

---

---

**ANALISIS PENERAPAN MODEL UTAUT TERHADAP MINAT PERILAKU  
PEMANFAATAN DAN PENGGUNAAN *INTERNET BANKING***Khadijah<sup>1)</sup>, Ika Swasti Putri<sup>2)</sup>

Dosen Akuntansi Universitas Putera Batam

Dosen Akuntansi STIE Adi Unggul Bhirawa Surakarta

[khadijah@puterabatam.ac.id](mailto:khadijah@puterabatam.ac.id)**Abstrak**

Seiring pesatnya perkembangan jaman, kebutuhan akan informasi terus meningkat. Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai pengembangan teknologi informasi telah banyak mengubah pemrosesan data akuntansi menjadi otomatis. Individu dimudahkan dengan adanya *Internet Banking* sehingga tidak perlu melakukan transaksi keuangan melalui kantor cabang, ATM, atau manual. Adanya sistem informasi, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui minat perilaku pemanfaatan dan penggunaan *Internet Banking* menggunakan penerapan model UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*). Penelitian ini merupakan replikasi dan pengembangan model UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk tahun 2003. Penelitian menggunakan metode kuesioner yang dilakukan di 5 Perguruan Tinggi dikhususkan pada Magister Akuntansi dan Manajemen, dosen dan pengusaha yang terdaftar di UMKM Semarang. Data yang digunakan merupakan data primer dan pengumpulan data menggunakan metode survey dan *purposive sampling*. Sebanyak 171 orang yang melakukan transaksi keuangan melalui fasilitas *Internet Banking*. Hasil penelitian menunjukkan konstruk ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial memiliki pengaruh positif dan Kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan *Internet Banking*. Sedangkan konstruk minat perilaku berpengaruh terhadap penggunaan *Internet Banking*. Konstruk gender memoderasi terhadap minat perilaku pemanfaatan *Internet Banking*. Umur memoderasi ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial, konstruk pengalaman memoderasi dan gagal memoderasi ekspektasi usaha, kondisi yang terhadap minat perilaku dan penggunaan *Internet Banking*.

Kata Kunci: Perilaku Pengguna, UTAUT, Minant Perilaku Pemanfaatan, Penggunaan *Internet Banking*

## PENDAHULUAN

Informasi merupakan data yang memiliki manfaat dan dapat diolah oleh penggunanya dalam mengambil keputusan secara akurat, tepat waktu, dan relevan. Untuk menggambarkan tingkat penerimaan akan suatu perkembangan teknologi dikembangkan suatu model yaitu UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) sehingga dapat membantu pengguna teknologi ketika menginginkan informasi yang efektif sehingga akan berpengaruh terhadap segala aktivitas. Model teori ini merupakan teori yang cukup komprehensif dalam mengintegrasikan konstruksi faktor-faktor yang menentukan seseorang atau suatu organisasi dalam mengadopsi teknologi baru.

*Internet banking* memberikan banyak manfaat bagi penggunanya diantaranya dapat melakukan transaksi jual-beli, pengecekan saldo, pembelian tiket, pembayaran tagihan-tagihan dll. Para pengguna lebih memilih untuk melakukan transaksi secara manual dengan mendatangi kantor cabang terdekat atau dengan menggunakan mesin ATM.

Kemudahan seseorang dalam menggunakan sistem bisa mempengaruhi minat untuk tetap menggunakan sistem tersebut. Pada teori TAM tingkat kemudahan menjadi bagian konstruk untuk membentuk ekspektasi usaha. *Effort expectancy* atau ekspektasi usaha dapat diartikan sebagai fase kemudahan terhubung dengan penggunaan sistem. Tiga konstruk dari model yang tersedia mengambil konsep dan harapan: persepsi kemudahan penggunaan, kompleksitas, dan kemudahan penggunaan (Venkatesh, 2003).

Selain pengaruh sosial ada konstruk lain yang mempengaruhi individu untuk berperilaku yaitu kondisi yang memfasilitasi. Banyak penelitian pada kondisi yang memfasilitasi tidak memiliki pengaruh terhadap minat individu. Kondisi yang memfasilitasi diartikan setinggi apa seseorang yakin bahwa prasarana yang tersedia dapat mendukung penggunaan sistem (Venkatesh, 2003).

