

Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi BRImo Pada Nasabah BRI Kota Jambi Menggunakan Metode UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology)

Nur Trisna Ayu^{1*}, Setiawan Assegaff², Benni Purnama³

^{1,2,3} Magister Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa, Indonesia

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diterima : **25 November 2025**

Direvisi : **05 Maret 2026**

Diterbitkan : **01 Juni 2026**

Kata Kunci:

BRImo,

UTAUT,

SEM-PLS,

Perilaku Pengguna,

Keywords:

BRImo,

UTAUT,

SEM-PLS,

Use Behavior,

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat layanan perbankan ikut beralih ke sistem digital. BRI *Mobile* merupakan layanan digital perbankan yang memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi melalui *smartphone*. Namun, dalam penggunaan nya masih terdapat perbedaan perilaku pengguna yang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku pengguna BRImo faktor-faktor yang memengaruhi minat dan penggunaan aplikasi dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Adapun penelian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui media kuesioner kepada 400 nasabah BRI yang berada pada Kota Jambi. Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*, sedangkan *Facilitating Conditions* dan *Behavioral Intention* berpengaruh terhadap *Use Behavior*. Nilai *R-square* sebesar 0,414 dan 0,247 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang cukup. Selain itu, *Performance Expectancy* menjadi faktor paling dominan dengan nilai *t-statistik* 4,437 dan koefisien 0,292, sehingga berperan penting dalam meningkatkan penggunaan BRImo.

ABSTRACT

The rapid development of technology has made banking services shift to digital systems. BRI Mobile is a digital banking service that makes it easier for customers to conduct various transactions via smartphone. However, in its use there are still differences in user behavior influenced by several factors. This study aims to analyze the behavior of BRImo users and the factors that influence interest and use of the application using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. The study used a quantitative approach by collecting data through questionnaires to 400 BRI customers in Jambi City. Data were analyzed using the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) method. The results showed that Performance Expectancy, Effort Expectancy, and Social Influence significantly influenced Behavioral Intention, while Facilitating Conditions and Behavioral Intention influenced Use Behavior. The R-square values of 0.414 and 0.247 indicate that the model has sufficient explanatory power. In addition, Performance Expectancy is the most dominant factor with a t-statistic value of 4.437 and a coefficient of 0.292, thus playing an important role in increasing the use of BRImo.

Penulis Korespondensi:

Nur Trisna Ayu,

Magister Sistem Informasi,

Universitas Dinamika Bangsa

Email: nurtrisnaa@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license



1. PENDAHULUAN

Pada masa digital saat ini kemajuan teknologi berkembang dengan cepat dan menjangkau setiap struktur lapisan kehidupan. Teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, khususnya pada sektor perbankan. Transformasi digital mendorong lembaga keuangan untuk menyediakan layanan berbasis teknologi guna meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan kecepatan dalam bertransaksi bagi nasabah. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah layanan *mobile banking* yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi secara *real-time* melalui perangkat *smartphone* tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank [1].

Pengguna *mobile banking* di Indonesia terus mengalami peningkatan seiring dengan bertambahnya jumlah pengguna internet dan *smartphone*. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi digital semakin diterima oleh masyarakat dalam mendukung aktivitas keuangan sehari-hari [2]. Namun demikian, tingkat adopsi teknologi ini tidak selalu berjalan optimal karena masih terdapat berbagai faktor yang memengaruhi minat dan perilaku pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking* [3]. Faktor-faktor tersebut meliputi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta pengaruh lingkungan sosial pengguna [4].

Salah satu aplikasi *mobile banking* yang banyak digunakan di Indonesia adalah BRImo yang dikembangkan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI). BRImo adalah pengembangan terbaru dari BRI *Mobile* dengan lebih dari 11 juta pengguna dan 575 juta transaksi tahun lalu. Sejak di implementasikan Februari 2019, aplikasi ini meraih 2,2 juta pengguna dalam delapan bulan dan menjadi andalan BRI menarik nasabah milenial. BRImo mendukung layanan *mobile banking*, *internet banking*, dan *e-money* dalam satu aplikasi, dilengkapi melalui sejumlah keunggulan seperti fasilitas pembukaan rekening Britama Muda, fitur autentikasi melalui *fingerprint* atau *face recognition*, serta akses terhadap berbagai promo dan menu transaksi yang lengkap. Meskipun demikian, dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala teknis seperti gangguan sistem, error transaksi, serta kendala akses yang dapat memengaruhi kenyamanan pengguna [5]. Permasalahn tersebut berpotensi menurunkan minat penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

Dalam mengkaji penerimaan teknologi, salah satu model yang banyak digunakan adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model ini mampu menjelaskan perilaku pengguna melalui beberapa faktor utama seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* [6]. Model UTAUT dinilai memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan perilaku adopsi teknologi dibandingkan model lainnya [7]. Oleh karena itu, model ini banyak digunakan dalam penelitian terkait *mobile banking* dan sistem informasi.

