

PERAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) DALAM MEMPREDIKSI ADOPSI LAYANAN INTERNET BANKING DI ERA DIGITAL: STUDI PADA MASYARAKAT INDONESIA

Wisnu Yuwono¹, Stefanie², Badriatul Mawadah³

^{1,2,3}Universitas Internasional Batam, Indonesia

Email: wisnu@uib.ac.id

Abstrak

Transformasi digital telah mendorong perkembangan layanan perbankan berbasis teknologi, termasuk *internet banking*, namun adopsi di Masyarakat Indonesia. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh komponen *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) terhadap niat masyarakat Indonesia dalam mengadopsi layanan *internet banking*. Metode studi ini menerapkan pendekatan berupa kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yang bersifat purposive. Data utama dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh 245 peserta yang telah memiliki pengalaman dalam menggunakan *internet banking*. Metode analisis yang digunakan adalah *Partial Least Squares* (PLS) untuk mengevaluasi keterkaitan antara variabel-variabel. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa setiap elemen UTAUT berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to adopt*. Model memiliki kecocokan yang baik, sedangkan kemampuan prediksi terhadap niat adopsi berada pada kategori moderat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, pengaruh lingkungan dan faktor yang berkaitan dengan niat seseorang dalam memanfaatkan layanan *internet banking* di Indonesia.

Kata Kunci: UTAUT, Internet Banking, Intention to Adopt.

Abstract

Digital transformation has encouraged the development of technology-based banking services, including *internet banking*, although its adoption among Indonesian society remains a concern. This study aims to determine the effects of the components of the *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) on the intention of Indonesian society to adopt *internet banking* services. This study employed a quantitative approach with purposive sampling. Primary data were collected through questionnaires completed by 245 participants who had experience using *internet banking*. The analysis method used was *Partial Least Squares* (PLS) to evaluate the relationships among the variables. The results indicate that all UTAUT components have positive and significant effects on intention to adopt. The model demonstrates a good fit, while its predictive capability for adoption intention is categorized as moderate. This study concludes that perceived benefits, ease of use, social influence, and facilitating conditions are related to individuals' intention to use *internet banking* services in Indonesia.

Keywords: UTAUT, Internet Banking, Intention to Adopt.

A. PENDAHULUAN

Perubahan dalam teknologi digital telah mengubah secara drastis sektor jasa keuangan, terutama dalam dunia perbankan. Transformasi digital mendorong institusi perbankan untuk mengimplementasikan layanan teknologi informasi untuk menambah efisiensi operasional, memperbaiki kualitas layanan, dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat (Alwi et al., 2024). Salah satu inovasi tersebut adalah *internet banking* yang memberi peluang kepada nasabah melakukan berbagai jenis transaksi keuangan secara mandiri tanpa harus pergi ke bank. Seiring dengan perkembangan internet, *smartphone*, dan teknologi selama dua dekade terakhir, sektor *internet banking* mengalami perkembangan yang signifikan (Indriasari et al., 2022). Layanan ini memberikan keuntungan berupa penghematan waktu, biaya transaksi, serta kemudahan mendapatkan informasi kapan dan di mana saja (Rahman et al., 2024). Walaupun perkembangan teknologi dan infrastruktur digital di Indonesia terus berkembang, tingkat adopsi *internet banking* oleh masyarakat masih belum sepenuhnya optimal.

Transformasi digital telah mengubah cara organisasi dan masyarakat memanfaatkan teknologi dalam menjalankan aktivitas bisnis maupun layanan keuangan. Pemanfaatan digital tidak hanya membuat operasional lebih efisien, namun juga membantu organisasi menjadi lebih bersaing (Yuwono et al., 2025). Oleh karena itu, keberhasilan implementasi teknologi sangat dipengaruhi oleh kesiapan pengguna dalam menerima dan memanfaatkan inovasi digital. Selain perkembangan teknologi, kemampuan organisasi dalam mengelola inovasi juga dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti pengelolaan pengetahuan, sumber daya manusia, dan kesiapan dalam mengadopsi teknologi baru. Penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital yang didukung oleh pengelolaan pengetahuan yang baik mampu meningkatkan kemampuan inovasi organisasi sehingga implementasi teknologi menjadi lebih efektif (Yuwono et al., 2026).

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) merupakan salah satu landasan yang kerap digunakan dalam menganalisis bagaimana seseorang dalam pemanfaatan teknologi. Teori ini menggabungkan berbagai teori sebelumnya serta menekankan empat elemen utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* (Xie et al., 2021). Dalam adopsi *internet banking* secara global, keempat variabel UTAUT terbukti dapat memprediksi niat pengguna dalam menggunakan *internet banking*, dengan *performance expectancy* menjadi salah satu faktor utama dalam niat penggunaan (Inzaghi & Priyono, 2022). Penelitian lain dalam konteks layanan bank juga menunjukkan hubungan antara elemen-elemen UTAUT dan perilaku adopsi layanan digital (Nepal & Nepal, 2023).