Penelitian ini merupakan replikasi dari model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) telah dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* (2003). TRA, TPB, TT, dan terutama adalah TAM merupakan model penerimaan teknologi sebelumnya yang didasarkan untuk menyusun model UTAUT. Penelitian ini menggunakan ruang lingkup yang lebih sederhana dan sampel yang berbeda yaitu pada perguruan tinggi mencakup mahasiswa, dosen dan pegawai serta pengusaha pada Kota Semarang.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Internet Banking*

*Internet banking* memberikan penawaran baru kepada pengguna. Munculnya Internet telah memiliki dampak yang signifikan terhadap difusi perbankan elektronik. Dengan bantuan Internet, perbankan tidak lagi terikat waktu atau geografi. Itu membuat tersedia untuk pelanggan berbagai layanan termasuk beberapa layanan tidak ditawarkan di cabang (Baraghani, 2007). *Internet banking* di

---

masa sekarang telah menjadi kebutuhan dari sebagian besar kalangan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

## UTAUT

Dasar teori-teori tentang tingkah laku pemakai informasi dan model pengakuan teknologi adalah TRA, TPB, TAM dan *Motivational Model*, *Model of Usage Personal Computer*, *Innovation Difusion Theory* dan *Social Cognitive Theory* untuk menyusun model terbaru adalah UTAUT atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Tujuh konstruk ditemukan oleh Venkatesh, dkk. terlihat sebagai penentu tepat yang relevan terhadap minat perilaku atau perilaku penggunaan pada suatu model atau lebih masing-masing model setelah menilai kedelapan model. Ditemukan empat konstruk utama setelah melalui pengujian lebih lanjut yang memiliki fungsi yang relevan selaku determinan langsung dari minat perilaku dan *perilaku pengguna*, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi. Disamping itu minat pemanfaatan dan penggunaan sistem informasi yaitu *gender*, umur, *voluntariness*, dan pengalaman merupakan empat konstruk utama yang diposisikan untuk memoderasi (Handayani).

H1: Ekspektasi kinerja positif memiliki pengaruh terhadap minat memanfaatkan *internet banking*

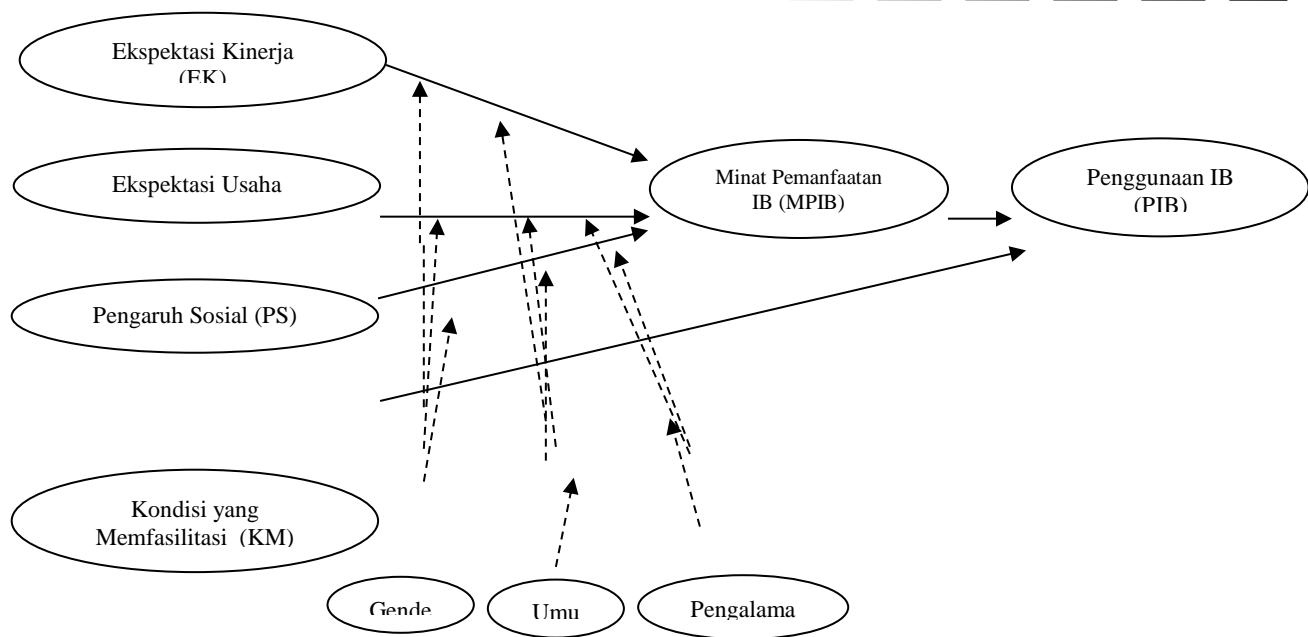
H2: Ekspektasi usaha positif mempunyai pengaruh terhadap minat memanfaatkan *internet banking*

H3: Pengaruh sosial positif mempunyai pengaruh terhadap minat memanfaatkan *internet banking*.

