

EVALUASI PENERIMAAN BANK JAGO MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2

Verina Renata Putri, Asif Faruqi, Tri Lathif Mardi Suryanto

Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Jalan Raya Rungkut Madya, Indonesia

21082010072@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan layanan keuangan digital di Indonesia semakin pesat, dengan Bank Jago sebagai salah satu pelopor bank digital yang mencatatkan pengguna terbanyak pada tahun 2022, namun nyatanya masih banyak pengguna yang mengeluhkan kinerja aplikasi ini. Dengan adanya fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerimaan aplikasi Bank Jago dengan mengadopsi model UTAUT2. Metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan PLS-SEM. Sampel penelitian terdiri dari 584 responden yang dipilih dengan teknik *simple random sampling* mengacu pada rumus Slovin dari populasi pengguna aktif aplikasi Bank Jago yang telah menggunakan aplikasi dalam satu bulan terakhir. Hasil evaluasi menyatakan bahwa dari sembilan hipotesis yang diajukan, hanya enam hipotesis yang diterima. Variabel yang berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* adalah *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Hedonic Motivation*, dan *Price Value*. Sementara untuk variabel *Habit* dan *Behavioral Intention* secara signifikan memengaruhi *Use Behavior*. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk strategi pemasaran dan pengembangan fitur aplikasi Bank Jago, serta menjadi acuan bagi lembaga keuangan digital lainnya dalam mendorong adopsi teknologi.

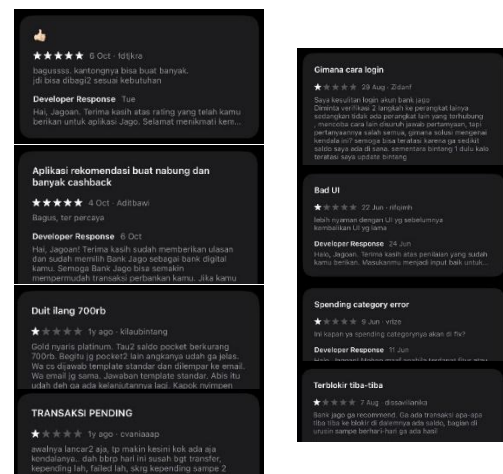
Kata kunci : Bank Digital, Bank Jago, UTAUT2, Behavioral Intention, Use Behavior

1. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia berperan penting dalam berbagai aspek kehidupan, dimulai dari segi keuangan, pendidikan, kesehatan, hingga kehidupan sosial. Salah satu kemajuan paling signifikan adalah teknologi internet. Mengacu pada data We Are Social (2023), jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2023 tercatat sebanyak 213 juta orang, meningkat sebesar 5.2% dengan tingkat penetrasi internet sebesar 77.02% [1]. Sementara itu, hasil survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2023) menunjukkan generasi milenial merupakan kelompok dengan tingkat penetrasi internet tertinggi di Indonesia, yaitu sebesar 93.17%, diikuti oleh Gen Z (87.02%), dan Gen X (83.69%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna internet merupakan kelompok usia produktif yang mendukung perkembangan teknologi, terutama dalam sektor *financial technology (fintech)*.

Fintech adalah inovasi layanan keuangan yang menggabungkan teknologi dengan sektor finansial untuk memudahkan transaksi [3]. Kehadiran *fintech* juga mengubah kebiasaan masyarakat dalam bertransaksi, dengan beralihnya penggunaan uang tunai ke uang digital (uang elektronik). Teknologi pendukung uang elektronik salah satunya yaitu bank digital yang semakin populer dan diminati karena menawarkan beragam kemudahan dan keamanan [4].

Berdasarkan survei Populix (2022), Bank Jago tercatat sebagai bank digital dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia sebesar 46%. Aplikasi Bank Jago telah diunduh lebih dari 10 juta kali dengan rating tinggi sebesar 4.9 di *App Store*.