Di Indonesia, meskipun infrastruktur digital dan akses internet terus berkembang, tingkat penerimaan layanan perbankan digital seperti *internet banking* masih bervariasi antar daerah dan kelompok masyarakat (Supa, 2023). Indonesia merupakan negara strategis dengan kemajuan ekonomi dan aktivitas bisnis yang cepat serta mobilitas yang tinggi sehingga kebutuhan terhadap layanan perbankan yang efektif semakin meningkat. Namun, masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya memanfaatkan layanan tersebut, terutama pada kelompok usia tertentu, masyarakat dengan tingkat literasi digital rendah, dan daerah dengan teknologi yang masih terbatas (Indriasari et al., 2022). Variasi ini menunjukkan adanya beberapa

elemen yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan *internet banking* (Alwi et al., 2024).

Meskipun sejumlah peneliti telah mengkaji penerimaan layanan perbankan digital dengan model UTAUT, sebagian besar penelitian membahas tentang *FinTech*, *mobile payment*, atau *digital banking* (Bajunaied et al., 2023; Muchtar et al., 2024). Maka dari itu, penelitian khusus mengenai *internet banking* di Indonesia masih terbatas. Selain itu, percepatan transformasi digital memerlukan pengujian kembali apakah model UTAUT tetap relevan dalam menjelaskan perilaku masyarakat dalam menerima teknologi keuangan (Nepal & Nepal, 2023). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komponen UTAUT terhadap niat dalam mengadopsi layanan *internet banking*, mengkaji hubungan antar elemen dalam menjelaskan perbedaan tingkat penggunaan, serta memberikan rekomendasi bagi perbankan dan pemerintah dalam merancang layanan digital yang lebih efisien, inklusif, dan ramah lingkungan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. *Performance Expectancy (PE) Terhadap Intention to Adopt Digital*

Performance Expectancy (PE) merujuk pada seberapa yakin seseorang bahwa penerapan teknologi dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja (Venkatesh et al., 2019). Dalam *internet banking*, manfaat dapat berupa efisiensi waktu, kenyamanan saat melakukan transaksi, dan kemampuan yang lebih baik dalam mengelola keuangan. Individu yang merasakan manfaat teknologi cenderung memiliki keyakinan lebih tinggi terhadap sistem tersebut. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *performance expectancy* berdampak positif terhadap niat adopsi teknologi karena individu lebih senang menggunakan teknologi yang memberikan nilai tambah (Rahman et al., 2024; Xie et al., 2021).

2. *Effort Expectancy (EE) terhadap Intention to Adopt Digital*

Effort Expectancy (EE) diartikan sebagai seberapa jauh seseorang merasakan kemudahan dalam memanfaatkan teknologi digital (Venkatesh et al., 2019). Kemudahan memahami serta menjalankan sistem menjadi faktor penting dalam menciptakan pandangan positif terhadap teknologi. Individu cenderung lebih berminat mengadopsi teknologi yang tidak memerlukan banyak usaha dan mudah dipelajari. Hasil studi mengungkapkan bahwa *effort expectancy* berdampak positif terhadap niat adopsi karena kemudahan penggunaan meningkatkan kenyamanan dan mengurangi hambatan (Bajunaied et al., 2023; Musyaffi, Johari, et al., 2021).

3. *Social Influence (SI) terhadap Intention to Adopt Digital*

Social influence adalah seberapa besar lingkungan sosial mendorong seseorang dalam menggunakan teknologi (Venkatesh et al., 2019). Dampak ini bisa bersumber dari anggota keluarga, sahabat, atau lingkungan sosial yang memberikan dorongan atau rekomendasi dalam penggunaan teknologi tertentu. Individu cenderung mengikuti perilaku orang lain yang dianggap memiliki banyak pengalaman atau pemahaman mengenai teknologi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *social influence* berdampak positif terhadap niat mengadopsi karena dukungan sosial dapat

meningkatkan kepercayaan dan keyakinan individu terhadap teknologi (Al-Qudah et al., 2024; Xie et al., 2021).

4. *Facilitating Condition (FC) terhadap Intention to Adopt Digital*

Facilitating Condition merujuk pada keberadaan sumber daya, infrastruktur, serta bantuan teknis yang memungkinkan seseorang menggunakan teknologi dengan lebih efisien (Venkatesh et al., 2019). Faktor ini mencakup ketersediaan perangkat, koneksi internet, serta sistem bantuan lainnya yang mempermudah penggunaan teknologi. Individu yang memiliki akses ke fasilitas memadai cenderung lebih percaya diri menggunakan teknologi digital. Penelitian menunjukkan bahwa *facilitating condition* dapat mengurangi hambatan dan meningkatkan kenyamanan pengguna (Aldoghan & Mirzaliev, 2024; Hasan Miraz et al., 2020; Jere & Mpeta, 2024).