H4: Kondisi yang memfasilitasi positif memiliki pengaruh pada penggunaan *internet banking*

H5: Minat pemanfaatan *internet banking* positif memiliki pengaruh terhadap penggunaan *Internet Banking*.

H6: Gender, umur, dan pengalaman positif memiliki pengaruh signifikan memoderasi ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi individu dalam memanfaatkan *internet banking*.



Gambar 2.1

Kerangka pemikiran

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini memaparkan 6 variabel independen dan memerlukan sampel sebanyak 200 responden yang tersebar di Kota Semarang dikhususkan kepada dosen/pegawai, mahasiswa pascasarjana dan pengusaha yang menggunakan *internet banking*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Objek yang akan diteliti merupakan keseluruhan dari populasi. Pengguna fasilitas *internet banking* di Kota Semarang sebagai populasi. Waktu pada penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2017.

Data yang digunakan data primer berupa kuesioner yang disebarakan kepada responden. *Structural Equation Modeling* atau SEM merupakan perkembangan dari model persamaan berganda dari dasar ekonometri dan digabungkan dengan dasar pengaturan sosiologi dan sosiologi, SEM sudah ada sebagai bagian integral dari penelitian manajerial akademik. Model Pengukuran yang digunakan adalah Model Pengukuran atau *Outer Model* dan Model Struktural atau *Inner Model* (Ghozali .. I., 2014). Untuk menilai *outer model* yaitu penilaian validitas konstruk dan reliabilitas konstruk. Sedangkan model struktural dinilai melalui *R-Square* pada konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* pada *predictive relevance* dan uji t serta pengaruh dari koefisien parameter alur struktural.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Objek riset melibatkan mahasiswa, dosen/karyawan, dan pengusaha yang ada di Kota Semarang, dimana perguruan tinggi negeri maupun swasta yang dijadikan sampel terdapat 5 perguruan tinggi yaitu UNDIP, UDINUS, UNISULA, UNISBANK, dan STIE Dharmaputra.

Sedangkan cakupan bagi pengusaha diperoleh dari Dinas Koperasi dan UMKM Semarang melalui data pengusaha yang melakukan kegiatan *banking*.

Tabel 4.1 Interpretasi Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang kembali	171	81,42%
Kuesioner yang tidak kembali (email)	20	9,5%
Kuesioner yang tidak kembali (survey)	9	4,3%
Kuesioner yang tidak lengkap	10	4,76%
Jumlah kuesioner yang disebar	<b>210</b>	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2017

Tabel 4.2 Deskripsi Responden

Responden	Mhs	Dosen/Kary	Pengusaha	Jumlah	Persentase
Universitas Diponegoro	32	6	-	38	22%
Universitas Dian Nuswantoro	16	7	1	24	14%
Universitas Stikubank	19	6	4	29	17%
Universitas Islam Sultan Agung	15	7	1	23	14%
STIE Dharmaputra	21	13	-	34	20%
Pengusaha	-	-	23	23	13%
				<b>171</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer yang diolah 2017

### Hasil Uji Hipotesis WarpPLS 4.0

#### a. Evaluasi Model Penukuran (Outer Model)

Berdasarkan hasil *latent variabel* keenam konstruk sudah mencukupi *convergent validity*. EK mempunyai nilai  $0,612 > 0,50$ , EU mempunyai nilai  $0,660 > 0,50$ , PS mempunyai nilai  $0,511 > 0,50$ , KM mempunyai nilai  $0,610 > 0,50$ , MPIB mempunyai nilai  $0,527 > 0,50$ , dan PIB mempunyai nilai  $0,688$ . Kesimpulan dari semua variable sudah memenuhi kriteria *convergent validity*.

Tabel 4.3 Output *Latent Variable Coefficients*

	EK	EU	PS	KM	MPIB	PIB
<i>R-Square</i>					0,425	0,350
<i>Composite Reliable</i>	0,887	0,920	0,861	0,885	0,847	0,860
<i>Cronbach's Alpha</i>	0,840	0,894	0,805	0,834	0,773	0,742
<i>Avg. Var. Extrac</i>	0,612	0,660	0,511	0,610	0,527	0,688
<i>Q-Square</i>					0,474	0,366

Sumber: Data yang diolah 2017

b. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Uji kecocokan model (*model fit*) *path coefficient*, dan  $R^2$  dilakukan Untuk menilai struktural (*inner model*). Untuk menilai hasil suatu model yang dinyatakan fit dalam program WarpPLS 4.0 bisa dilihat dari *output general results*.