Salah satu penelitian terdahulu yang membahas terkait Analisis Pengguna Menggunakan Metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah Penelitian yang dilakukan oleh Fajrina Amelia dan Syafulloh, yang memiliki variabel hampir serupa dengan judul Analisis Penerapan Model UTAUT Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Universitas Di Pekanbaru): Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Facilitating Condition*, dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*, sedangkan *social influence* tidak berpengaruh. Selain itu, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Facilitating Condition* juga berpengaruh terhadap *trust*. Secara tidak langsung, ketiga variabel tersebut tetap memengaruhi *Use Behavior* melalui *trust*, sementara *Social Influence* tetap tidak menunjukkan pengaruh [8].

Penelitian yang dilakukan oleh Putri Nur Auliya dan Muhammad Fikry Aransyah, yang memiliki variabel hampir serupa dengan judul Penerapan Model UTAUT Untuk Mengetahui Minat Perilaku Konsumen Dalam Penggunaan QRIS: Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* penggunaan QRIS. Sementara itu, *facilitating conditions* juga berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan [9].

Hasil penelitian sebelumnya bahwa *performance expectancy* dan *effort expectancy* secara konsisten berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Selain itu, *facilitating conditions* juga berpengaruh, baik secara langsung maupun melalui *trust*, meskipun pada beberapa penelitian pengaruhnya tidak signifikan. Sementara itu, *social influence* menunjukkan hasil yang tidak konsisten, di mana pada satu penelitian tidak berpengaruh, namun pada penelitian lain berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*.

Permasalahan yg dikaji dalam penelitian ini ialah bagaimana pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap niat pengguna (*behavioral intention*) serta perilaku pengguna (*use behavior*) aplikasi BRImo. Adapun tujuan aplikasi ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pengguna aplikasi BRImo serta mengidentifikasi faktor yang paling dominan, sehingga dapat memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas layanan *mobile banking*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan mengolah data dalam bentuk angka untuk mengetahui hubungan antar variabel yang diteliti. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan hasil yang lebih objektif.

Penelitian ini dilakukan pada nasabah BRI di Kota Jambi yang telah atau masih menggunakan aplikasi BRImo. Tahapan penelitian dimulai dari penyusunan instrument penelitian berupa kuesioner, kemudian dilanjutkan dengan penentuan populasi dan sampel, proses pengumpulan data, hingga pengolahan dan analisis data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BRI di Kota Jambi yang menggunakan aplikasi BRImo. Jumlah populasi diperkirakan sebanyak 50.000 pengguna. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Adapun perhitungannya sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir. Apabila dilakukan perhitungan menggunakan rumus, maka jumlah minimum yang diperoleh adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} =$$

$$n = 50.000 / (1 + 50.000 \times (0,5)^2)$$

$$n = 50.000 / (1 + (50.000 \times 0,0025))$$

$$n = 50.000 / (1 + 125)$$

$$n = 50.000 / 126$$

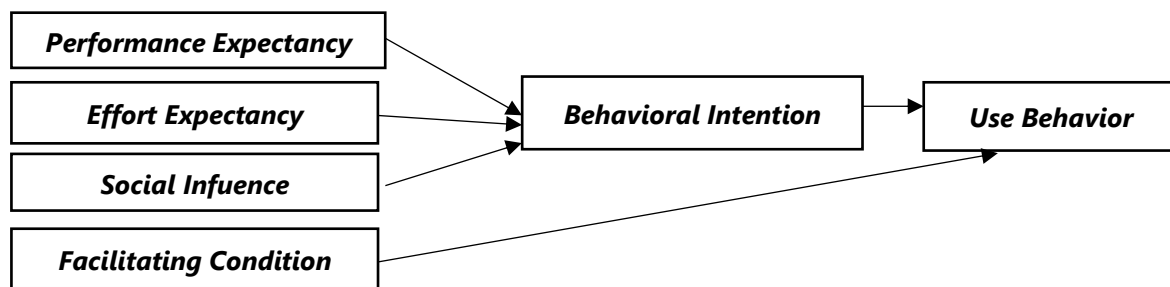
$$n = 396,825, \text{ maka dibulatkan menjadi}$$