5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: *Performance Expectancy (PE)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Adopt Digital*.

H₂: *Effort Expectancy (EE)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Adopt Digital*.

H₃: *Social Influence (SI)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Adopt Digital*.

H₄: *Facilitating Condition (FC)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Adopt Digital*.

C. METODE

Menurut Khaddafi et al. (2025), Penelitian merupakan komponen penting dalam pengembangan ilmu dan pemecahan masalah. Metode penelitian berperan sebagai acuan dalam proses pengumpulan data, pengolahan data, serta penarikan kesimpulan yang dilakukan secara sistematis (Wijayanti et al., 2022). Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif untuk menguji dan menganalisis dampak berbagai variabel UTAUT terhadap adopsi layanan *internet banking* di era digital. Objek penelitian adalah masyarakat Indonesia yang telah menggunakan atau memiliki pengalaman menggunakan layanan *internet banking*.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yang merupakan metode sampel berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan agar responden yang terpilih sesuai dengan karakteristik dan tujuan penelitian ini (Mifta, 2025). Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuisioner. Kriteria sampel mencakup masyarakat Indonesia yang telah memiliki pengalaman menggunakan layanan *internet banking*.

Dalam penelitian ini, *intention to adopt* digunakan sebagai variabel dependen. Sedangkan variabel independen terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*. Keempat variabel tersebut digunakan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mungkin memengaruhi keinginan seseorang dalam menggunakan layanan *internet banking* (Venkatesh et al., 2019). Setiap variabel dievaluasi dengan menggunakan skala Likert yang memiliki rentang angka antara 1 sampai 5.

Berdasarkan ketentuan *Partial Least Square* (PLS) dengan rasio 1:5 antara indikator dan responden, penelitian menggunakan 30 indikator sehingga minimum sampel yang diperlukan adalah 150 responden. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat, jumlah responden yang diperoleh sebanyak 245 responden.

Tabel 1. Daftar Pertanyaan

Model		Pertanyaan	Sumber
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	Penggunaan layanan <i>internet banking</i> membantu saya melakukan transaksi keuangan dengan lebih cepat.	Bajunaied et al. (2023); Muchtar et al. (2024)
	PE2	<i>Internet banking</i> meningkatkan efisiensi saya dalam mengelola keuangan sehari-hari.	
	PE3	<i>Internet banking</i> membantu saya menyelesaikan kebutuhan perbankan di mana saja.	
	PE4	Penggunaan layanan <i>internet banking</i> meningkatkan efisiensi saya dalam mengelola keuangan.	
	PE5	<i>Internet banking</i> membantu saya mencapai tujuan transaksi keuangan dengan lebih efektif.	
	PE6	Penggunaan layanan <i>internet banking</i> meningkatkan kinerja dalam memenuhi kebutuhan perbankan.	
<i>Effort Expectancy</i>	EE1	Mempelajari cara menggunakan <i>internet banking</i> relatif mudah bagi saya.	Rahman et al. (2024); Zhao & Bacao (2021)
	EE2	Saya merasa terbiasa dan nyaman saat menggunakan <i>internet banking</i> untuk transaksi.	
	EE3	Proses penggunaan <i>internet banking</i> sederhana dan mudah dipahami.	
	EE4	Kecepatan sistem <i>internet banking</i> membantu saya dalam menyelesaikan transaksi dengan mudah.	
	EE5	Secara keseluruhan, <i>internet banking</i> mudah dipelajari dan dioperasikan oleh saya.	
	EE6	Fitur-fitur yang tersedia pada <i>internet banking</i> mudah dipahami bagi saya.	

ARTIKEL

<i>Social Influence</i>	SI1	Keluarga dan teman dekat saya merekomendasikan penggunaan <i>internet banking</i> .	Al-Qudah et al. (2024); Muchtar et al. (2024)
	SI2	Sebagian besar orang di sekitar saya telah menggunakan <i>internet banking</i> .	
	SI3	Informasi dan iklan perbankan memengaruhi keputusan saya dalam memanfaatkan <i>internet banking</i> .	
	SI4	Lingkungan sosial di sekitar saya mendorong saya untuk menggunakan layanan <i>internet banking</i> .	
	SI5	Saya menggunakan <i>internet banking</i> karena lingkung sosial di sekitar saya, menganggap layanan ini penting.	
	SI6	Keputusan saya menggunakan <i>internet banking</i> dipengaruhi oleh tren penggunaan teknologi digital.	
<i>Facilitating Condition</i>	FC1	Saya memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menggunakan <i>internet banking</i> .	Muchtar et al. (2024); Rahman et al. (2024)
	FC2	Bank menyediakan fitur yang sesuai dengan kebutuhan transaksi masyarakat	
	FC3	Layanan <i>customer service</i> bank membantu saya saat mengalami masalah dengan <i>internet banking</i> .	
	FC4	Sistem <i>internet banking</i> selalu diperbarui mengikuti perkembangan teknologi dan jarang mengalami gangguan.	
	FC5	Proses pendaftaran dan aktivasi <i>internet banking</i> relatif mudah bagi saya.	
	FC6	Menurut saya, informasi yang tersedia tentang aplikasi perbankan seluler sudah cukup.	
<i>Intention to Adopt</i>	ITA1	Saya berniat menggunakan <i>internet banking</i> untuk transaksi perbankan di masa mendatang.	Bajunaied et al. (2023); Xie et al. (2021)