Gambar 1. Rating dan Ulasan Pengguna Aplikasi Bank Jago

Gambar 1 menunjukkan isi ulasan pengguna yang mengapresiasi fitur bebas biaya transfer dan fitur "Kantong" yang memudahkan pengelolaan keuangan, serta tawaran *cashback* yang menarik. Namun, terdapat beberapa ulasan negatif, seperti masalah transaksi dan tampilan antarmuka aplikasi. Keluhan ini menunjukkan bahwa tidak menjamin seluruh pengguna merasa puas serta dapat menerima layanan aplikasi meskipun aplikasi tersebut memiliki rating tinggi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap penerimaan aplikasi Bank Jago oleh pengguna perlu dilakukan dengan menggunakan model penerimaan teknologi yang tepat.

Model UTAUT2 telah banyak diadopsi penelitian sebelumnya. Penelitian tentang penerimaan *digital banking* di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek) dengan penambahan variabel

Trust, *Perceived Risk*, dan *Knowledge* menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* dan *Facilitating Condition* memengaruhi minat adopsi [5], sementara *Trust*, *Knowledge*, dan *Behavioral Intention* memengaruhi penggunaan *digital banking*. Penelitian serupa pada *e-commerce* Shopee [6] juga menambahkan variabel *Trust* dengan moderator usia, tingkat pendidikan, pengalaman pengguna serta jenis kelamin menunjukkan bahwa variabel *Habit*, *Price Value*, dan *Trust* merupakan faktor utama penerimaan teknologi,

Mengacu pada penelitian sebelumnya dan fenomena terbaru, penelitian skripsi ini bertujuan untuk mengevaluasi penerimaan aplikasi Bank Jago dengan menggunakan model UTAUT2. Model UTAUT2 dipilih karena dapat menjelaskan 74% variasi dalam ketertarikan pengguna terhadap penggunaan teknologi dan 52% variasi dalam pemanfaatan teknologi tersebut [7], nilai persentase ini mengungguli dibandingkan model sebelumnya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya tentang penerimaan teknologi pada aplikasi *fintech*, khususnya dalam perbankan, telah banyak ditemukan dalam kurun waktu lima tahun terakhir dengan menggunakan berbagai model konseptual. Studi literatur dilakukan untuk penentuan model konseptual yang paling relevan dan sesuai berdasarkan temuan penelitian terdahulu. Model konseptual yang terpilih akan dijadikan acuan dalam penelitian skripsi ini serta menjadi landasan untuk mengevaluasi variabel yang mempengaruhi penerimaan aplikasi Bank Jago.

Berdasarkan hasil studi literatur terhadap berbagai penelitian terdahulu, model UTAUT2 merupakan bentuk dari model yang paling umum dan telah digunakan secara luas. Dengan jumlah temuan yang paling tinggi, model UTAUT2 dianggap relevan dan memiliki kerangka kerja yang komprehensif dalam mengevaluasi penerimaan aplikasi *fintech*, khususnya dalam sektor perbankan, sehingga menjadikannya sebagai pilihan utama dalam pemilihan model konseptual untuk skripsi ini guna memberikan evaluasi yang lebih komprehensif terkait kemungkinan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi adopsi aplikasi Bank Jago.

2.2. Bank Digital

Bank digital adalah inovasi yang memanfaatkan teknologi untuk memudahkan berbagai layanan perbankan secara terpadu, sehingga nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Bank digital menawarkan beragam produk dan layanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

Saat ini, hampir seluruh bank bersaing untuk menerapkan perbankan digital sebagai strategi dalam meraih keunggulan kompetitif serta memperbaiki pengalaman nasabah melalui pengelolaan yang

terintegrasi. Dengan pendekatan ini, bank dapat memberikan layanan yang lebih terlindungi dan sesuai dengan preferensi kebutuhan nasabah di zaman digital [8].

2.3. Aplikasi Bank Jago

Bank Jago yang dulunya dikenal dengan nama Bank Artos Indonesia, didirikan pada tanggal 14 Desember 1992. Pada tahun 2024, Bank Jago mencatat kinerja yang kuat dengan peningkatan jumlah nasabah mencapai 11,1 juta hingga kuartal pertama, yang terdiri dari 9 juta nasabah *funding*, mengungguli capaian 7,5 juta nasabah pada periode yang sama di tahun sebelumnya [9].

