

## **Penerapan Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Pada Masa Pandemi Berbasis Data *Google Trends***

**Shinta Permata Sari, Septi Cristiana**

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Jalan A. Yani No. 157, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah 57162  
Telp. +62271717417 pesawat 3228  
E-mail: sps274@ums.ac.id

### **Abstrak**

*Kemajuan teknologi memberikan manfaat dalam memudahkan kehidupan sehari-hari. Peningkatan yang sangat pesat pada penggunaan smartphone dan penggunaan internet menimbulkan berbagai kemunculan inovasi teknologi. Salah satu teknologi yang dapat dimanfaatkan adalah penggunaan mobile banking dalam kemudahan bertransaksi. Mobile banking merupakan layanan yang digunakan untuk melakukan transaksi perbankan melalui smartphone oleh nasabah bank. Penggunaan mobile banking memberikan manfaat yang besar, penggunaanya tidak perlu keluar rumah dan dapat menghemat waktu. Mobile banking membantu kemudahan penggunaanya dalam kondisi pandemi Covid-19 seperti sekarang ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor dari Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang dikembangkan oleh Venkatesh, Morris, Davis dan Davis (2003), terutama pengaruhnya terhadap minat penggunaan mobile banking pada masa pandemi Covid-19. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Indonesia dengan sampel penelitian adalah pengguna mobile banking di 34 provinsi yang ada di Indonesia berdasarkan data yang diperoleh dari Google Trends dari Maret 2020 sampai Desember 2021. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa perilaku saat menggunakan teknologi, efikasi diri, kegelisahan, dan perilaku saat menggunakan sistem berpengaruh terhadap minat penggunaan mobile banking pada masa pandemi, sedangkan harapan kinerja, harapan upaya, pengaruh sosial, dan kondisi memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan mobile banking pada masa pandemi.*

**Kata Kunci:** *mobile banking, model UTAUT, pandemi, google trends.*

### **Abstract**

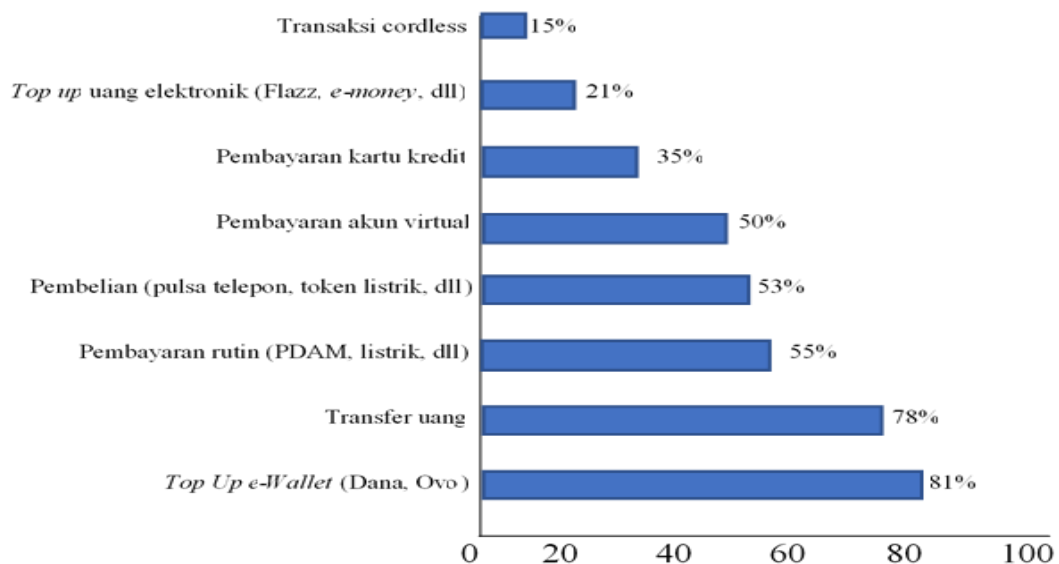
*Advances in technology provide benefits in facilitating daily life. The rapid increase in the use of smartphones and the internet have led to the emergence of various technological innovations. One of the technologies that can be utilized is the use of mobile banking to facilitate transactions. Mobile banking is a service used to perform banking transactions using smartphones. The use of mobile banking provides great benefits, users do not need to leave the house and saving their time. Mobile banking can be utilized because the practical is easy use in this Covid-19 pandemic condition. The purpose of this study is to analyze the UTAUT model (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) factors by Venkatesh, Morris, Davis and Davis (2003) affect the interest in using mobile banking. The population of this study is all Indonesian citizen and the research sample is Indonesian mobile banking users in 34 provinces in Indonesia based on data obtained from Google Trends from March 2020-December 2021. The data analyze using the multiple linear regression analysis method. The results of data analysis*