ARTIKEL

	ITA2	Saya akan menyarankan <i>internet banking</i> kepada orang lain.
	ITA3	Saya akan menggunakan <i>internet banking</i> sebagai bagian dari transaksi sehari-hari.
	ITA4	Saya merasa nyaman saat memanfaatkan <i>internet banking</i> untuk memenuhi kebutuhan transaksi.
	ITA5	Saya lebih memilih memanfaatkan <i>internet banking</i> dibandingkan langsung ke bank.
	ITA6	Saya akan tetap menggunakan <i>internet banking</i> untuk mengakses informasi dan saldo rekening saya.

Sumber: Penulis, 2026

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Responden

Berdasarkan data yang sudah diperoleh dari penelitian ini melibatkan 245 responden. Mayoritas dari para peserta adalah wanita dengan persentase 61,6%, sementara pria mencapai 38,4%. Sedangkan responden dari segi usia berada pada rentang 13-28 tahun sebesar 75,1%. Berdasarkan pendidikan terakhir, responden terdiri atas SMP 1,2%, SMA/SMK 49,4%, D1-D4 9,8%, dan S1-S4 39,6%. Berdasarkan pekerjaan, pelajar/mahasiswa sebesar 52,2%, pegawai swasta/negeri 37,1%, dan pengusaha 10,6%.

Tabel 2 Demografi Responden

Variable	Kategori	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	94	38,4%
	Perempuan	151	61,6%
Usia	Generasi Milenial (29-44 Tahun)	61	24,9%
	Generasi Z (13-28 Tahun)	184	75,1%
Pendidikan Terakhir	Sekolah Dasar (SD)	-	-
	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	3	1,2%
	SMA / SMK	121	49,4%
	D1/D2/D3/D4	24	9,8%
	S1/S2/S3/S4	97	39,6%
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	128	52,2%
	Pegawai Swasta / Negeri	91	37,1%
	Pengusaha	26	10,6%

Sumber: Data diolah, 2026

2. Convergent Validity

Convergent validity digunakan untuk melihat sampai sejauh apa indikator dalam suatu konstruk memiliki hubungan yang baik dalam mengukur konstruk tersebut. Menurut Mukhtar et al. (2022), *Convergent validity* dapat dilihat dari nilai *outer loading* yang minimal 0,70 dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) minimal 0,50. Nilai AVE yang mencapai 0,50 menunjukkan bahwa sebagian besar variansi indikator dapat dijelaskan oleh konstruk, sehingga dinyatakan memenuhi validitas kovergen.

Tabel 3 Convergent Validity

Variable	Item	Loading	Ave	Keterangan
<i>Effort Expectancy</i>	EE1	0,680	0,531	Valid
	EE2	0,724		
	EE3	0,773		
	EE4	0,742		
	EE5	0,751		
	EE6	0,696		
<i>Facilitating Condition</i>	FC1	0,774	0,564	Valid
	FC2	0,777		
	FC3	0,738		
	FC4	0,699		
	FC5	0,773		
	FC6	0,740		
<i>Intention to Adopt</i>	ITA1	0,715	0,595	Valid
	ITA2	0,757		
	ITA3	0,762		
	ITA4	0,788		
	ITA5	0,781		
	ITA6	0,820		
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	0,805	0,557	Valid
	PE2	0,707		
	PE3	0,737		
	PE4	0,722		
	PE5	0,783		
	PE6	0,717		
<i>Social Influence</i>	SI1	0,714	0,526	Valid
	SI2	0,744		
	SI3	0,737		
	SI4	0,715		
	SI5	0,738		
	SI6	0,704		

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil penelitian ini, semua indikator yang digunakan menunjukkan bahwa nilai *outer loading* di kisaran 0,680 sampai 0,820. Secara umum nilai ini telah memenuhi kriteria yang disarankan yaitu 0,70. Secara keseluruhan, angka yang diperoleh memenuhi standar yang direkomendasikan, dengan nilai lebih tinggi dari 0,70, meskipun ada beberapa indikator yang sedikit kurang dari 0,70

namun masih dapat diterima karena hampir mendekati batas minimal dan tidak mempengaruhi validitas konstruk. Nilai AVE menunjukkan bahwa tiap konstruk mampu menerangkan $\geq 50\%$ variasi indikatornya. Oleh karena itu, semua variabel dalam studi ini telah memenuhi syarat *convergent validity*. (Mukhtar et al., 2022).