Bank Jago menawarkan layanan perbankan yang terdiri dari dua jenis, yaitu konvensional dan syariah. Layanan tradisional ditujukan kepada nasabah yang menginginkan kenyamanan dalam perbankan digital melalui fitur-fitur andalan, seperti kemudahan dalam transaksi dan pengaturan keuangan harian. Sebaliknya, layanan syariah disediakan untuk memenuhi permintaan nasabah yang menginginkan layanan keuangan yang berpegang pada prinsip-prinsip syariah, yang dijalankan sesuai dengan ketentuan dan nilai-nilai Islam [9].

2.4. Penerimaan Aplikasi

Penerimaan aplikasi merujuk pada sejauh mana pengguna bersedia dan berniat menggunakan suatu aplikasi secara sukarela dan berkelanjutan. Penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi adalah faktor kunci yang menentukan suksesnya penerapan suatu teknologi. Tingkat penerimaan pengguna mempengaruhi niat serta keinginan mereka untuk menggunakan sistem baru [10]. Pengguna biasanya lebih menerima teknologi yang dianggap relevan dan mampu mendukung aktivitas, seperti peningkatan kinerja atau efisiensi dalam pekerjaan mereka, serta ketika aplikasi tersebut mudah dioperasikan.

2.5. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) pertama kali diperkenalkan oleh Venkatesh (2003), adalah sebuah model yang dibuat untuk lebih memahami penerimaan serta pemanfaatan teknologi, terutama untuk mengidentifikasi niat perilaku atau ketertarikan adopsi (*behavioral intention*) dan adanya perilaku dalam menggunakan teknologi (*use behavior*) [11].

Pada mulanya, model UTAUT menggabungkan delapan model teori adopsi teknologi terdahulu, diantaranya yaitu *Theory Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB), dan masih banyak lainnya. Model ini dapat menjelaskan 74% variasi dalam minat pengguna terhadap penggunaan teknologi dan 52% variasi dalam pemanfaatan

teknologi tersebut [7], persentase yang lebih tinggi dibandingkan model sebelumnya.

Model UTAUT mencakup empat konstruk utama yaitu harapan kinerja yang disebut sebagai *Performance Expectancy*, harapan usaha yang disebut sebagai *Effort Expectancy*, pengaruh sosial yang disebut sebagai *Social Influence*, dan kondisi yang mendukung yang disebut sebagai *Facilitating Conditions*. Model ini mengintegrasikan faktor unggul dari delapan teori adopsi teknologi terdahulu menjadi satu teori yang komprehensif [8]. Dalam proses pengembangannya, Venkatesh memperkenalkan tiga konstruk baru, yaitu motivasi hedonis yang disebut sebagai *Hedonic Motivation*, nilai harga yang disebut sebagai *Price Value*, dan kebiasaan yang disebut sebagai *Habit*, yang bertujuan memberikan fokus teoritis yang lebih tepat pada konteks pengguna.

2.6. Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS)

Structural Equation Modeling (SEM) adalah bentuk dari teknik statistik yang dibuat untuk menguji hubungan sebab-akibat dalam sebuah model dengan memanfaatkan beragam teknik analisis multivariat, seperti analisis diskriminan, analisis faktor, dan analisis regresi [6]. Keunggulan SEM-PLS terletak pada kemampuannya untuk secara efisien memprediksi serangkaian hubungan antara konstruk independen dan dependen, terutama ketika penelitian memerlukan analisis mendalam terhadap hubungan sebab-akibat.

Skripsi ini menggunakan teknik SEM-PLS yang bermanfaat untuk penelitian yang memerlukan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi hasil tertentu seperti penerimaan aplikasi, karena dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang pengaruh antar konstruk dalam model.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Alur Penelitian

Pada bagian ini memaparkan proses pelaksanaan penelitian skripsi yang disajikan secara sistematis dalam bentuk diagram alur pada Gambar 2.



Gambar 2. Alur Penelitian

3.2. Studi Observasi

Observasi merupakan suatu metode penelitian yang melibatkan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi dan memahami secara mendalam fenomena yang

berlangsung. Dalam penelitian skripsi ini, dilakukan observasi dengan mengamati penilaian pengguna aplikasi Bank Jago melalui *App Store*.