$$= 400 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebesar 396,825 yang kemudian dibulatkan menjadi 400 responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu pengguna aktif aplikasi BRImo yang pernah melakukan transaksi. Pemilihan teknik ini disesuaikan dengan kondisi penelitian yang menggunakan penyebaran kuesioner secara daring. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebar melalui *Google Form* dengan bantuan media sosial seperti WhatsApp dan Instagram. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 13 Juni 2025 hingga 31 Agustus 2025. Responden yang berpartisipasi berasal dari berbagai latar belakang, seperti mahasiswa, pegawai negeri, karyawan swasta, wirausaha, dan pekerjaan lainnya. Dari total 435 responden yang mengisi kuesioner, sebanyak 400 responden digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan. Instrumen penelitian terdiri dari 24 pernyataan yang mewakili 6 variabel, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*.

Setiap variabel diukur menggunakan *skala Likert* dengan lima tingkat penilaian, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1. Model tersebut menggambarkan hubungan antar variabel dalam kerangka UTAUT.



Gambar 1. Model Penelitian

Berdasarkan model tersebut, variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* memengaruhi *Behavioral Intention*. Selanjutnya, *Behavioral Intention* berpengaruh terhadap *Use Behavior*. Selain itu, *Facilitating Conditions* juga memiliki pengaruh langsung terhadap *Use Behavior*. Model ini diadaptasi dari teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi.

Table 1. Tabel Operasional Variabel

Variabel	Kode	Indikator	Sumber
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	Menggunakan aplikasi BRImo memudahkan saya melakukan transaksi keuangan.	Adam, dkk [10].
	PE2	Aplikasi BRImo membantu saya mengelola keuangan dengan lebih efisien.	
	PE3	Saya merasa BRImo memberikan manfaat nyata dalam aktivitas perbankan saya.	
	PE4	Saya merasa produktivitas saya meningkat dengan menggunakan BRImo.	
<i>Effort Expectancy</i>	EE1	Aplikasi BRImo mudah digunakan meskipun saya baru pertama kali mencobanya.	Yuda Dian Harja [11].
	EE2	Belajar menggunakan BRImo tidak membutuhkan banyak usaha.	
	EE3	Saya merasa antarmuka BRImo mudah dipahami dan tidak membingungkan.	
	EE4	Fitur-fitur di BRImo mudah diakses dan digunakan.	
<i>Social Influence</i>	SI1	Orang-orang di sekitar saya (keluarga, teman, atau rekan kerja) menyarankan saya untuk menggunakan BRImo.	
	SI2	Saya menggunakan BRImo karena orang penting bagi saya juga menggunakannya.	
	SI3	Lingkungan sosial saya mendukung penggunaan aplikasi BRImo.	
	SI4	Saya merasa terdorong menggunakan BRImo karena tren di masyarakat.	
<i>Facilitating Condition</i>	FC1	Saya memiliki perangkat dan koneksi internet yang mendukung penggunaan BRImo.	Widiyah Styowati, dkk [12].
	FC2	Saya tahu ke mana harus meminta bantuan jika mengalami kendala dalam menggunakan BRImo.	
	FC3	BRImo bekerja dengan lancar pada perangkat saya tanpa gangguan berarti.	
	FC4	Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan semua fitur BRImo.	
<i>Behavioral Intention</i>	BI1	Saya berniat menggunakan BRImo secara rutin dalam aktivitas perbankan saya.	
	BI2	Saya berencana untuk terus menggunakan BRImo di masa mendatang.	

Use Behavior	BI3	Saya ingin mencoba fitur-fitur baru yang ada di BRImo.
	BI4	Saya akan merekomendasikan BRImo kepada orang lain.
	US1	Saya menggunakan BRImo secara rutin untuk melakukan transaksi keuangan.
	US2	Saya lebih sering menggunakan BRImo dibandingkan metode lain (misalnya ATM atau Teller).
	US3	Saya menggunakan BRImo untuk berbagai macam layanan perbankan (transfer, pembayaran, top up, dll).
	US4	Saya selalu memilih BRImo ketika membutuhkan layanan perbankan digital.

