laki	Jawa Timur	gresik	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
163	Mutimatul Khoiroh	30	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Wirausaha	> 2 Tahun
164	Ziel	29	Perempuan	Jawa Timur	Jember	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
165	Julia	28	Perempuan	Kalimantan Barat	Pontianak	Pascasarjana	Pegawai Swasta	> 2 Tahun
166	Sigit Tejoputranto	39	Laki - Laki	Jawa Timur	Surabaya	Diploma/ Sarjana	Pegawai BUMN	< 1 Tahun
167	RDL	37	Perempuan	Jawa Timur	jember	Diploma/ Sarjana	Wiraswasta	> 2 Tahun
168	Hyuga	28	Laki - Laki	Bali	Denpasar	Diploma/ Sarjana	Bumn	1 - 2 Tahun
169	Aap	26	Perempuan	Maluku	Maluku	SD	Pelajar/Mahasiswa	< 1 Tahun
170	I	28	Laki - Laki	Bali	Denpasar	Diploma/ Sarjana	Pegawai Swasta	< 1 Tahun

Lampiran 3. Hasil Kuesioner

No	PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	PE6	PE7	PE8	PE9	PE10	PE11	EE12	EE13	EE14	EE15	EE16	EE17	EE18	SI19	SI20	SI21	SI22	SI23	SI24
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	2	1	4	5	5	5
2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
6	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4
8	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4
10	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
11	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
14	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2
15	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
20	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
23	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
24	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
26	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	2	3	3	3	4
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5

No	PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	PE6	PE7	PE8	PE9	PE10	PE11	EE12	EE13	EE14	EE15	EE16	EE17	EE18	SI19	SI20	SI21	SI22	SI23	SI24
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4
36	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	2	2	3	4	4
51	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
54	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5
56	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5

No	PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	PE6	PE7	PE8	PE9	PE10	PE11	EE12	EE13	EE14	EE15	EE16	EE17	EE18	SI19	SI20	SI21	SI22	SI23	SI24
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
59	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
61	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
62	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
64	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
65	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
68	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5
69	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
70	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3
72	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5
76	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
77	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	2	1	2	4	5
81	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	4	3	3	4

No	PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	PE6	PE7	PE8	PE9	PE10	PE11	EE12	EE13	EE14	EE15	EE16	EE17	EE18	SI19	SI20	SI21	SI22	SI23	SI24
86	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
93	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
94	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
96	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
105	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
106	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3
107	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
110	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

No	PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	PE6	PE7	PE8	PE9	PE10	PE11	EE12	EE13	EE14	EE15	EE16	EE17	EE18	SI19	SI20	SI21	SI22	SI23	SI24
115	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5
116	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4
117	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
118	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
119	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
124	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
126	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
127	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4
129	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
131	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	2
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
136	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4
137	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
138	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
139	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4
140	5	4	1	4	4	4	4	4	3	1	1	1	5	5	5	1	1	3	1	1	4	1	1	4
141	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
142	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	3	4	5
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

No	PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	PE6	PE7	PE8	PE9	PE10	PE11	EE12	EE13	EE14	EE15	EE16	EE17	EE18	SI19	SI20	SI21	SI22	SI23	SI24
144	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	3	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
150	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
151	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4
152	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
155	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
159	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	5	5
160	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
161	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
162	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	5
163	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3
164	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
165	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
166	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
169	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
170	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4

No	FC25	FC26	FC27	FC28	FC29	FC30	BI31	BI32	BI33	BI34	BI35	BI36	BI37	UB38	UB39	UB40	UB41	UB42	UB43	UB44	UB45	UB46	UB47	UB48	UB49
1	2	2	1	1	1	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
2	4	4	4	1	1	1	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
5	4	4	4	1	1	1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
6	2	4	4	1	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
7	4	4	5	5	3	3	5	5	3	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
8	1	5	5	1	2	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
9	5	4	5	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
10	5	5	5	1	1	1	4	4	5	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	5	2	2	2	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
12	1	1	5	1	1	1	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3
13	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	1	1	3	3	2	2	4	4	3	5	5	3	3	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
15	4	4	4	1	1	1	4	5	4	1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
16	5	5	5	1	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
19	5	1	5	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
20	4	5	5	1	1	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
22	1	5	5	1	1	1	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	1	5	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
24	4	5	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	2	2	1	1	1	1	5	5	5	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
26	1	5	4	4	1	1	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	5	5	5	1	1	1	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	2	2	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4