3. *Realibility Test*

Pengujian reliabilitas dalam model SEM-PLS biasanya dievaluasi dengan mengaplikasikan nilai *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability*. Kedua indikator tersebut berfungsi untuk menilai sejauh mana konsistensi internal antara elemen dalam suatu konstruk.. Hussey et al., (2025) mengindikasikan bahwa nilai reliabilitas yang dianggap cukup baik adalah $\geq 0,70$, yang menunjukkan bahwa alat ukur tersebut memiliki tingkat konsistensi yang tinggi dan terpercaya. Nilai antara 0,70 hingga 0,90 dianggap mencerminkan reliabilitas yang sangat baik, sementara angka yang berada di atas 0,60 masih dapat diterima dalam penelitian yang bersifat eksploratif.

Tabel 4 *Realibility Test*

Variable	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
EE	0,823	0,871	Realible
FC	0,846	0,886	
ITA	0,863	0,898	
PE	0,840	0,883	
SI	0,821	0,870	

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4, semua variabel menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dari 0,821 sampai 0,863 dan *Composite Reliability* dari 0,870 sampai dengan 0,898. Keseluruhan nilai melebihi batas minimum yaitu 0,70. Ini menunjukkan bahwa setiap konstruk penelitian ini menunjukkan tingkat konsistensi internal yang memadai hingga sangat baik, seperti yang dijelaskan oleh (Hussey et al., 2025).

4. *Discriminant Validity*

Discriminant validity digunakan untuk mengetahui apakah setiap bagian konstruk berpisah dengan konstruk lainnya dalam penelitian. Melalui *pengujian Rasio Heterotrait-Monotrait* (HTMT), semua nilai terdeteksi berada di bawah batas maksimum 0,90, yang menandakan bahwa tidak ada isu antara variabel. Di samping itu, berdasarkan kriteria *Fornell-Larcker*, nilai AVE bagi setiap pembinaan adalah lebih tinggi berbanding dengan hubungan dengan pembinaan lain. ini menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki kemampuan yang lebih unggul dalam menggambarkan dirinya dibandingkan dengan variabel lain (Roemer et al., 2021).

Tabel 5 *Heterotrait - Monotait Ratio*

Variable	EE	FC	ITA	PE	SI
EE					
FC	0,682				
ITA	0,708	0,571			
PE	0,569	0,617	0,645		
SI	0,606	0,540	0,583	0,700	

Sumber: Data diolah, 2026

Tabel 6 Fornell Larcker

Variable	EE	FC	ITA	PE	SI
EE	0,728				
FC	0,568	0,751			
ITA	0,604	0,503	0,771		
PE	0,479	0,528	0,557	0,746	
SI	0,502	0,458	0,502	0,587	0,726

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 5 dan 6, hasil evaluasi validitas menunjukkan bahwa model penelitian telah sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Di Tabel 4, nilai HTMT untuk keseluruhan model variabel (EE, FC, ITA, PE, dan SI) berada dalam rentang 0,540 sampai 0,708, yang masih di bawah batas minimum 0,85. Hal ini membuktikan bahwa setiap konstruk dapat dengan mudah dibedakan satu sama lain (Roemer et al., 2021). Selanjutnya, pada Tabel 5 yang menerapkan kriteria *Fornell-Larcker*, nilai akar dari AVE untuk masing-masing variabel (EE = 0,728; FC = 0,751; ITA = 0,771; PE = 0,746; dan SI = 0,726) juga lebih tinggi dibandingkan dengan nilai hubungan antar konstruk lain. Ini memperkuat argumentasi bahwa setiap variabel lebih efektif dalam menjelaskan konstraknya sendiri daripada konstruk yang lain.

5. Multicollinearity Testing

Uji multikolinearitas dilaksanakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dalam sebuah penelitian, sehingga bisa dipastikan bahwa model yang digunakan tidak mengalami masalah multikolinearitas, seperti yang dijelaskan oleh Siddamsetty Upendra, Dr. R. Abbaiah, (2023). Semua variabel independen yang diteliti (EE, FC, PE, dan SI) yang berpengaruh pada ITA memiliki nilai VIF yang berkisar antara 1,684 hingga 1,779. Angka-angka tersebut jauh di bawah batas biasa yang digunakan, yaitu 5, yang menunjukkan adanya masalah multikolinearitas. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen tidak saling berkaitan secara kuat dan bisa digunakan bersamaan dalam analisis tanpa menyebabkan bias.

Tabel 7 Variance Inflation Factor (VIF)

Variable	VIF
EE-> ITA	1,684
FC-> ITA	1,704
PE-> ITA	1,779
SI-> ITA	1,704

Sumber: Data diolah, 2026

6. R-Square (R^2)

R-Square (R^2) merupakan suatu indikator yang berfungsi mengevaluasi seberapa baik sebuah model dapat menggambarkan variabel dependen, sehingga nilai rata-rata *R-square* bisa menggambarkan seberapa efektif model secara keseluruhan. Nilai R^2 memiliki rentang nilai 0 sampai 1, di mana semakin mendekati angka 1, berarti model semakin mampu menjelaskan perubahan pada variabel dependen (Fernando, 2025). Dalam pendekatan PLS-SEM, nilai R^2 biasanya

dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu 0,75 (kuat), 0,50 (moderat), dan 0,25 (lemah). Dengan itu, nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori moderat menunjukkan bahwa model tersebut cukup baik, meskipun belum benar-benar sempurna dalam menjelaskan fenomena yang diteliti.