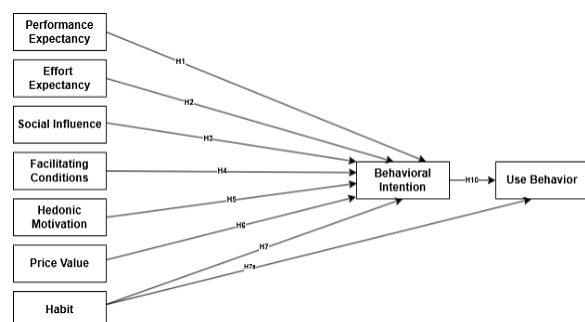
3.3. Identifikasi Masalah

Menurut hasil survei Populix (2022), Bank Jago menjadi bank digital paling banyak digunakan di Indonesia dengan berbagai keunggulan fitur yang disediakan. Walaupun beragam fitur dan layanan telah ditawarkan serta rating tinggi pada *App Store* dengan lebih dari 10 juta unduhan, kenyataannya masih banyak ditemukan keluhan pengguna terkait kegagalan saat proses transaksi, pembuatan akun, serta tampilan antarmuka aplikasi. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Bank Jago masih belum sepenuhnya memenuhi harapan penggunaannya. Maka dari itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi faktor-faktor penerimaan aplikasi Bank Jago oleh penggunaannya.

3.4. Studi Literatur

Referensi dalam studi literatur mencakup berbagai sumber, seperti jurnal ilmiah, buku, portal berita, dan referensi lain yang berkaitan dengan topik penerimaan aplikasi *fintech*, khususnya di sektor perbankan. Studi literatur bertujuan untuk memberikan landasan teoretis dalam menyusun model konseptual yang diterapkan dalam penelitian ini.

3.5. Penetapan Model Konseptual



Gambar 3. Model Konseptual

Gambar 3 adalah model konseptual yang digunakan dalam skripsi ini. Model konseptual ini diadaptasi dari penelitian Kwateng (2019) yang menggunakan kerangka UTAUT2 dengan penambahan variabel *Trust*. Penelitian ini menggunakan variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit*, serta dua variabel dependen, yaitu *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*.

3.6. Definisi Operasional

Tabel 1 menunjukkan definisi operasional untuk variabel dalam model UTAUT2 yang diterapkan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi
<i>Performance Expectancy</i>	Sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mendukung peningkatan efisiensi atau hasil dalam tugasnya.
<i>Effort Expectancy</i>	Sejauh mana seseorang merasa bahwa sistem tersebut mudah untuk digunakan.
<i>Social Influence</i>	Pandangan individu tentang seberapa banyak orang-orang dekat di sekitar mendorongnya untuk mengadopsi sistem baru.
<i>Facilitating Conditions</i>	Kepercayaan individu akan adanya infrastruktur dan dukungan teknis yang cukup untuk mendukung penerapan sistem.
<i>Hedonic Motivation</i>	Perasaan senang atau level kepuasan yang dialami seseorang ketika memanfaatkan suatu teknologi.
<i>Price Value</i>	Persepsi individu mengenai manfaat aplikasi yang diterima dengan pengeluaran atau biaya yang dibutuhkan untuk menggunakannya
<i>Habit</i>	Kecenderungan seseorang untuk menggunakan teknologi berdasarkan kebiasaan dari pengalaman sebelumnya.
<i>Behavioral Intention</i>	Sejauh mana seseorang berkeinginan untuk melakukan tindakan tertentu dalam konteks pemanfaatan teknologi
<i>Use Behavior</i>	Penggunaan aktual suatu sistem/teknologi termasuk seberapa sering seseorang memanfaatkannya dalam aktivitas sehari-hari.

3.7. Penyusunan Hipotesis Penelitian

- H1: *Performance Expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*
- H2: *Effort Expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*
- H3: *Social Influence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*
- H4: *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*
- H5: *Hedonic Motivation* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*
- H6: *Price Value* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*
- H7: *Habit* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*
- H7a: *Habit* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*
- H10: *Behavioral Intention* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*

3.8. Penentuan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian skripsi ini, metode kuantitatif digunakan untuk menguji pengaruh variabel-variabel dalam model konseptual UTAUT2 terhadap

penerimaan aplikasi Bank Jago. Informasi dalam penelitian skripsi ini berasal dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data utama skripsi ini didapatkan dari hasil distribusi kuesioner secara *online* kepada responden yang adalah pengguna aplikasi Bank Jago. Sebagai tambahan, data sekunder didapatkan dari ulasan pengguna aplikasi Bank Jago di App Store, informasi yang ada di situs resmi Bank Jago, beberapa buku, serta penelitian sebelumnya, atau artikel ilmiah terkait penerimaan aplikasi *fintech*, khususnya dalam sektor perbankan.