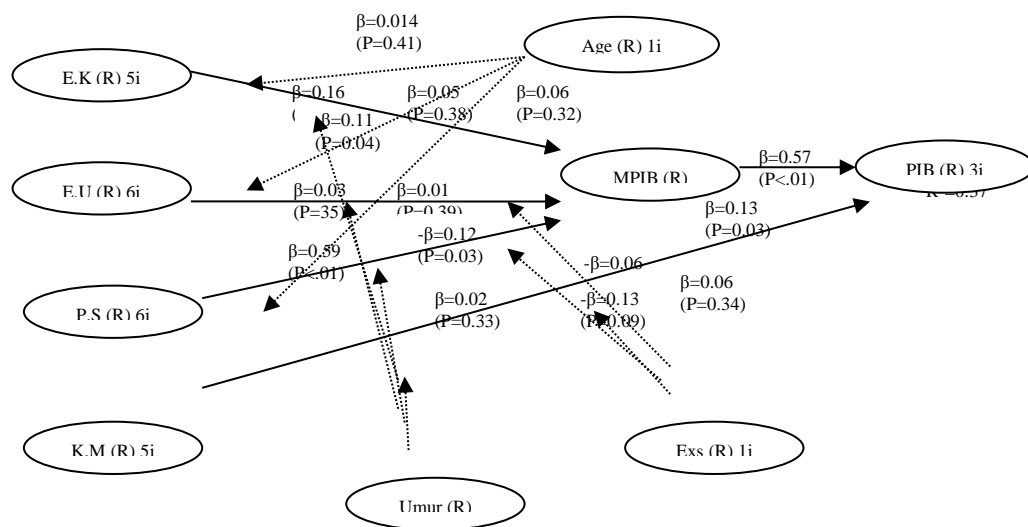
Tabel 4.4. *Model Fit and Quality Indices*

<i>Model fit and quality indices</i>	<b>Indeks</b>	<b>P-Value</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Average path coefficient (APC)</i>	0,144	<0,001	<0,05	Diterima
<i>Average R-Squared (ARS)</i>	0,414	<0,001	<0,05	Diterima
<i>Average Adjusted R-Squared</i>	0,387	<0,001	<0,05	Diterima
<i>Average Block Variance Inflation Factor (AVIF)</i>	1,663	$\leq 5$ dan idealnya $\leq 3,3$		Diterima
<i>Average full Collnearity VIF AFVIF)</i>	2,048	$\leq 5$ dan idealnya $\leq 3,3$		Diterima
<i>Tenenhaus GoF (GoF)</i>	0,521	small $\geq 0,1$ , $\geq 0,25$ , large $\geq 0,36$	medium Large	
<i>Sympon's Paradox Ratio (SPR)</i>	0,800	$\geq 0,7$ dan idealnya 1		Dterima
<i>R-Squared Contribution Ratio(RSCR)</i>	0,984	$\geq 0,9$ dan idealnya 1		Diterima
<i>Statistical Suppression Ratio (SSR)</i>	0,867	$> 0,9$ dan idealnya = 1		Ditolak
<i>Nonlinier Brivariate Causality Direction Ratio (NLBCDR)</i>	0,833	$\geq 0,7$		Diterima

Sumber: Data primer yang diolah 2017

## Hasil Uji Hipotesis WarpPls 4.0

1. Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Minat Pemanfaatan *Internet Banking* dan Penggunaan *Internet Banking* dengan gender, umur, dan pengalaman sebagai variabel moderasi.



Gambar 4.16. Hasil Uji keseluruhan Hipotesis

Dari hasil uji hipotesis dinyatakan ekspektasi kinerja (0,164), pengaruh sosial (0,592) berpengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan *internet banking* sebesar, kondisi yang memfasilitasi (0,136) dan minat pemanfaatan *internet banking* (0,571) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *internet banking*. Sedangkan ekspektasi usaha memiliki pengaruh positif tapi tidak signifikan. Keseluruhan variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat pemanfaatan *internet banking* dan penggunaan *internet banking* dimoderasi oleh gender, umur, dan pengalaman.