indicate that behavior when using technology, self-efficacy, anxiety, and behavior when using the system affect the interest in using mobile banking during the pandemic. Meanwhile performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions do not affect the interest in using mobile banking during the pandemic.

**Keywords:** mobile banking, UTAUT model, pandemic, google trends.

## 1. Pendahuluan

Pandemi Covid-19 yang mulai terjadi di Indonesia pada awal bulan Maret tahun 2019 ini membawa banyak perubahan dalam kehidupan masyarakat. Pandemi membuat berbagai dampak yang besar bagi perekonomian dan juga kebiasaan aktivitas masyarakat yang berubah. Di masa pandemi pemerintah melarang masyarakat untuk membuat kerumunan dan sebisa mungkin mengurangi aktivitas di luar rumah. Dengan adanya kondisi seperti ini, orang-orang mulai memanfaatkan teknologi secara maksimal dalam beraktivitas. Salah satu teknologi yang dimanfaatkan adalah penggunaan *mobile banking*. Kemudahan transaksi perbankan yang dapat dilakukan melalui *mobile banking* dimana nasabah bank tidak harus pergi ke bank untuk melakukan transaksi perbankan, hanya melalui *smartphone* sudah dapat dilakukan. Pengguna *mobile banking* juga dapat menghemat waktu dan lebih praktis.



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2021)

**Gambar 1.** Pengguna Layanan Perbankan Digital Selama Covid-19

Berdasarkan data yang diperoleh melalui laman resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) <https://www.ojk.go.id>, layanan perbankan digital selama pandemi Covid-19 cukup besar penggunaannya. Angka paling besar dalam memanfaatkan layanan *digital banking* digunakan untuk *top up e-wallet*, transfer uang sebesar 78%, serta pembayaran rutin PDAM dan lain-lain sebesar 55%. Selanjutnya diikuti dengan pembelian pulsa telepon dan lain-lain sebesar 53%, pembayaran akun virtual sebesar 50%, pembayaran kartu kredit sebesar 35%, *top up* uang elektronik sebesar 21%, dan transaksi *cordless* sebesar 15%. Oleh karena itu, dengan data penggunaan *digital banking* tersebut menarik untuk dilakukan penelitian tentang minat penggunaan *mobile banking* pada masa pandemi Covid-19. Dengan kemajuan teknologi, data penelitian dapat diperoleh melalui *Google Trends* sebagai penyedia data berdasarkan pencarian orang-orang tentang segala sesuatu

termasuk penggunaan *mobile banking*. Teori yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* (2003) yaitu UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Using of Technology*) dapat digunakan dalam menganalisis faktor yang menjadi amatan bagi minat penggunaan *mobile banking*.