3.9. Penentuan Populasi dan Sampel

Menurut informasi dari situs resmi Bank Jago, pada kuartal I-2024, bank ini telah melayani 11,1 juta nasabah, di antaranya 9 juta nasabah funding melalui Aplikasi Jago [12]. Maka dari itu, jumlah populasi dalam skripsi ini sebanyak 9 juta nasabah pengguna aplikasi Bank Jago. Penelitian skripsi ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Penentuan jumlah sampel minimal yang diperlukan, dilakukan menggunakan rumus formula Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% dan *margin of error* 5%. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan *margin of error* sebesar 5%, didapatkan hasil bahwa jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah sebesar 399.982, yang kemudian dibulatkan menjadi 400 responden.

3.10. Pengujian Pra-Kuesioner

Dalam penyusunan skripsi ini, dilakukan pengujian awal kuesioner untuk menguji Tingkat validitas dan reliabilitas pada instrumen penelitian yang digunakan sebelum penyebaran kepada responden yang lebih luas. Dari hasil pengujian instrumen pra-kuesioner, ditemukan untuk seluruh indikator sudah valid karena nilai r hitung $>$ r tabel (0.361) dan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* sudah $>$ 0,6 untuk penelitian eksploratori.

3.11. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis secara kuantitatif dengan dua metode utama statistik, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif meliputi analisis data dengan grafik, tabel, diagram, dan statistik inferensial digunakan untuk memverifikasi hipotesis yang dirumuskan dalam skripsi ini yang dianalisis dengan SEM-PLS, mencakup pengukuran model (*outer model*), struktur model (*inner model*), dan pengujian hipotesis berdasarkan data dari responden yang diproses menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Data Demografi Responden

Dari hasil distribusi kuesioner, terkumpul 586 responden. Namun, setelah pemeriksaan, ditemukan dua data duplikat yang harus dihapus. Oleh karena itu,

jumlah data responden yang sah dan bisa digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 584 responden. Tabel 2 menggambarkan distribusi data demografi dari responden pada penelitian ini.

Tabel 2. Data Demografi Responden

Profil Responden	Total
Jenis Kelamin	
Perempuan	361
Laki-laki	223
Usia	
<20 tahun	57
20-30 tahun	307
31-40 tahun	183
41-50 tahun	25
>50 tahun	12
Lama Penggunaan Aplikasi	
<1 bulan	88
>1 bulan	173
>6 bulan	323

4.2. Outer Model

Outer model atau evaluasi model pengukuran adalah bentuk dari tahapan yang merepresentasikan hubungan antara konstruk dengan indikator-indikatornya [13]. Proses ini mencakup pengujian validitas dan juga reliabilitas untuk dapat memastikan bahwa setiap konstruk diukur secara tepat oleh indikator yang sesuai. Pada tahapan ini akan dilakukan pengukuran terhadap validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas. Tabel 3 menampilkan keseluruhan hasil pengujian *outer model*.

Tabel 3. Hasil Uji Outer Model

Indikator	Outer Loadings	AVE	Fornell-Larcker	CA	CR
Performance Expectancy					
PE1	0.685	0.508	0.713	0.677	0.804
PE2	0.715				
PE3	0.659				
PE4	0.785				
Effort Expectancy					
EE1	0.785	0.561	0.749	0.740	0.836
EE2	0.728				
EE3	0.678				
EE4	0.800				
Social Influence					
SI1	0.877	0.705	0.840	0.859	0.905
SI2	0.871				
SI3	0.859				
SI4	0.746				
Facilitating Conditions					
FC1	0.657	0.520	0.721	0.696	0.812
FC2	0.730				
FC3	0.733				
FC4	0.759				
Hedonic Motivation					
HM1	0.784	0.576	0.759	0.755	0.845
HM2	0.720				
HM3	0.753				
HM4	0.778				