Dari hasil uji hipotesis dinyatakan bahwa gender terhadap ekspektasi kinerja(0,014), ekspektasi usaha(0,051), dan pengaruh sosial (0,062), tidak signifikan sebagai variabel moderasi, umur terhadap ekspektasi kinerja memiliki pengaruh negatif signifikan sebesar -0,114, umur terhadap pengaruh sosial memiliki pengaruh positif signifikan sebesar 0,121, dan umur terhadap ekspektasi usaha dan kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif tapi tidak signifikan sebagai variabel moderasi. Sedangkan pengalaman memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan, dan negatif dan tidak signifikan terhadap variabel ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi.

Tabel 4.5. *Output Path Coefficients*

Variabel	Path Coefficients	P-Value
Ekspektasi Kinerja (X1) - MPIB (Y1)	0,164	0,007
Ekspektasi Usaha (X2)- MPIB (Y1)	0,030	0,351
Pengaruh Sosial (X3) - MPIB (Y1)	0,592	<0,001
Kondisi yang Memfasilitasi (X4) - PIB (Y2)	0,136	0,035
MPIB (Y1) - PIB (Y2)	0,571	<0,001
Moderasi:		
Gender –EK	0,014	0,419
Gender –EU	0,051	0,389
Gender-PS	0,062	0,318
Umur-EK	-0,114	0,047
Umur-UK	-0,016	0,399
Umur-PS	0,121	0,036
Umur-KM	0,023	0,339
Exs-EU	-0,066	0,345
Exs-KM	-0,131	0,099
Exs-PS	0,062	0,324

Sumber: Data yang diolah 2017

## PEMBAHASAN

Hipotesis 1: ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap minat pemanfaatan *internet banking*.

Dari tabel *path coefficients* diatas memperlihatkan ekspektasi kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan *internet banking*. Terlihat angka koefisien jalur bernilai positif sebesar 0,164. Nilai ini membuktikan bahwa apabila terjadi kenaikan penilaian terhadap ekspektasi kinerja sebesar 0,164, maka penilaian terhadap minat pemanfaatan *internet banking* akan menurun sebesar 0,164.

Kepercayaan pengguna untuk menggunakan sistem yang akan mendorong keinginan seseorang untuk memanfaatkan *internet banking* dalam melakukan aktivitas keuangannya. Sehingga hipotesis ini mendukung dari hipotesis dewi (2017), dimana dalam penelitiannya ekspektasi kinerja berpengaruh positif sebesar 0,726, yang berarti bahwa semakin tinggi ekspektasi kinerja seseorang maka semakin besar minat seseorang untuk menggunakan sistem informasi. Maka hipotesis 1 diterima yang berarti bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan *internet banking*.

---

Ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap minat pemanfaatan *internet banking*. Untuk meningkatkan minat pemanfaatan *internet banking*, maka bisa dilakukan dengan cara meningkatkan ekspektasi kinerja atau bisa dilakukan dengan menumbuhkan keyakinan terhadap para pengguna bahwa dengan menggunakan *internet banking* maka akan membantu meningkatkan kinerja mereka dan meningkatkan aktifitas keuangan.

Hipotesis 2: Ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat pemanfaatan *internet banking*.

Dari tabel *path coefficients* diatas menunjukkan bahwa ekspektasi usaha mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan *internet banking*. Terlihat nilai koefisien jalur bernilai positif sebesar 0,030. Nilai tersebut membuktikan bahwa apabila terjadi kenaikan terhadap ekspektasi usaha sebesar 0,030, maka penilaian terhadap minat pemanfaatan *internet banking* akan menurun sebesar 0,030.

Penelitian ini mendukung hipotesis meiranto (2012), yang menyatakan ekspektasi usaha tidak memiliki pengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi yang ditunjukkan pada p value = 0,056 dengan koefisien regresi sebesar 0,056. Sehingga hipotesis 2 ditolak yang berarti ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap minat pemanfaatan *Internet Banking*. Kondisi ini berarti pengguna merasa untuk menggunakan *internet banking* harus membutuhkan upaya (tenaga dan waktu) yang tinggi untuk menggunakan *internet banking*.

Hipotesis 3: Pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat pemanfaatan *internet banking*.

Dari tabel *path coefficients* diatas menunjukkan pengaruh sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pemanfaatan *internet banking*. Terlihat angka koefisien *path* bernilai positif sebesar 0,592. Nilai tersebut membuktikan bahwa apabila terjadi kenaikan terhadap pengaruh sosial sebesar 0,592, maka penilaian terhadap minat pemanfaatan *internet banking* akan menurun sebesar 0,592.