Tabel 8 Result Of R-Square (R²)

Variable	R-square
ITA	0,475

Sumber: Data diolah, 2026

Nilai *R-square* (R^2) untuk variabel *Intention to Adopt* (ITA) adalah 0,475, yang artinya model ini cukup mampu untuk menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel ITA, yakni dalam kategori moderat. Ini berarti bahwa 47,5% dari perbedaan dalam niat adopsi dapat dijelaskan melalui variabel independen yang diterapkan penelitian ini. Variabel tersebut berkaitan dengan elemen dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang digunakan dalam penelitian ini.

7. Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)

Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) adalah salah satu metode atau alat untuk mengukur seberapa cocok dalam analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) (Mai *et al.*, 2021). SRMR menggambarkan rata-rata perbedaan antara korelasi yang teramati dan yang diprediksi oleh model. Semakin kecil angka SRMR, semakin baik ketepatan model tersebut. Secara umum, jika nilai SRMR berada di bawah 0,08, maka model itu dianggap sesuai dan bagus. Apabila nilai SRMR kurang dari 0,10, model tersebut masih dapat diterima (Najwa *et al.*, 2023).

Tabel 9 Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)

Variable	Saturated Model
SRMR	0,063

Sumber: Data diolah, 2026

Tabel 9 menunjukkan bahwa nilai model SRMR sebesar 0,063. Nilai tersebut lebih rendah dibandingkan dengan nilai standar yang digunakan yaitu 0,08, yang berarti model ini menunjukkan kualitas kecocokan yang memuaskan. Kriteria interpretasi tersebut didasarkan pada pedoman SRMR dalam evaluasi SEM (Najwa *et al.*, 2023). Ini mengindikasikan bahwa selisih antara matriks korelasi yang terlihat dengan yang diperkirakan oleh model tergolong kecil, sehingga model dapat mencerminkan data dengan cukup akurat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa seluruh komponen UTAUT yang digunakan memiliki dampak positif dan signifikan pada *intention to adopt digital*. Berdasarkan temuan yang diperoleh, terdapat beberapa faktor seperti persepsi tentang manfaat, kemudahan dalam menggunakan layanan, pengaruh dari lingkungan sosial sekitar, serta keberadaan fasilitas pendukung, memengaruhi keinginan masyarakat untuk memanfaatkan *internet banking*.

Performance expectancy menunjukkan bahwa manfaat didapatkan dari memanfaatkan *internet banking* berkaitan dengan meningkatnya kecenderungan masyarakat untuk memakai layanan tersebut. Semakin banyak manfaat yang dirasakan, seperti lebih mudahnya melakukan transaksi, maka semakin besar keinginan seseorang untuk memanfaatkan *internet banking*. Temuan ini mendukung

Rahman et al. (2024) dan Xie et al. (2021), yang menunjukkan bahwa manfaat serta nilai tambah yang diberikan oleh suatu teknologi menjadi salah satu faktor dalam membentuk keinginan untuk menerima teknologi tersebut.

Effort expectancy menunjukkan bahwa kemudahan dalam memahami dan menggunakan layanan *internet banking* bisa mendorong niat masyarakat untuk menggunakannya. Layanan yang sederhana dan tidak memerlukan banyak usaha saat digunakan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna ketika melakukan transaksi. Temuan ini mendukung Bajunaied et al. (2023) dan Musyaffi, Sari, et al. (2021), yang menjelaskan penggunaan teknologi untuk lebih mudah mengurangi hambatan yang dirasakan oleh pengguna.

Social influence menunjukkan bahwa lingkungan sosial dapat berkaitan dengan niat masyarakat untuk menggunakan *internet banking*. Dukungan, saran, maupun kebiasaan orang-orang di sekitar pengguna dapat menjadi pertimbangan dalam memutuskan penggunaan layanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Al-Qudah et al. (2024) dan Xie et al. (2021), yang menunjukkan bahwa faktor sosial adalah salah satu hal yang dapat membentuk niat individu dalam menggunakan teknologi.

Facilitating condition menunjukkan pentingnya keberadaan sumber daya, infrastruktur, kemampuan pengguna, serta ketersediaan dukungan teknis merupakan hal penting dalam penggunaan *internet banking*. Fasilitas yang memadai dapat membantu pengguna ketika menggunakan layanan dan mengurangi kendala yang mungkin muncul selama proses transaksi. Hasil ini sejalan dengan Aldoghan & Mirzaliev, (2024), Hasan Miraz et al. (2020), serta Jere & Mpeta, (2024), yang menunjukkan adanya peran kondisi pendukung dalam penggunaan teknologi.