Penerapan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Using of Technology*) mengarahkan amatan pada faktor minat penggunaan *mobile banking* dengan memperhatikan harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan upaya (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), perilaku saat menggunakan teknologi (*attitude toward using technology*), efikasi diri (*self-efficacy*), kegelisahan (*anxiety*), perilaku saat menggunakan sistem (*behavioural intention to use the system*), dan kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*). Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Alawiyah (2021) menunjukkan bahwa harapan kinerja, pengaruh sosial, efikasi diri, dan perilaku saat menggunakan sistem berpengaruh terhadap minat untuk melakukan transaksi pembayaran menggunakan *e-money*. Penelitian oleh Rita dan Fitria (2021) menunjukkan hasil bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, dan *trust* terhadap *behavioral intention* pengguna BNI *mobile banking* pada pekerja migran Indonesia berpengaruh secara simultan maupun parsial. Penelitian oleh Mufingatun *et al.* (2020) hasilnya menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Selain itu, penelitian yang dilakukan Purwanto dan Loisa (2020) menunjukkan hasil bahwa determinan niat dan perilaku menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi urban dan milenial di Indonesia adalah *effort expectancy* dan *facilitating conditions*. Berbagai penelitian tentang *mobile banking* menunjukkan pentingnya aplikasi perbankan tersebut dalam menunjang aktivitas finansial penggunanya. Akan tetapi, belum banyak penelitian menggunakan basis data eksternal yang dapat diandalkan dan tersedia dengan bebas menggunakan data *real time* serta diperoleh dari Google Trends, mengingat situasi pandemi Covid-19.

### 1.1. Transaksi menggunakan *mobile banking*

*Mobile banking* menurut laman resmi OJK <https://www.ojk.go.id> merupakan transaksi perbankan melalui *smartphone* dalam bentuk aplikasi *m-banking* maupun aplikasi bawaan operator seluler. Manfaat dari *internet banking* dan *mobile banking* adalah sebagai berikut:

Praktis (tidak harus membawa dan menghitung uang tunai) dan aman menggunakan PIN.

- a. Mempermudah transaksi non finansial dan transaksi finansial tanpa harus datang ke cabang bank, cukup menggunakan *smartphone* yang memiliki akses internet saja.

*Mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah bank dalam melakukan transaksi perbankan dengan lebih efektif dan efisien. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menu yang tersedia di aplikasi yang sudah di unduh pada *smartphone*.

### 1.2. Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)

UTAUT atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* merupakan model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* (2003) dalam penelitiannya tentang "*User acceptance of information technology: toward a unified view*". Dalam penelitian tersebut menjelaskan pengguna sistem informasi dan perilaku pengguna yang didasarkan pada delapan faktor pada penelitian sebelumnya. Teori UTAUT merupakan pengembangan dari beberapa model yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behaviour* (TPB), *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT).

### 1.3. Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*)

Menurut penelitian Venkatesh *et al.* (2003) harapan kinerja didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa menggunakan sistem akan membantunya untuk mencapai keuntungan dalam kinerja pekerjaan. Jika dikaitkan dengan penelitian ini maka seberapa percaya seseorang dalam menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan penelitian Sari dan Alawiyah (2021) menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap minat untuk melakukan transaksi secara elektronik. Meskipun demikian penelitian Hidayat *et al.* (2020) menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy* tidak berpengaruh terhadap minat untuk melakukan transaksi secara elektronik. Kondisi tersebut dapat diterima mengingat terjadi perubahan dan penyesuaian awal di masa pandemi atas penggunaan transaksi elektronik yang mulai meningkat. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

$H_1$  = Harapan kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking* pada masa pandemi.

### 1.4. Harapan Upaya (*Effort Expectancy*)

Venkatesh *et al.* (2003) mendefinisikan harapan upaya sebagai tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem. Hal ini berkaitan dengan tingkat kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi. Berdasarkan penelitian Mufingatun *et al.* (2020) menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap intensi perilaku seseorang dalam bertransaksi. Temuan berbeda ada pada penelitian Rita dan Fitria (2021) yang menunjukkan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap minat melakukan transaksi karena perlu pembiasaan saat bertransaksi secara elektronik. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

$H_2$  = Harapan upaya (*effort expectancy*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking* pada masa pandemi