Penelitian ini mendukung dari penelitian dari putriana (2015), yang menjelaskan bahwa pengaruh sosial memiliki hubungan positif signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi yang ditunjukkan pada hasil p value = 0,028 melalui koefisien regresi sebanyak 0,202. Sehingga hipotesis 3 diterima yang berarti pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan *Internet Banking*. Hal ini berarti bahwa pengguna menerima penerapan model UTAUT dan mendapatkan pengaruh dari lingkungan sekitarnya/sosial yang terkait dengan lingkungan kerjanya ataupun keluarga.

Hipotesis 4: Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap penggunaan *internet banking*

Dari tabel *path coefficients* diatas membuktikan kondisi yang memfasilitasi tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *internet banking*. Terlihat angka koefisien *path* bernilai positif sebesar 0,136. Nilai tersebut membuktikan bahwa apabila terjadi pengurangan terhadap kondisi yang memfasilitasi sebesar 0,136, maka penilaian terhadap penggunaan *internet banking* akan meningkat sebesar 0,136.

---

Penelitian ini mendukung penelitian dari Jati (2012), yang menerangkan bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi yang ditunjukkan pada hasil p value = 0,000 melalui koefisien regresi sebesar 0,37. Sehingga hipotesis 4 diterima yang berarti bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan *Internet Banking*. Kondisi ini menunjukkan pengguna menerima penerapan model UTAUT melalui kondisi yang memfasilitasi.

Hipotesis 5: Minat pemanfaatan *internet banking* berpengaruh terhadap penggunaan *internet banking*.

Dari tabel *path coefficients* diatas membuktikan minat pemanfaatan *internet banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *internet banking*. Terlihat dengan angka koefisien *path* bernilai positif sebesar 0,571. Nilai tersebut membuktikan bahwa jika terjadi peningkatan terhadap faktor sosial sebesar 0,571, maka penilaian terhadap penggunaan *internet banking* akan menurun sebesar 0,571.

Penelitian ini mendukung penelitian dari kurnianto (2012), yang menjelaskan bahwa minat pemanfaatan *internet banking* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap penggunaan SAP yang ditunjukkan pada hasil p value = 0,008. Sehingga hipotesis 5 diterima yang berarti bahwa minat pemanfaatan *internet banking* berpengaruh positif terhadap penggunaan *Internet Banking*. Kondisi ini menunjukkan pengguna mempunyai minat untuk memanfaatkan *internet banking* dalam lingkungannya maka pengguna akan mencapai hasil yang diinginkannya dan menggunakan *internet banking* dalam jangka waktu yang akan datang pada aktifitas keuangannya.

Hipotesis 6a1-3: Gender tidak memiliki pengaruh terhadap ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial

Dari tabel *path coefficients* diatas menunjukkan bahwa gender tidak memiliki pengaruh signifikan sebagai variabel moderasi terhadap minat pemanfaatan *internet banking*. Terlihat dengan nilai koefisien jalur gender memoderasi ekspektasi kinerja bernilai positif tetapi tidak signifikan sebesar 0,014. Gender memoderasi ekspektasi usaha bernilai positif tetapi tidak signifikan sebesar 0,051, dan gender memoderasi pengaruh sosial bernilai positif tetapi tidak signifikan sebesar 0,062 dan terjadi kenaikan terhadap gender sehingga mempengaruhi minat pengguna dalam memanfaatkan *internet banking*.

Penelitian ini tidak mendukung penelitian venkatesh (2003), yang menyatakan dalam hasil uji penelitiannya pengaruh hubungan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi terhadap gender. Hasil uji hubungan gender terhadap ekspektasi kinerja yang bernilai sebesar 0,02, gender terhadap ekspektasi usaha yang bernilai sebesar 0,02, dan gender terhadap pengaruh sosial bernilai angka 0,02. Sehingga hipotesis 6a1, 6a2, 6a3 ditolak yang artinya gender tidak memiliki pengaruh terhadap ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial sebagai variabel moderasi. Kondisi ini menunjukkan pengguna

---

menolak model UTAUT sebagai variabel moderasi terhadap ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial.

Hipotesis 6b1-4: Umur memiliki pengaruh terhadap ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial, dan tidak signifikan terhadap ekspektasi usaha dan kondisi yang memfasilitasi.

Dari tabel *path coefficients* diatas menunjukkan bahwa umur memiliki pengaruh signifikan sebagai variabel moderasi terhadap ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial. Terlihat melalui angka koefisien jalur umur memoderasi ekspektasi kinerja bernilai negatif sebesar -0,114, dan umur memoderasi pengaruh sosial bernilai positif sebesar 0,121. Angka ini membuktikan bahwa apabila terjadi kenaikan terhadap umur yang memoderasi variabel ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial, dan terjadi penurunan terhadap umur yang memoderasi ekspektasi usaha sebesar (0,016), dan kondisi yang memfasilitasi sebesar (0,023).