Indikator	Outer Loadings	AVE	Fornell-Larcker	CA	CR
Price Value					
PV1	0.784	0.543	0.737	0.719	0.826
PV2	0.773				
PV3	0.713				
PV4	0.672				
Habit					
HB1	0.670	0.588	0.767	0.765	0.850
HB2	0.794				
HB3	0.811				
HB4	0.784				
Behavioral Intention					
BI1	0.796	0.642	0.801	0.815	0.878
BI2	0.809				
BI3	0.801				
BI4	0.799				
Use Behavior					
UB1	0.843	0.634	0.796	0.807	0.873
UB2	0.737				
UB3	0.800				
UB4	0.799				

Berdasarkan *rule of thumb* yang dikemukakan Hair, nilai *outer loading* sebaiknya > 0.70 . Namun, jika suatu indikator menunjukkan nilai *outer loading* dalam rentang $0.40 - 0.70$, maka indikator itu dapat dihapus jika mampu meningkatkan nilai *composite reliability* dan AVE [13]. Sementara itu, nilai AVE harus > 0.5 agar dianggap memadai dan signifikan.

Selanjutnya, menurut prinsip *Fornell-Larcker*, akar kuadrat nilai AVE pada suatu konstruk harus lebih besar nilainya dibandingkan dengan nilai korelasi dari konstruk tersebut dengan konstruk lainnya [13] serta untuk reliabilitas nilai dari *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* $> 0,6$ dapat dikatakan reliabel untuk penelitian eksploratori.

Maka dari itu, untuk keseluruhan hasil pengujian sudah menunjukkan bahwa keseluruhan persyaratan dari pengujian *outer model* sudah terpenuhi.

4.3. Inner Model

Inner model atau model struktural bertujuan untuk menilai adanya hubungan kausalitas antar konstruk atau variabel laten dalam suatu penelitian. Pengujian *inner model* dilakukan dengan memeriksa nilai *R-square* dan *f-square* untuk memahami kekuatan pengaruh diantara variabel.

R-square digunakan untuk menilai sejauh mana ketepatan prediktif suatu model dalam menunjukkan seberapa besar dampak variabel independen terhadap variabel dependen [13]. Menurut Chin, terdapat aturan dalam menilai *R-square*, yaitu 0.75 dianggap kuat, 0.50 moderat, dan 0.25 lemah. Hasil penghitungan nilai *R-square* dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil *R-square*

Variabel	<i>R-square</i>
<i>Behavioral Intention</i>	0.470
<i>Use Behavior</i>	0.507

Nilai ini menunjukkan bahwa model memiliki tingkat prediksi yang moderat dimana variabel-variabel independen memengaruhi *Behavioral Intention* sebesar 47%, sedangkan 53% sisanya dijelaskan oleh variabel di luar penelitian. Sementara itu, pengaruh variabel *Habit* dan *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* menghasilkan nilai *R-square* sebesar 0.507, yang juga menunjukkan tingkat prediksi moderat, dimana variabel-variabel independen dalam model ini memengaruhi *Use Behavior* sebesar 50.7%, sedangkan sisanya 49.3% dipengaruhi oleh faktor lain yang bukan termasuk ke dalam model.

Effect size atau *F-square* digunakan untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam sebuah model. Berdasarkan *rule of thumb* dari nilai *F-square* yang dikemukakan oleh Cohen, pengaruh tersebut dapat dikategorikan menjadi kecil yaitu 0.02, sedang yaitu 0.15, besar yaitu 0.35 dan hal ini juga diperkuat oleh penelitian sebelumnya [13]. Hasil perhitungan nilai *F-square* dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil *F-square*