### 1.5. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Penelitian Venkatesh, *et al.* (2003) menjelaskan pengaruh sosial sebagai sejauh mana seorang individu merasakan bahwa orang lain yang penting percaya bahwa ia harus menggunakan sistem baru. Dalam hal ini bagaimana seorang individu percaya dengan seorang lainnya untuk menggunakan kemudahan *mobile banking*. Pada penelitian Susdiani dan Yolanda (2021) menunjukkan hasil bahwa variabel *social influence* tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan kembali *fintech* sebagai sarana pendukung program *physical distancing* pada masa pandemi Covid-19. Namun demikian, pada cakupan yang lebih luas, penelitian Sari dan Alawiyah (2021) memberikan bukti empiris bahwa *social influence* berpengaruh terhadap penggunaan transaksi secara elektronik. Akan tetapi, untuk pengaruh sosial berdasarkan salah satu kota saja, penelitian Susdiani dan Yolanda (2021) menunjukkan hasil bahwa *social influence* tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan kembali teknologi keuangan sebagai sarana pendukung program *physical distancing* pada masa pandemi. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

$H_3$  = Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking* pada masa pandemi

### 1.6. Perilaku Saat Menggunakan Teknologi (*Attitude Toward Using Technology*)

Menurut penelitian Venkatesh *et al.* (2003) perilaku saat menggunakan teknologi didefinisikan sebagai reaksi aktif keseluruhan individu untuk menggunakan sistem. Dalam hal ini berkaitan bagaimana respon seorang dalam menggunakan *mobile banking*, ada yang merasa dimudahkan dan ada pula yang merasa kesulitan dalam menggunakan *mobile banking*. Pada penelitian Sari dan Alawiyah (2021) hasilnya menunjukkan bahwa variabel *attitude toward using technology* tidak berpengaruh terhadap minat untuk melakukan transaksi pembayaran secara elektronik. Hal ini terjadi karena penelitian sebelumnya dilakukan pada saat awal terjadinya pandemi Covid-19. Akan tetapi, temuan Suryani *et al.* (2020) hasilnya menunjukkan bahwa *attitude toward using technology* berpengaruh terhadap minat untuk melakukan transaksi elektronik. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>4</sub>** = Perilaku saat menggunakan teknologi (*attitude toward using technology*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking* pada masa pandemi

#### 1.7. Efikasi Diri (*Self-Efficacy*)

Venkatesh, *et al.* (2003) menjelaskan efikasi diri sebagai penilaian kemampuan seseorang untuk menggunakan teknologi (misalnya, komputer) untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas tertentu. Jika dikaitkan dengan penelitian ini maka bagaimana seorang individu dapat menyelesaikan sebuah *transaksi* menggunakan *mobile banking*. Penelitian Dewayanti (2018) menunjukkan bukti empiris bahwa *self-efficacy* berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>5</sub>** = Efikasi diri (*self-efficacy*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking* pada masa pandemi

#### 1.8. Kegelisahan (*Anxiety*)

Penelitian Venkatesh, *et al.* (2003) memberikan definisi kegelisahan sebagai membangkitkan reaksi cemas atau emosional ketika harus melakukan suatu perilaku. Dalam penelitian ini, kegelisahan yang dimaksud apabila seorang individu menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi dan mengalami sebuah kendala, apakah seorang tersebut merasa panik atau dapat mengendalikan emosionalnya dengan tenang. Berdasarkan penelitian Sari dan Alawiyah (2021) menunjukkan bahwa variabel *anxiety* tidak berpengaruh terhadap minat untuk melakukan transaksi pembayaran menggunakan *e-money*. Hal ini berarti seseorang harus mengeliminasi kegelisahannya ketika menggunakan teknologi agar dapat melakukan transaksi serta pembayarannya secara elektronik. Akan tetapi, temuan Gunawan *et al.* (2019) menunjukkan bahwa variabel *anxiety* berpengaruh terhadap minat untuk melakukan transaksi menggunakan *e-money*. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>6</sub>** = Kegelisahan (*anxiety*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking* pada masa pandemi