Penelitian umur yang memoderasi ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial ini mendukung penelitian venkatesh (2003), dan umur yang memoderasi ekspektasi usaha dan kondisi yang memfasilitasi tidak mendukung dari penelitian venkatesh (2003). Hasil uji hubungan umur terhadap ekspektasi kinerja yang bernilai sebesar 0,01, dan umur terhadap faktor sosial bernilai angka 0,02. Sehingga hipotesis 6b1, dan 6b3 diterima yang artinya umur memiliki hubungan positif signifikan terhadap ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial sebagai variabel moderasi. Sedangkan hipotesis 6b2 dan 6b4 ditolak sebagai variabel moderasi.

Kondisi ini menunjukkan pengguna menerima penerapan model UTAUT melalui umur sebagai variabel moderasi terhadap ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial, dan menolak penerapan model UTAUT melalui umur sebagai variabel moderasi terhadap ekspektasi usaha dan kondisi yang memfasilitasi. Sehingga umur memiliki pengaruh sebagai moderasi terhadap ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial, dan umur tidak memoderasi ekspektasi usaha dan kondisi yang mempengaruhi terhadap minat pemanfaatan *internet banking* dan penggunaan *internet banking*.

Hipotesis 6c1-3: Pengalaman tidak berpengaruh terhadap ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi

Tabel *path coefficients* diatas menunjukkan bahwa pengalaman tidak memiliki pengaruh signifikan sebagai variabel moderasi terhadap ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi. Terlihat dengan nilai koefisien jalur pengalaman yang memoderasi ekspektasi usaha bernilai positif sebesar -0,066, dan pengalaman memoderasi pengaruh sosial bernilai negatif sebesar 0,062, dan pengalaman memoderasi kondisi yang memfasilitasi bernilai negatif -0,131. Angka ini menunjukkan bahwa jika terjadi penurunan terhadap pengalaman sebagai variabel moderasi terhadap ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi.

Penelitian pada variabel moderasi pengalaman tidak mendukung penelitian venkatesh (2003) terhadap ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi. Hasil uji hubungan pengalaman terhadap ekspektasi usaha yang bernilai sebesar 0,02, pengalaman terhadap pengaruh

sosial bernilai angka 0,04, dan pengalaman terhadap kondisi yang memfasilitasi bernilai angka 0,00. Sehingga hipotesis 6c1, 6c2 dan 6c3 ditolak yang artinya pengalaman tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi sebagai variabel moderasi. Kondisi ini menunjukkan pengguna menolak penerapan model UTAUT melalui pengalaman sebagai variabel moderasi terhadap ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi. Hal ini berarti pengalaman tidak menjadi faktor utama penentu pengguna untuk menggunakan *internet banking*.

## PENUTUP

### Simpulan

Berlandaskan penjabaran data dan pembahasan dari hasil riset ini, bisa diambil simpulan sebagai berikut:

- a. Ekspektasi kinerja memiliki p-value  $0,007 > 0,001$  dan lebih kecil  $< 0,05$ . Sehingga ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap minat pemanfaatan *internet banking*. Keadaan ini berarti pengguna yakin dengan menggunakan *internet banking* akan membantu pengguna untuk mencapai keuntungan dalam pekerjaannya.
- b. Ekspektasi usaha memiliki p-value  $0,351 > 0,001$  dan lebih besar  $< 0,05$ . Sehingga ekspektasi usaha tidak signifikan terhadap minat pemanfaatan *internet banking*. Kondisi ini berarti pengguna akan memanfaatkan *internet banking* apabila pengguna merasa untuk menggunakan *internet banking* membutuhkan upaya (tenaga dan waktu) yang tinggi.
- c. Pengaruh sosial memiliki p-value  $0,001 = < 0,001$  dan lebih kecil  $< 0,05$ . Sehingga pengaruh sosial memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap minat pemanfaatan *internet banking*. Hal ini berarti bahwa pengguna mendapatkan pengaruh dari lingkungan sekitarnya/sosial yang terkait dengan lingkungan kerjanya ataupun keluarga.
- d. Kondisi yang memfasilitasi memiliki p-value  $0,035 > 0,001$  dan lebih kecil  $< 0,05$ . Sehingga kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh terhadap penggunaan *internet banking*. Hal ini berarti infrastruktur untuk menggunakan *internet banking* mendukung untuk menggunakan *internet banking*.
- e. Minat pemanfaatan *internet banking* memiliki p-value  $0,001 = < 0,001$  dan lebih kecil  $< 0,05$ . Sehingga minat memanfaatkan *internet banking* memiliki pengaruh terhadap penggunaan *internet banking*. Hal ini berarti bahwa pengguna mempunyai niat untuk memanfaatkan *internet banking* dalam lingkungannya maka pengguna akan mencapai hasil yang diinginkannya dan menggunakan *internet banking* dalam jangka waktu yang akan datang pada aktifitas keuangannya.
- f. 1.) Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, memiliki p-value melalui gender  $0,419, 0,389, \text{ dan } 0,318 > 0,001$  dan lebih besar  $< 0,05$ . Sehingga gender tidak mempengaruhi ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial sebagai variabel moderasi. Hal ini berarti bahwa