3. HASIL DAN ANALISIS

Bagian ini menganalisis data yang telah dikumpulkan untuk mengetahui sejauh mana variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* memengaruhi *behavioral intention* serta *use behavior* pada pengguna aplikasi BRImo.

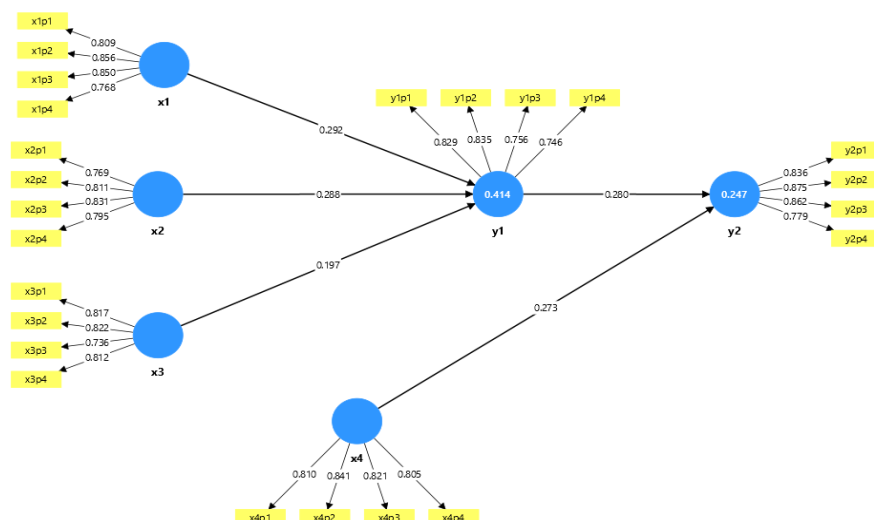
Hasil Uji Validitas

Validitas menunjukkan ketepatan instrumen dalam mengukur konsep penelitian secara sesuai. Validitas instrumen yang tinggi berbanding lurus dengan akurasi data yang dihasilkan. Oleh karena itu, Validitas diuji untuk memastikan setiap item instrumen representatif terhadap variabel penelitian dan tidak memunculkan bias dalam data [13].

Setiap variabel penelitian, mulai dari *Performance Expectancy* (X1) hingga *Use Behavior* (Y2), diuji validitasnya untuk memastikan akurasi data. Prosesnya dimulai dengan tabulasi data menggunakan Excel, kemudian data tersebut dianalisis melalui aplikasi *SmartPLS*. Uji validitas dilakukan melalui dua indikator, yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*. Uji validitas bertujuan untuk memastikan instrumen mengukur variabel secara akurat dan sesuai konstruk yang ditetapkan. Hasil uji validitas disajikan pada bagian berikutnya.

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Seluruh indikator memiliki nilai loading faktor di atas 0,7 menunjukkan bahwa validitas konvergen telah terpenuhi. Artinya, seluruh indikator tetap digunakan karena dinilai valid dalam mengukur variabel terkait [14].



Gambar 2. Konseptual Model *SmartPLS*

Tabel 2. *Outer Loadings*

	X1	X2	X3	X4	Y1	Y2
x1p1	0.809					
x1p2	0.856					
x1p3	0.850					
x1p4	0.768					
x2p1		0.769				
x2p2		0.811				
x2p3		0.831				
x2p4		0.795				
x3p1			0.817			
x3p2			0.822			
x3p3			0.736			
x3p4			0.812			
x4p1				0.810		
x4p2				0.841		
x4p3				0.821		
x4p4				0.805		
y1p1					0.829	
y1p2					0.835	
y1p3					0.756	
y1p4					0.746	
y2p1						0.836
y2p2						0.875
y2p3						0.862
y2p4						0.779

Tabel 2. menunjukkan bahwa seluruh *outer loading* lebih dari 0,70 , oleh sebab itu semua indikator dianggap valid dan tidak ada item yang dieliminasi dari model. Berdasarkan temuan, Berdasarkan hasil pengujian, semua indikator terbukti mencapai standar *convergent validity*.

2. Validitas diskriminan

Konstruk dinyatakan valid secara diskriminan jika nilai *square root AVE* lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan konstruk lain serta memiliki nilai di atas 0,50.