#### 1.9. Perilaku Saat Menggunakan Teknologi (*Behavioral Intention to Use the System*)

Menurut penelitian Ajzen, (1991) *behavioral intention* didefinisikan sebagai kemudahan yang dirasakan dari kesulitan melakukan perilaku. Dalam hal ini adalah kemudahan yang dirasakan saat bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan penelitian Sari dan Alawiyah (2021) menunjukkan hasil bahwa variabel *behavioral intention to use the system* berpengaruh terhadap minat untuk melakukan transaksi pembayaran secara elektronik. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>7</sub>** = Perilaku saat menggunakan sistem (*behavioral intention to use the system*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking* pada masa pandemi

#### 1.10. Kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Dalam penelitian Venkatesh, *et al.* (2003), kondisi yang memfasilitasi merupakan sejauh mana seorang individu percaya bahwa ada infrastruktur organisasi dan teknis untuk mendukung penggunaan sebuah sistem. Dalam hal ini berkaitan dengan bagaimana para nasabah bank percaya bahwa ada sebuah sistem yang dapat digunakan dalam memudahkan bertransaksi. Pada penelitian Rita dan Fitria (2021) menunjukkan hasil bahwa variabel *facilitating conditions* berpengaruh terhadap pengguna *mobile banking*, meskipun penelitian Putri dan Mahendra (2017) menunjukkan hasil bahwa variabel *facilitating conditions* tidak berpengaruh terhadap penggunaan transaksi elektronik. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>8</sub>** = Kondisi Memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking* pada masa pandemi

## 2. Metode Penelitian

### 2.1. Jenis Penelitian dan Data Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Seluruh data dalam penelitian ini merupakan diperoleh dari *google trends*. Data yang diperoleh berupa angka indeks pada sebuah diagram untuk *wilayah* dan waktu tertentu.

### 2.2. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Indonesia. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna *mobile banking* di 34 provinsi yang ada di Indonesia berdasarkan data yang diperoleh dari *google trends* pada tahun 2020-2021.

### 2.3. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data dari media *google trends* atau *menggunakan* teknik dokumentasi. Dengan *google trends* dapat melakukan perbandingan kinerja antar setiap kata kunci sehingga dapat memilih secara tepat, serta tampilan *google trends* sederhana, sehingga memudahkan dalam penggunaannya.

### 2.4. Metode Analisis Data

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Analisis data juga dilakukan *dengan* pengujian asumsi klasik, yaitu uji statistik deskriptif, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dengan *Durbin Watson*, uji heteroskedastisitas dengan uji *glejser*, dan uji normalitas untuk memastikan bahwa tidak terdapat permasalahan asumsi klasik dalam model penelitian. Model regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$MPMB = a + b_1HK + b_2HU + b_3PS + b_4PSMT + b_5ED + b_6KG + b_7PSMS + b_8KF \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

- MPMB = Minat Penggunaan *Mobile Banking* Pada Masa Pandemi
- HK = Harapan Kinerja
- HU = Harapan Upaya
- PS = Pengaruh Sosial
- PSMT = Perilaku Saat Menggunakan Teknologi
- ED = Efikasi Diri
- KG = Kegelisahan
- PSMS = Perilaku Saat Menggunakan Sistem
- KF = Kondisi Memfasilitasi

## 3. Hasil dan Pembahasan

Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan data terdistribusi normal karena signifikansi dari uji *Kolmogorof Smirnov* menunjukkan nilai 0,521 lebih besar dari 0,05. Hasil uji multikolinieritas menunjukkan nilai *tolerance* diatas 0,10 (0,339-0,912) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak melebihi 10 (1,096-2,947) sehingga tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji *Durbin Watson* 2,097 yaitu  $1,889 < 2,097 < 1,903$  sehingga tidak terjadi autokorelasi karena terletak diantara  $2 < DW < 4 - 2$ . Dalam uji heteroskedastisitas dengan uji *Glejser* tidak terjadi masalah karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 (0,189-0,704). Persamaan regresi merupakan model yang fit dengan nilai signifikansi  $F = 0,001$  dan nilai koefisien determinansi 0,369.