---

gender dalam lingkungan kerja atau sosial tidak mempengaruhi pengguna untuk menggunakan *internet banking* dalam aktivitas keuangannya.

2) Ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial memiliki  $p$ -value melalui umur 0,047 dan 0,036 > 0,001 dan lebih kecil < 0,050. Sehingga umur memoderasi ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial memiliki pengaruh terhadap minat pemanfaatan *internet banking*. Dan sedangkan ekspektasi usaha dan kondisi yang memfasilitasi memiliki  $p$ -value terhadap umur 0,399 dan 0,339 > 0,001 dan lebih besar > 0,05. Sehingga umur tidak memoderasi ekspektasi usaha dan kondisi yang mempengaruhi terhadap minat pemanfaatan *internet banking* dan penggunaan *internet banking*.

3). Ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi memiliki  $p$ -value terhadap pengalaman 0,345, 0,324, 0,099 > 0,001 dan lebih besar > 0,05. Sehingga pengalaman tidak memoderasi ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang mempengaruhi terhadap minat pemanfaatan *internet banking* dan penggunaan *internet banking*.

Dari penjelasan diatas maka untuk dapat menggunakan *internet banking* tidak dibutuhkan keahlian yang spesifik. Penerapan model UTAUT yang disajikan dapat membantu pengguna untuk dapat mengaplikasikan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, yang akan mempengaruhi minat pengguna dalam memanfaatkan dan menggunakan *internet banking* ketika ingin melakukan aktivitas keuangan di dunia kerja ataupun secara pribadi.

#### Saran

- a. Bagi akademik, agar terus mengadakan pengembangan sistem informasi dilingkungan kerja, karena pengguna merasa manfaat dari penggunaan *internet banking* dalam menaikkan aktifitas keuangannya dalam kehidupan sehari-hari.
- b. Bagi penelitian selanjutnya, supaya terus mengembangkan model utaut yang ada dalam penelitian ini, menambah sampel responden dan menguji kembali variabel moderasi dengan objek yang berbeda

#### DAFTAR PUSTAKA

- Baraghani, S. N. (2007). *Factors influencing the adoption of internet banking*. Lulea: University of Technology .
- Dewi, A. A. (2017). Pengaruh Ekspektasi Kinerja pada Minat Pemanfatan Internet dan Efisiensi Biaya (Studi pada Mahasiswa Magister Akuntansi). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayanan* 6.3 , 1109-1144.
- Ghozali, .. I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Handayani, T. S. (t.thn.). Analisis Penerapan Model UTAUT (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik pada STTNAS Yogyakarta). *Sekolah Tinggi Teknologi Nasional Yogyakarta* .

Jati, N. J. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem E-Ticket. *Diponegoro Journal Of Accounting Volume 1, Nomor 2* , Halaman 1-15.

Kurnianto, F. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (Survey terhadap karyawan bagian akuntansi di BPR Kabupaten Boyolali). *Universitas Muhamadiyah Surakarta* .

Meiranto, W. (2012). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Dan Penggunaan Teknologi Pembayaran Elektronik Bergerak Dengan Menggunakan Model UTAUT (Studi Kasus Pada Teknologi M-Dinar Payment System). *Jurnal Akuntansi Indonesia, vol.1 No.1* , 50-60.

Putriana, A. (2015). Analisis Minat Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Model UTAUT pada Kantor Pos di Wilayah Bantul. *The 2nd University Research Coloquium* , 314-328.

Venkatesh, M. M. ( 2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. . *MIS Quarterly, 27(3)* , pp: 425-478.