No	FC25	FC26	FC27	FC28	FC29	FC30	BI31	BI32	BI33	BI34	BI35	BI36	BI37	UB38	UB39	UB40	UB41	UB42	UB43	UB44	UB45	UB46	UB47	UB48	UB49
30	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	5	1	1	1	5	5	5	1	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
32	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	3	5	2	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
36	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
38	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	4	1	1	1	4	4	4	1	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	1	1	5	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	1	4	5	1	2	2	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
47	4	4	5	2	3	4	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	1	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	1	3	4	1	2	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
50	3	4	5	4	4	4	3	4	5	1	1	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5
51	3	5	5	1	1	1	5	5	4	1	1	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5
52	1	1	5	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
53	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	3	3	1	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	4
55	5	5	4	1	2	3	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5
57	4	5	5	1	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	5	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4

No	FC25	FC26	FC27	FC28	FC29	FC30	BI31	BI32	BI33	BI34	BI35	BI36	BI37	UB38	UB39	UB40	UB41	UB42	UB43	UB44	UB45	UB46	UB47	UB48	UB49
59	3	3	5	1	3	3	5	5	5	1	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
60	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
61	5	5	5	1	1	1	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
62	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	5	1	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	1	1	4	1	1	1	4	4	4	3	5	4	2	1	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4
65	1	4	4	1	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
66	2	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
67	1	1	4	1	1	1	3	3	4	3	5	3	3	1	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3
68	4	5	2	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5
69	5	5	5	1	1	1	5	4	4	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
70	5	4	3	1	1	1	4	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3
71	1	1	2	1	1	3	4	3	3	3	5	3	3	1	3	4	3	3	1	1	2	2	3	3	3
72	1	1	3	1	1	1	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	1	5	1	1	1	5	4	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
74	5	4	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	1	2	5	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
76	4	4	5	2	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4
78	5	5	4	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	1	1	5	1	1	1	2	3	5	1	1	3	2	4	5	5	5	5	2	2	3	4	5	4	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
82	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	1	1	3	1	1	1	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
84	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	1	4	3	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
86	5	5	4	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	3	3	5	3	1	3	5	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

No	FC25	FC26	FC27	FC28	FC29	FC30	BI31	BI32	BI33	BI34	BI35	BI36	BI37	UB38	UB39	UB40	UB41	UB42	UB43	UB44	UB45	UB46	UB47	UB48	UB49
88	2	4	4	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	2	2	4	1	3	3	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	2	2	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
94	4	4	5	1	3	3	5	5	5	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	3	3	5	1	1	1	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
97	1	1	5	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	1	1	5	1	1	1	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	1	1	3	1	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
105	5	5	5	1	4	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	5	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	1	4	5	1	3	1	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4
110	2	2	4	2	1	1	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	2	2	4	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
114	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	2	1	3	1	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5
116	2	2	2	2	1	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4

No	FC25	FC26	FC27	FC28	FC29	FC30	BI31	BI32	BI33	BI34	BI35	BI36	BI37	UB38	UB39	UB40	UB41	UB42	UB43	UB44	UB45	UB46	UB47	UB48	UB49
117	4	5	4	1	1	1	5	5	5	1	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
118	5	1	5	1	3	3	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
120	2	3	3	5	2	2	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
121	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	4	4	4	1	1	1	5	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
123	4	4	5	1	1	2	5	5	5	2	2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
124	5	4	5	1	1	1	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
125	1	1	3	1	1	1	5	5	5	3	4	4	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	4	2	2	1	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4
127	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
128	2	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	1	1	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
130	1	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
131	1	1	4	1	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
136	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	5	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
138	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	1	1	2	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
140	5	1	1	1	1	1	4	4	5	4	2	4	4	4	5	1	5	4	2	1	5	1	2	4	3
141	5	5	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
142	5	3	3	3	1	1	3	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	2	2	3	1	1	1	4	4	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
145	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	FC25	FC26	FC27	FC28	FC29	FC30	BI31	BI32	BI33	BI34	BI35	BI36	BI37	UB38	UB39	UB40	UB41	UB42	UB43	UB44	UB45	UB46	UB47	UB48	UB49
146	4	4	4	1	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
147	2	2	2	2	1	1	3	3	4	4	5	3	3	2	4	2	5	4	2	2	2	3	3	4	3
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
150	4	4	4	1	1	1	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
151	5	3	3	1	4	3	5	4	5	1	1	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3
152	1	4	1	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	5	1	1	1	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
155	5	5	5	1	1	1	4	4	4	1	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
156	1	1	2	1	1	1	5	1	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4
157	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	1	1	4	1	1	1	5	5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
159	1	4	4	2	1	2	4	4	4	1	2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
160	4	4	5	1	1	1	5	5	5	1	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
161	4	4	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
162	1	4	4	1	3	3	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
163	1	1	3	1	1	1	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4
164	3	3	4	3	1	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
165	4	4	4	1	4	4	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
166	4	4	4	1	1	1	5	5	5	1	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
167	4	1	3	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	2	3	4	1	1	1	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	5	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5