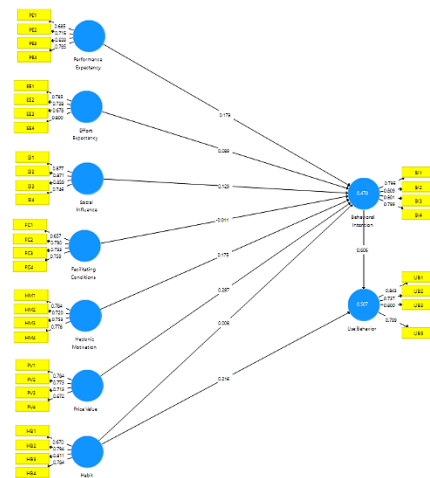
Hipotesis	<i>F-square</i>	Keterangan
PE → BI	0.029	Pengaruh Kecil
EE → BI	0.007	Tidak Ada Pengaruh
SI → BI	0.025	Pengaruh Kecil
FC → BI	0.000	Tidak Ada Pengaruh
HM → BI	0.025	Pengaruh Kecil
PV → BI	0.067	Pengaruh Kecil
HB → BI	0.000	Tidak Ada Pengaruh
HB → UB	0.082	Pengaruh Kecil
BI → UB	0.650	Pengaruh Besar

Berdasarkan hasil *F-square* pada Tabel 4.4, variabel *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* menghasilkan nilai *F-square* sebesar 0.652, yang mengindikasikan bahwa pengaruhnya berada pada kategori besar. Maka dari itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa *Behavioral Intention* memiliki pengaruh besar terhadap *Use Behavior*. Sementara itu, hubungan variabel *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Hedonic Motivation*, *Price Value* terhadap *Behavioral Intention*, dan *Habit* terhadap *Use Behavior* menghasilkan nilai *F-square* di atas 0.02, sehingga variabel-variabel tersebut dapat dikategorikan memiliki pengaruh yang kecil. Sementara, untuk variabel yang lain tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependennya.

4.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilaksanakan dengan memanfaatkan *software* SmartPLS 3 melalui pendekatan *bootstrapping* untuk mengevaluasi

hubungan antar variabel, agar bisa ditentukan apakah pengaruh antar variabel tersebut signifikan atau tidak. Hasil dari pengujian hipotesis dapat dilihat pada Gambar 4 di bawah ini.

Gambar 4. Hasil *Bootstrapping*

Gambar 4 menunjukkan hasil *bootstrapping* yang dilakukan menggunakan *software* SmartPLS 3. Berdasarkan *rule of thumb* yang dikemukakan oleh Hair [13], jika nilai *T-statistic* lebih besar dari 1.96 dan nilai *P-value* kurang dari 0.05 maka hipotesis dapat dianggap valid/diterima dan menunjukkan hubungan antar variabel signifikan pada tingkat signifikansi 5%.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis Jalur	O	<i>T-statistic</i>	<i>P-value</i>	Ket.
H1	PE → BI	0.178	2.746	0.003	Signifikan
H2	EE → BI	0.089	1.290	0.099	Tidak Signifikan
H3	SI → BI	0.129	3.155	0.001	Signifikan
H4	FC → BI	-0.011	0.190	0.425	Tidak Signifikan
H5	HM → BI	0.175	2.732	0.003	Signifikan
H6	PV → BI	0.287	4.798	0.000	Signifikan
H7	HB → BI	0.008	0.170	0.432	Tidak Signifikan
H7a	HB → UB	0.216	4.105	0.000	Signifikan
H8	BI → UB	0.606	14.044	0.000	Signifikan

