

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengadopsian aplikasi *mobile banking* di Indonesia. Penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) oleh Venkatesh, Thong dan Xu (2012) dan risiko persepsian oleh Chen (2013). Untuk memperkuat hubungan antara UTAUT2 dan risiko persepsian, penelitian ini juga menambahkan hubungan baru berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Oliveria dan Popovic (2014) serta Cheng, Lee, dan Lee (2014). Data dikumpulkan melalui survei kuesioner, dengan sample sebanyak 431 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.

Hasil uji empiris menunjukkan bahwa ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi-kondisi pemfasilitasi, dan kebiasaan berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku niat dan juga kondisi-kondisi pemfasilitasi dan kebiasaan terhadap perilaku penggunaan. Sedangkan ekspektasi kinerja, motivasi hedonis, dan nilai harga terhadap perilaku niat penggunaan aplikasi *mobile banking* tidak terdukung.

Sedangkan risiko persepsian terhadap perilaku niat terdukung dan bahwa yang paling besar adalah risiko keuangan yang kemudian dilanjutkan dengan risiko privasi, risiko kinerja, risiko psikologis, dan risiko kehilangan waktu. Hubungan antara UTAUT2 dan risiko persepsian terdukung baik oleh hubungan risiko persepsian terhadap ekspektasi kinerja, ekpektasi usaha terhadap risiko persepsian, dan pengaruh sosial terhadap risiko persepsian.

Kata kunci: UTAUT2, *perceived risk*, aplikasi *mobile banking*, SEM

ABSTRACT

This research seeks to analyze the adoption of mobile banking applications in Indonesia. It uses the unified theory of acceptance and use of technology 2 (UTAUT2) by Venkatesh, Thong and Xu (2012) and perceived risk by Chen (2013). To strengthen relations between UTAUT2 and perceived risk, this research adds a new relationship based on a research conducted by Oliveria and Popovic (2014) and Cheng, Lee and Lee (2014). The data are collected through a questionnaire survey, with a sample of 431 people. Data analysis method used is Structural Equation Modeling (SEM), using software SmartPLS 3.

The results of empirical tests show that effort expectancy, social influence, facilitating condition and habit significantly affect behavioral intentions and also the facilitating condition and habit on use behaviors. While performance expectancy, hedonic motivation and price value on behavioral intension in the use of mobile banking applications are not supported.

Meanwhile, the perceived risk against intended behaviors is supported and that the biggest part is the financial risk, followed by privacy risk, performance risk, psychological risk, and time loss risk. The correlation between UTAUT2 and perceived risks is well supported by the correlation between perceived risk against performance expectation, effort expectation against perceived risk and the social influence on perceived risk.

Keywords: UTAUT2, perceived risk, mobile banking applications, SEM.