Berdasarkan hasil pengujian data menunjukkan model regresi dari penelitian ini adalah:

$$MPMB = 72,088 + 0,120HK - 0,273HU - 0,011PS + 0,282PSMT - 0,174ED + 0,309KG - 0,343PSMS + 0,045KF \dots\dots\dots (2)$$

Pada Tabel 1 dijelaskan hasil perhitungan analisis regresi berganda dari penelitian ini dengan menggunakan  $\alpha$  sebesar 10 persen:

**Tabel 1.** Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	B	t-value	Signifikansi	Keterangan
Harapan Kinerja	0,120	1,231	0,224	H1 ditolak
Harapan Upaya	-0,273	-1,538	0,130	H2 ditolak
Pengaruh Sosial	-0,011	-0,075	0,941	H3 ditolak
Perilaku Saat Menggunakan Teknologi	0,282	2,353	0,022	H4 diterima
Efikasi Diri	-0,174	-1,871	0,067	H5 diterima
Kegelisahan	0,309	2,626	0,011	H6 diterima
Perilaku Saat Menggunakan Sistem	-0,343	-2,614	0,012	H7 diterima
Kondisi Memfasilitasi	0,045	0,319	0,751	H8 ditolak
Konstanta	72,088			
Adjusted R <sup>2</sup>	0,369			
F-value			0,001	

Sumber: Data diolah (2021)

Hasil pengujian hipotesis pada Tabel 1 menunjukkan nilai signifikansi perilaku saat menggunakan teknologi 0,022; efikasi diri 0,067; kegelisahan 0,011; dan perilaku saat menggunakan sistem 0,012 sehingga **H4, H5, H6, dan H7 diterima**. Hasil dari hipotesis tersebut menunjukkan bahwa minat penggunaan *mobile banking* pada masa pandemi dari tahun 2020-2021 *ditentukan* oleh: (1) respon pengguna yang merasa dimudahkan atau merasa kesulitan dalam menggunakan *mobile banking*; (2) pengendalian diri pengguna dalam menggunakan *mobile banking*; (3) rasa cemas yang timbul saat menggunakan *mobile banking*; dan (4) bagaimana memahami sistem dalam layanan *mobile banking*. Hasil ini konsisten dengan temuan Suryani *et al.* (2020); Dewayanti (2018); Gunawan *et al.* (2019); serta Sari dan Alawiyah (2021).

Hasil nilai signifikansi harapan kinerja 0,224; harapan upaya 0,130; pengaruh sosial 0,941; dan kondisi memfasilitasi 0,751 sehingga **H1, H2, H3, dan H8 ditolak**. Hasil dari hipotesis tersebut *menunjukkan* bahwa minat penggunaan *mobile banking* pada masa pandemi dari tahun 2020-2021 *ditentukan* oleh: (a) pengguna merasa tidak terhadap kinerjanya dalam menggunakan *mobile banking*; (b) masih merasakan kesulitan dalam menggunakan *mobile banking*; (c) pengaruh dari luar tidak menentukan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*; dan (d) fasilitas yang belum memadai untuk menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi temuan Hidayat *et al.* (2020); Rita dan Fitria (2021); Susdiani dan Yolanda (2021); serta Putri dan Mahendra (2017).

#### 4. Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku saat menggunakan teknologi (*attitude toward using the technology*), efikasi diri (*self-efficacy*), kegelisahan (*anxiety*), dan perilaku saat menggunakan sistem (*behavioural intention to use the system*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking* pada masa pandemi, sedangkan harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan upaya (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking* pada masa pandemi. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa di masa pandemi penggunaan *mobile banking* terus meningkat dan mendukung aktivitas sehari-hari dari para penggunanya.