Nilai R^2 sebesar 0,475 menunjukkan bahwa model UTAUT mampu menjelaskan yang moderat terhadap *intention to adopt*. Sementara itu, SRMR sebesar 0,063 yang artinya memiliki kecocokan terhadap model dengan baik. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat relevansi UTAUT untuk menjelaskan adopsi *internet banking* di Indonesia, sekaligus menunjukkan bahwa masih ada faktor-faktor lain di luar model tersebut yang bisa diteliti lebih lanjut dalam penelitian berikutnya.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini meninjau peran model UTAUT dalam memprediksi adopsi layanan *internet banking* di Indonesia. Penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti *Performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap niat masyarakat untuk menggunakan layanan *internet banking*. Nilai R^2 sebesar 0,475 artinya model UTAUT mampu menjelaskan 47,5% variasi dalam niat adopsi dan berada pada kategori moderat. Nilai SRMR sebesar 0,063 menandakan memiliki kecocokan model terhadap data. Instrumen penelitian juga memenuhi standar validitas dan reliabilitas, sedangkan hasil VIF menunjukkan tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Secara praktis, bank perlu meningkatkan manfaat layanan, kemudahan penggunaan, dukungan sosial, serta infrastruktur digital untuk mendorong adopsi *internet banking* yang lebih merata. Penelitian ini terbatas pada masyarakat Indonesia yang memiliki pengalaman menggunakan *internet banking*, sehingga generalisasi hasil perlu disesuaikan dengan karakteristik responden.

Penelitian berikutnya disarankan menambahkan variabel lain selain model UTAUT agar meningkatkan kemampuan prediksi, memperluas karakteristik responden, dan mempertimbangkan kelompok masyarakat dengan tingkat literasi digital yang berbeda. Bagi institusi perbankan, hasil ini dapat dijadikan acuan dasar untuk meningkatkan kualitas, kemudahan, manfaat, dukungan, dan infrastruktur layanan *internet banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qudah, A. A., Al-Okaily, M., Shiyyab, F. S., Taha, A. A. D., Almajali, D. A., Masa'deh, R., & Warrad, L. H. (2024). Determinants of Digital Payment Adoption Among Generation Z: An Empirical Study. *Journal of Risk and Financial Management*, 17(11). <https://doi.org/10.3390/jrfm17110521>
- Aldoghan, M. A., & Mirzaliyev, S. (2024). Cybersecurity Awareness and Digital Banking Adoption: Exploring the Moderating Impact of Digital Literacy. *International Journal of Economics and Finance Studies*, 16(3), 34–58. <https://doi.org/10.34109/ijefs.202416303>
- Alwi, M. N., Bahari, F., Ramadhan, A., Andriani, M., & Semmawi, R. (2024). Tantangan dan Peluang Perbankan Digital: Studi Kasus Inovasi KEuangan Dan Trasnformasi Perbankan. *Jurnal Cahaya Mandalika*. <https://doi.org/DOI:10.36312/jcm.v3i2>
- Bajunaied, K., Hussin, N., & Kamarudin, S. (2023). Behavioral Intention to Adopt FinTech Services: An Extension of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(1), 100010. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100010>
- Fernando, J. (2025). *R-Squared: Definition, Calculation, and Interpretation*. <https://www.investopedia.com/terms/r/r-squared.asp>
- Hasan Miraz, M., Tariq, M., & Akhter, R. (2020). Trust, Transaction Transparency, Volatility, Facilitating Condition, Performance Expectancy Towards Cryptocurrency Adoption Through Intention To Use. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 25(S5), 1–20.
- Hussey, I., Alsati, T., Arslan, R., Bosco, F., & Elson, M. (2025). An Aberrant Abundance of Cronbach's Alpha Values. *Empirical Article*, 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/25152459241287123>
- Indriasari, E., Prabowo, H., Gaol, F. L., & Purwandari, B. (2022). Digital Banking: Challenges, Emerging Technology Trends, and Future Research Agenda. *International Journal of E-Business Research*, 18(1), 1–20. <https://doi.org/10.4018/ijebr.309398>
- Inzaghi, A., & Priyono, A. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Mobile Payment : Memperluas Model Meta-UTAUT dengan Faktor Personal Innovativeness , Anxiety , Trust , dan Grievance Redressal. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 01(02), 186–205. <https://journal.uin.ac.id/selma/article/view/24777>
- Jere, S., & Mpeta, M. (2024). Effects of Facilitating Condition, Social Influence and Self-Efficacy on Science Teachers' Integration of Digital Technology in South Africa: A Regression-Based Approach. *International Journal of Learning, Teaching and*