Tabel 3. *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average variance extracted (AVE)
<i>Performance Expectancy</i>	0.628
<i>Effort Expectancy</i>	0.636
<i>Social Influence</i>	0.643
<i>Facilitating Condition</i>	0.671
<i>Behavioral Intention</i>	0.675
<i>Use Behavior</i>	0.704

Tabel AVE memperlihatkan bahwa seluruh konstruk memiliki AVE > 0,5, sehingga validitas diskriminan terpenuhi.

Dalam penelitian ini, validitas diskriminan juga diuji menggunakan metode *Fornell-Larcker*, yakni dengan membandingkan akar AVE suatu konstruk terhadap korelasinya dengan konstruk lain. Berikut penjabaran tabel:

Tabel 4. Farnell Lacker Criterion

	X1	X2	X3	X4	Y1	Y2
X1	0.822					
X2	0.602	0.802				
X3	0.519	0.408	0.798			
X4	0.708	0.547	0.538	0.819		
Y1	0.568	0.544	0.466	0.610	0.793	
Y2	0.418	0.377	0.356	0.444	0.447	0.839

Tabel 4. menunjukkan *Fornell-Larcker Criterion* tertinggi pada variabel laten masing-masing konstruk, membuktikan indikator dapat diprediksi dengan baik. Hasil Tabel 3 dan 4 menyimpulkan bahwa seluruh konstruk valid secara diskriminan.

Selain AVE dan *Fornell-Larcker Criterion*, validitas diskriminan juga dapat diuji dengan *cross loading*, di mana indikator dinyatakan valid jika nilainya $\geq 0,70$.

Tabel 5. Cross Loadings

	X1	X2	X3	X4	Y1	Y2
x1p1	0.809	0.469	0.420	0.608	0.487	0.332
x1p2	0.856	0.495	0.437	0.582	0.436	0.320
x1p3	0.850	0.510	0.443	0.564	0.464	0.367
x1p4	0.768	0.503	0.405	0.564	0.473	0.351
x2p1	0.368	0.769	0.261	0.354	0.373	0.285
x2p2	0.544	0.811	0.396	0.530	0.530	0.365
x2p3	0.487	0.831	0.306	0.399	0.426	0.285
x2p4	0.509	0.795	0.321	0.443	0.382	0.254
x3p1	0.495	0.339	0.817	0.498	0.371	0.283
x3p2	0.422	0.389	0.822	0.456	0.421	0.288
x3p3	0.334	0.267	0.736	0.318	0.309	0.309
x3p4	0.396	0.292	0.812	0.429	0.374	0.262
x4p1	0.579	0.437	0.473	0.810	0.512	0.349
x4p2	0.596	0.442	0.443	0.841	0.486	0.339
x4p3	0.561	0.453	0.374	0.821	0.504	0.401
x4p4	0.585	0.460	0.483	0.805	0.496	0.360
y1p1	0.502	0.478	0.414	0.557	0.829	0.389
y1p2	0.477	0.473	0.384	0.513	0.835	0.371
y1p3	0.388	0.363	0.319	0.394	0.756	0.269
y1p4	0.419	0.395	0.351	0.450	0.746	0.372
y2p1	0.400	0.365	0.308	0.444	0.394	0.836
y2p2	0.332	0.333	0.247	0.342	0.412	0.875
y2p3	0.280	0.275	0.314	0.328	0.335	0.862
y2p4	0.377	0.278	0.325	0.361	0.348	0.779

Berdasarkan Tabel 5. seluruh indikator mempunyai nilai *cross loading* melebihi 0,7 dan tertinggi pada variabel latennya, menandakan bahwa variabel laten telah memenuhi kriteria *discriminant validity*.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas diuji untuk menilai konsistensi alat ukur dalam penggunaannya secara berulang. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila jawaban responden menunjukkan konsistensi dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dilakukan setelah seluruh indikator terbukti valid. Uji reliabilitas dilakukan setelah validitas terpenuhi, karena jika kuesioner tidak valid maka reliabilitas tidak perlu diuji. Reliabilitas dalam penelitian ini dievaluasi melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Suatu konstruk dikategorikan reliabel apabila memiliki nilai di atas 0,7.

Pada Tabel 6, dapat dilihat nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* untuk semua Indikator variabel:

Tabel 6. Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Keterangan
X1	0.839	0.838	Reliabel
X2	0.817	0.831	Reliabel
X3	0.810	0.819	Reliabel
X4	0.837	0.839	Reliabel
Y1	0.803	0.812	Reliabel
Y2	0.859	0.864	Reliabel

Tabel 6. memperlihatkan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* lebih dari 0,7, menunjukan konstruk dan indikator telah reliabel.