Penelitian ini menggunakan periode amatan jangka pendek yang datanya diperoleh dari *Google Trends*, maka penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk jangka menengah atau jangka panjang dan dapat memilih satu wilayah yang spesifik untuk dijadikan pengamatan. Penelitian yang *membuat* studi komparasi antar daerah juga dapat dilakukan untuk mengetahui minat penggunaan *mobile banking* sebelum, selama dan sesudah masa pandemi.

## Daftar Pustaka

- Ajzen, I., 1991, The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 50, No. 2, 1991, pp. 179-211.
- Dewayanti, A., Kusyanti, A., dan Herlambang, A., 2018, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Dengan Menggunakan UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) (Studi Pada Pengguna Mobile Banking BRI KCP Universitas Brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 2, No. 9, pp. 2798-2805.
- Gunawan, H., Sinaga, B., L., dan Purnomo, S., W., P., 2019, Assessment of the Readiness of Micro, Small and Medium Enterprises in Using E-money Using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Method, Procedia Computer Science*, Vol. 161, pp. 316-323.
- Hidayat, M., Aini, Q., dan Fetrina, E., 2020, Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus), *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTEI)*, Vol. 9, No. 3, pp. 239-247.
- Mufingatun, M., Prijanto, B., dan Dutt, H., 2020, Analysis of Factors Affecting Adoption of Mobile Banking Application in Indonesia: An Application of The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2), *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, Vol. 12, No. 2, pp. 88-106.
- Otoritas Jasa Keuangan, 2018, Perbankan Mudah dan Aman Dengan Internet Banking dan Mobile Banking, akses online 4 Januari 2022, URL: [https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417\\_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20obanking\\_2018\\_small.pdf](https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20obanking_2018_small.pdf).
- Otoritas Jasa Keuangan, 2021, Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan, akses online 3 Januari 2022, URL: [https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Documents/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan/CETAK%20BIRU%20TRANSFORMASI%20DIGITAL%20PERBANKAN%20\(LONG%20VERSION\).pdf](https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Documents/Pages/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan/CETAK%20BIRU%20TRANSFORMASI%20DIGITAL%20PERBANKAN%20(LONG%20VERSION).pdf).
- Purwanto, E., dan Loisa, J., 2020, The Intention and Use Behaviour of the Mobile Banking System in indonesia: UTAUT Model, *Technology Reports of Kansai University*, Vol. 62, No. 06, pp. 2757-2767.
- Putri, L., dan Mahendra, I., (2017), Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Go-Jek Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), *Pilar Nusa Mandiri: Journal of Computing and Information System*, Vol. 13, No. 1, pp. 136-144.
- Rita, R., dan Fitria, M., 2021, Analisis Faktor-Faktor UTAUT dan Trust Terhadap Behavioral Intention Pengguna BNI Mobile Banking Pada Pekerja Migran Indonesia. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, Vol. 4, No. 2, pp. 926-939.
- Sari, S., P., dan Alawiyah, E., N., 2021, Pembayaran Menggunakan e-Money: Tinjauan dengan Teori UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Melalui Pemanfaatan Google Trends, *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ekonomi 2021 Relevansi Konsep Tri Sakti Bung Karno dalam Kemandirian dan Daya Saing Ekonomi Nasional*, pp. 14-21.
- Suryani, D., Kurniawan, A., dan Umiyati, I., 2020, IT Self Efficacy, IT Anxiety dan Minat Menggunakan E-money, *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 8, No. 1, pp. 89-108.
- Susdiani, L., dan Yolanda, D., R., 2021, Analisis Faktor Determinan Minat Penggunaan Kembali Fintech Sebagai Sarana Pendukung Program Physical Distancing Pada Masa Pandemi Covid -19 di Kota Padang dengan Pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan Technology Accepta, *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 9, No. 2, pp. 164-183.

Venkatesh, V., Morris, M., G., Davis, G., B., and Davis, F., D., User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, Vol. 27, No. 3, Sep. 2003, pp. 425-478.