- Educational Research*, 23(4), 334–355. <https://doi.org/10.26803/ijlter.23.4.19>
- Khaddafi, M., Fitri, L., Sarah, P., & Shafa, A. (2025). The Importance Of Choosing The Right Research Method in Scientific Studies. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(3047–7824), 13372–13376.
- Mai, R., Niemand, T., & Kraus, S. (2021). Technological Forecasting & Social Change A tailored-fit Model Evaluation Strategy for Better Decisions About Structural Equation Models. *Technological Forecasting & Social Change*, 173, 121142. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121142>
- Mifta. (2025). *Purposive Sampling dalam Penelitian: Konsep, Jenis, dan Penerapannya*. <https://solusijurnal.com/purposive-sampling-dalam-penelitian-konsep-jenis/>
- Muchtar, E. H., Trianto, B., Maulana, I., Alim, M. N., Marasabessy, R. H., Hidayat, W., Junaedi, E., & Masrizal. (2024). Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) E-Payment Adoption: Customers Perspective. *Cogent Business and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2316044>
- Mukhtar, N., Kamin, Y. Bin, & Saud, M. S. B. (2022). Quantitative Validation of A Proposed Technical Sustainability Competency Model: A PLS-SEM Approach. *Frontiers in Sustainability*, 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.3389/frsus.2022.841643>
- Musyaffi, A. M., Johari, R. J., Rosnidah, I., Sari, D. A. P., Amal, M. I., Tasyrifania, I., Pertiwia, S. A., & Sutanti, F. D. (2021). Digital Payment during Pandemic: An Extension of the Unified Model of QR Code. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 10(6), 213–223. <https://doi.org/10.36941/ajis-2021-0166>
- Musyaffi, A. M., Sari, D. A. P., & Respati, D. K. (2021). Understanding of Digital Payment Usage During COVID-19 Pandemic: A Study of UTAUT Extension Model in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 475–482. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no6.0475>
- Najwa, S. C., Ovalingga, N. D., Nazhiroh, H., Akbar, R., & Fitri, F. (2023). *Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM- PLS) for Comparing Public Speaking Anxiety Conditions of Social and Science Students*. 1(2022), 496–503. <https://doi.org/10.24036/ujsds/vol1-iss5/132>
- Nepal, S., & Nepal, B. (2023). Adoption of Digital Banking: Insights from a UTAUT Model. *Journal of Business and Social Sciences Research*, 8(1), 17–34. <https://doi.org/10.3126/jbssr.v8i1.56580>
- Rahman, M., Yee, H. P., Masud, M. A. K., & Uzir, M. U. H. (2024). Examining the Dynamics of Mobile Banking App. Adoption During the COVID-19 Pandemic: A Digital Shift in the Crisis. *Digital Business*, 4(2). <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2024.100088>
- Roemer, E., Schruerth, F., & Henseler, J. (2021). HTMT2—an Improved Criterion for Assessing Discriminant Validity In Structural Equation Modeling. *Industrial Management and Data System Jurnal*, 121. <https://doi.org/10.1108/IMDS-02-2021-0082>
- Siddamsetty Upendra, Dr. R. Abbaiah, D. P. B. (2023). Multicollinearity in Multiple Linear Regression: Detection, Consequences, and Remedies. *Journal For Research in Applied Science and Engineering Technology*, 11. <https://doi.org/10.22214/ijraset.2023.55786>

- Supa, F. B. (2023). Infrastruktur Digital Indonesia: Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Dan Kesejahteraan Masyarakat. *Research Gate*, 1-6.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2019). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wijayanti, R. R., Malau, N. A., Sova, M., Ngii, E., Sugiri, T., Ardhiarisca, O., Astuti, Y., & Saidah, H. (2022). *Statistik Deskriptif* (D. (c) I. Ahmaddien (ed.)). WIDINA MEDIA UTAMA.
- Xie, J., Ye, L., Huang, W., & Ye, M. (2021). Understanding fintech platform adoption: Impacts of perceived value and perceived risk. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(5), 1893-1911. <https://doi.org/10.3390/jtaer16050106>
- Yuwono, W., Fitriyanti, S. D., & Nainggolan, F. (2025). The Impact of Digital Marketing Innovation and Strategic Orientation on Firm Performance: Mediation by Marketing Capability and Moderation by Risk Management. *Revista de Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa*, 39, 1-19. <https://doi.org/10.46661/rev.metodoscuant.econ.empresa.10841>
- Yuwono, W., Seputra, J. K., Mulyaningrum, M., & Kesumahati, E. (2026). Development of Innovation Capability Through Intellectual Capital, Psychological Capital, Authentic Leadership, And Knowledge Management In The Industry. *Business: Theory & Practice*, 27(1), 45-55. <https://doi.org/10.3846/btp.2026.22722>
- Zhao, Y., & Bacao, F. (2021). How Does the Pandemic Facilitate Mobile Payment? An Investigation on Users' Perspective Under the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Enviromental Research and Public Health*, 18(3), 1-22. <https://doi.org/10.3390/ijerph18031016>