Structural Equation Modelling (SEM)

1. Nilai R-SQUARE (R2)

Koefisien determinasi (R-Square) > 0,5 dan hampir mencapai 1 menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen cukup kuat. R-Square menunjukkan kemampuan prediksi variabel independen terhadap variabel dependen. Nilainya berada antara 0–1, dan semakin dekat ke angka 1 berarti kemampuan prediksi semakin kuat, sedangkan nilai yang kecil menunjukkan keterbatasan dalam menjelaskan variasi variabel dependen [15].

Tabel 7. Nilai R-Square

	R-square	R-square adjusted
y1	0.414	0.410
y2	0.247	0.243

Berdasarkan tabel 7. nilai *R-Square* sebesar 0,414 & 0,247 dengan *R-Square Adjusted* satu persatu 0,410 & 0,243. Hal berikut menunjukkan hubungan variabel terhadap *Behavioral Intention* (Y1) tergolong cukup stabil, sedangkan hubungan terhadap *Use Behavior* (Y2) relatif rendah.

2. Uji Hipotesis

Nilai *t*-statistik menjadi acuan dalam pengujian hipotesis. Variabel signifikan jika $t > t\text{-tabel}$ pada signifikansi 5% ($\pm 1,96$). Berikut hasil uji *t*-statistik yang diperoleh melalui metode *bootstrapping*:

Tabel 8. Hasil Uji T-Statistik

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Hasil
x1p1	0.292	0.289	0.066	4.437	0.000	Diterima
x1p2	0.288	0.289	0.058	4.925	0.000	Diterima
x1p3	0.197	0.201	0.051	3.887	0.000	Diterima
x1p4	0.273	0.273	0.059	4.637	0.000	Diterima
x2p1	0.280	0.281	0.054	5.144	0.000	Diterima

Hasil pengujian hipotesis yang tersaji pada Tabel 8. menunjukkan hasil sebagai berikut :

- H1 menyatakan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Berdasarkan hasil pengujian, nilai *t*-statistik sebesar $4,437 > 1,96$ dan nilai koefisien sebesar 0,292. Selain itu, nilai *p*-value sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan. Dengan demikian, *Performance Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*, sehingga hipotesis H1 diterima.
- H2 menyatakan bahwa *Effort Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Hasil analisis menunjukkan nilai *t*-statistik sebesar $4,925 > 1,96$ dengan nilai koefisien sebesar 0,288 serta *p*-

- value sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*, sehingga hipotesis H2 diterima.
3. H3 menyatakan bahwa *Social Influence* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Nilai *t*-statistik sebesar $3,887 > 1,96$ dengan koefisien sebesar $0,197$ serta *p*-value sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan. Dengan demikian, *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*, sehingga hipotesis H3 diterima.
 4. H4 menyatakan bahwa *Facilitating Conditions* berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior*. Berdasarkan hasil pengujian, nilai *t*-statistik sebesar $4,637 > 1,96$ dengan nilai koefisien sebesar $0,273$ serta *p*-value sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*, sehingga hipotesis H4 diterima.
 5. H5 menyatakan bahwa *Behavioral Intention* berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior*. Hasil analisis menunjukkan nilai *t*-statistik sebesar $5,144 > 1,96$ dengan nilai koefisien sebesar $0,280$ serta *p*-value sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, *Behavioral Intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*, sehingga hipotesis H5 diterima.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan mengenai perilaku pengguna aplikasi BRImo di Kota Jambi dengan menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), diperoleh hasil bahwa variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t*-statistik masing-masing sebesar $4,437$; $4,925$; dan $3,887$ yang lebih besar dari *t*-tabel $1,96$ serta nilai *p*-value sebesar $0,000 < 0,05$. Selanjutnya, variabel *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* dengan nilai *t*-statistik sebesar $4,637 > 1,96$ dan *p*-value $0,000 < 0,05$. Selain itu, *Behavioral Intention* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* dengan nilai *t*-statistik sebesar $5,144 > 1,96$ dan *p*-value $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi niat pengguna, maka semakin tinggi pula penggunaan aplikasi BRImo dalam aktivitas perbankan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, pengaruh lingkungan sosial, serta dukungan fasilitas memiliki peran penting dalam meningkatkan niat dan perilaku penggunaan aplikasi BRImo. Artinya, semakin baik persepsi pengguna terhadap aspek-aspek tersebut, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka dalam menggunakan aplikasi BRImo secara berkelanjutan.