Lampiran 4. Hasil Pengujian *Outer Loading*

	PE	EE	SI	FC	BI	UB
PE1	0.748					
PE2	0.707					
PE4	0.78					
PE5	0.807					
PE6	0.821					
PE7	0.797					
PE8	0.744					
PE9	0.805					
PE10	0.779					
PE11	0.714					
EE12		0.827				
EE13		0.824				
EE14		0.726				
EE15		0.776				
EE16		0.781				
EE17		0.766				
EE18		0.841				
SI20			0.707			
SI21			0.761			
SI23			0.793			
SI24			0.776			
FC25				0.834		
FC26				0.791		
FC27				0.827		
FC28				0.885		
FC29				0.847		
FC30				0.733		
BI31					0.88	
BI32					0.889	
BI33					0.845	
BI37					0.882	
UB38						0.795
UB39						0.816
UB40						0.754
UB41						0.783
UB42						0.849
UB43						0.75
UB44						0.85
UB45						0.821
UB46						0.829
UB47						0.817
UB48						0.799
UB49						0.781

Lampiran 5. Hasil Pengujian *Composite Reliability, Cronbach's Alpha*, dan AVE

	Cronbach's Alpha	*rho_A*	*Composite Reliability*	*Average Variance Extracted (AVE)*
Performance Expectancy	0.924	0.925	0.936	0.594
Effort Expectancy	0.901	0.904	0.922	0.628
Social Influence	0.767	0.802	0.845	0.577
Facilitating Condition	0.902	0.906	0.925	0.674
Behavioral Intention	0.897	0.898	0.928	0.764
Use Behavior	0.95	0.951	0.956	0.647

Lampiran 6. Hasil Pengujian *Discriminant Validity Fornell-Lackker Criterium*

	Behavioral Intention	*Effort Expectancy*	*Facilitating Condition*	*Performance Expectancy*	*Social Influence*	*Use Behavior*
Behavioral Intention	0.874					
Effort Expectancy	0.777	0.792				
Facilitating Condition	0.684	0.807	0.821			
Performance Expectancy	0.795	0.882	0.769	0.771		
Social Influence	0.439	0.427	0.421	0.366	0.76	
Use Behavior	0.821	0.856	0.799	0.803	0.461	0.804

Lampiran 7. Hasil Pengujian R2 dan Q2

Variabel Endogen	R2	Q^2
Behavioral Intention	0.673	0.505
Use Behavior	0.78	0.496

Lampiran 8. Hasil Pengujian *Effect Size* (f2)

Hubungan Variabel	f^2
Behavioral Intention -> Use Behavior	0.517
Effort Expectancy -> Behavioral Intention	0.277
Facilitating Condition -> Use Behavior	0.445
Performance Expectancy -> Behavioral Intention	0.501
Social Influence -> Behavioral Intention	0.138

Lampiran 9. Hasil Pengujian Path Coefficient, T-Statistics dan P-Values

Hubungan Variabel	*Path Coefficient*	*T-Statistics*	*P-Values*
Behavioral Intention -> Use Behavior	0.517	9.897	<0.001
Effort Expectancy -> Behavioral Intention	0.277	2.498	0.013
Facilitating Condition -> Use Behavior	0.445	7.951	<0.001
Performance Expectancy -> Behavioral Intention	0.501	4.379	<0.001
Social Influence -> Behavioral Intention	0.138	2.302	0.021