Berdasarkan temuan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, diketahui bahwa terdapat enam hubungan yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, yaitu *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Hedonic Motivation*, *Price Value* terhadap *Behavioral Intention*, serta *Habit* dan *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior*, yang ditunjukkan dengan nilai *T-Statistic* > 1.96 dan *P-Value* < 0.05. Sementara itu, hubungan *Effort Expectancy*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, dan *Habit* terhadap *Behavioral Intention* dinyatakan tidak berhubungan signifikan karena nilai *T-Statistic* < 1.96 dan *P-Value* > 0.05.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa tidak semua variabel dalam model UTAUT2 berdampak signifikan pada niat untuk menggunakan aplikasi Bank Jago. Dari sembilan hipotesis yang diajukan, hanya enam yang diterima yaitu *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Hedonic Motivation*, *Price Value* terhadap *Behavioral Intention*, serta *Habit* dan *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior*. Sementara, hubungan *Effort Expectancy*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, dan *Habit* terhadap *Behavioral Intention* tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Maka dari itu, disarankan agar penelitian selanjutnya untuk mempertimbangkan distribusi sampel yang lebih merata, menambahkan variabel seperti *Perceived Security* dan *Privacy*, serta mengeksplorasi model penerimaan teknologi lain seperti TAM, TPB, atau pun IDT.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. W. Finaka, Y. Nurhanisah, and A. Syaifullah, "221 Juta Penduduk Indonesia Makin Melek sama Internet," *indonesiabaik.id*, 2024. <https://indonesiabaik.id/infografis/221-juta-penduduk-indonesia-makin-melek-sama-internet>
- [2] Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, "Survei APJII Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang," 2023. <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>
- [3] National Digital Research Centre, "Fintech : National Digital Research Centre Di Dublin, Irlandia," 2021. <https://www.scribd.com/document/375994936/Pemahaman-Masyarakat-Terhadap-Fintech-Syariah-Yang-Menyebabkan-Perkembangan-Syariah-Yang-Menyebabkan-Perkembangan-Syariah-Di-Indonesia-Lambat-Dari-Neg>
- [4] H. Hiyanti, L. Nugroho, C. Sukmadilaga, and T. Fitrijanti, "Era Fintech: Peluang Dan Tantangan (Financial Technology) Syariah di Indonesia," *El-Mal J. Kaji. Ekon. Bisnis Islam*, vol. 5, no. 6, pp. 326–333, 2024, doi: 10.47467/elmal.v5i6.2524.
- [5] M. Hutagaol and T. A. Napitupulu, "CUSTOMER ACCEPTANCE OF DIGITAL BANKING: A STUDY ON GOVERNMENT'S BANK IN GREATER JAKARTA," *J. DARMA AGUNG*, vol. 30, no. 3, pp. 226–238, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/2238/1995>
- [6] P. R. Maulidina, R. Sarno, K. R. Giranita, and T. A. Sungkono, "Using Extended UTAUT2 Model to Determine Factors Influencing the Use of Shopee E-commerce," in *iSemantic*, 2020 International Seminar on Application for Technology of Information and Communication (iSemantic), 2020, pp. 493–498. [Online]. Available: <https://ieeexplore.ieee.org/document/9234255>
- [7] A. A.-H. Z. Kilani, D. F. Kakeesh, G. A. Al-Weshah, and M. M. Al-Debei, "Consumer post-adoption of e-wallet: An extended UTAUT2 perspective with trust," *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.*, vol. 9, pp. 1–16, 2023, [Online]. Available: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2199853123002159>
- [8] R. Rahardhan and N. Legowo, "Examining the Adoption of Digital Banking: Extending the UTAUT2 Model with Perceived Security and Promotion," *J. Syst. Manag. Sci.*, vol. 14, no. 9, pp. 36–54, 2024, [Online]. Available: <https://www.aasmr.org/jsms/Vol14/No.9/Vol.14.No.9.03.pdf>
- [9] Bank Jago, "Bank Jago Awali 2024 dengan Kinerja yang Solid," *Bank Jago*, 2024. <https://www.jago.com/id/media-center/press-release/bank-jago-awali-2024-dengan-kinerja-yang-solid>
- [10] M. T. Hidayat, Q. Aini, and E. Fetrina, "Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus) (User Acceptance of E-Wallet Using UTAUT 2 – A Case Study)," *J. Nas. Tek. Elektro dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, pp. 239–247, 2020, [Online]. Available: <https://jurnal.ugm.ac.id/v3/JNTETI/article/view/227/188>
- [11] R. Anggraeni, R. Hapsari, and N. A. Muslim, "Examining Factors Influencing Consumers Intention and Usage of Digital Banking: Evidence from Indonesian Digital Banking Customers," *Asia-Pacific Manag. Bus. Appl.*, vol. 9, no. 3, pp. 193–210, 2021, [Online]. Available: <https://apmba.ub.ac.id/index.php/apmba/article/view/396/297>
- [12] Bank Jago, "Inovasi dan Kolaborasi, Kunci Pertumbuhan Bisnis Bank Jago," *Bank Jago*, 2024. <https://www.jago.com/id/media-center/press-release/inovasi-dan-kolaborasi-kunci-pertumbuhan-bisnis-bank-jago>
- [13] J. F. H. Jr., G. T. M. Hult, C. M. Ringle, M. Sarstedt, N. P. Danks, and S. Ray, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer, 2021. [Online]. Available: <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-80519-7>