4.2 Saran

Penelitian serupa dapat dilakukan dengan lebih rinci dengan memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi perilaku pengguna, sehingga dapat menemukan permasalahan yang lebih luas dan menghasilkan temuan baru, serta dapat menggunakan metode lain sebagai perbandingan. Hasil penelitian pada variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Bank BRI dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi BRImo, khususnya dalam meningkatkan minat serta penggunaan aplikasi oleh nasabah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada nasabah BRI di Kota Jambi yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

REFERENSI

- [1] R. A. Putri, H. M. Jumhur, and U. Telkom, "MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE," vol. 12, no. 1, pp. 16–23, 2019.
- [2] T. P. B. Methods, "Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Mbanking BRImo menggunakan Metode UTAUT dan TPB User Acceptance Analysis of the BRImo Mbanking Application using the," vol. 14, pp. 1865–1878, 2025.
- [3] M. Mufingatun, B. Prijanto, H. Dutt, V. Faculty, J. M. Islamia, and J. Nagar, "(Bisnis dan Manajemen)," vol. 12, no. 2, pp. 88–106, 2020, doi: 10.26740/bisma.v12n2.p88-106.

- [4] E. Purwanto and J. Loisa, "The Intention and Use Behaviour of the Mobile Banking System in indonesia : UTAUT Model," vol. 62, no. 06, pp. 2757–2767, 2020.
- [5] T. Damayanti, A. M. Irfangi, and H. Syahrizal, "Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Penggunaan M-Banking (BRIMO) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Cabang Karangmoncol," vol. 5, no. 1, pp. 13015–13025, 2026.
- [6] N. H. Jalil, "Extending UTAUT With Trust And Self-Efficacy: A Study Of Mobile Banking Adoption In Post-Conflict Iraq," vol. 2, no. 1, pp. 115–130, 2025.
- [7] U. B. Nusantara, M. H. Fitria, and U. B. Nusantara, "Analisis Faktor-Faktor UTAUT dan Trust Terhadap Behavioral Intention Pengguna BNI Mobile Banking Pada Pekerja Migran Indonesia," vol. 4, no. 2, pp. 926–939, 2021.
- [8] E. Expectancy *et al.*, "ANALISIS PENERAPAN MODEL UTAUT (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY) TERHADAP PERILAKU PENGGUNA SISTEM INFORMASI (STUDI KASUS: SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS DI PEKANBARU) Fajrina Amelia Universitas Islam Riau Syaefulloh Univers," vol. 17, no. 6, pp. 3853–3875, 2023.
- [9] P. N. Auliya and M. F. Arransyah, "Penerapan Model UTAUT untuk Mengetahui Minat Perilaku Konsumen dalam Penggunaan QRIS," *Ekon. Keuangan, Investasi dan Syariah*, vol. 4, no. 3, pp. 885–892, 2023, doi: 10.47065/ekuitas.v4i3.2808.
- [10] J. Riset, M. Prodi, M. Fakultas, and B. Unisma, "Vol. 13. No. 01 ISSN: 2302-7061," vol. 13, no. 01, pp. 864–875.
- [11] Y. D. Harja, "ANALISIS MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI ONLINE LEARNING PLATFORM DI INDONESIA MENGGUNAKAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF," vol. 2, 2019.
- [12] W. Styowati, D. Hernyka, and C. Sukma, "Analisis sistem SIRINDUNONA menggunakan metode UTAUT pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Jombang," vol. 9984, pp. 20–43, 2024.
- [13] M. F. Ramadhan, R. A. Siroj, and M. W. Afgani, "Validitas and Reliabilitas," *J. Educ.*, vol. 6, no. 2, pp. 10967–10975, 2024, doi: 10.31004/joe.v6i2.4885.
- [14] C. Novel and N. K. Marchyta, "Pengaruh Beban Kerja Melalui Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Swalayan Valentine Di Kairatu," *Agora*, vol. 9, no. 2, pp. 1–11, 2021.
- [15] Y. Aryani, "Sistem Informasi Penjualan Barang Dengan Metode Regresi Linear Berganda Dalam Prediksi Pendapatan Perusahaan," *J. Ris. Sist. Inf. dan Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 39–51, 2020, doi: 10.52005/jursistekni.v2i2.47.