

Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Sebagai Media Pembayaran Menggunakan Model UTAUT 2

Agung Prabowo¹, Muhamad Awiet Wiedanto Prasetyo^{2*}

¹Sistem Informasi
Universitas Telkom

²Sistem Informasi
Universitas Telkom

¹prabowoantonius@student.telkomuniversity.ac.id ^{2*}awietmwp@telkomuniversity.ac.id

Abstrak— Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi metode pembayaran di lingkungan kampus, termasuk penggunaan aplikasi mobile banking. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi BNI Mobile sebagai media pembayaran di Kantin Kampus Telkom Purwokerto dengan menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa yang pernah menggunakan aplikasi BNI Mobile untuk bertransaksi di kantin kampus. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa konstruk *Hedonic Motivation* memiliki pengaruh paling signifikan terhadap *Behavioral Intention*, diikuti oleh konstruk *Trust* yang berpengaruh terhadap *Use Behavior*. Sementara itu, *Price Value* dan *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* menunjukkan pengaruh negatif, meskipun tidak signifikan. Evaluasi outer dan inner model menunjukkan bahwa semua indikator dalam model memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan dan penggunaan aplikasi BNI Mobile ditentukan oleh pengalaman menyenangkan, kebiasaan, dan rasa percaya pengguna terhadap aplikasi, bukan semata-mata oleh faktor harga atau kemudahan. Implikasi dari hasil ini dapat digunakan oleh pengembang aplikasi dan pengelola kampus untuk meningkatkan kualitas layanan digital bagi mahasiswa.

Kata kunci— BNI Mobile, Kepuasan Pengguna, UTAUT 2, SmartPLS.

Abstract— The advancement of digital technology has transformed payment methods within campus environments, including the use of mobile banking applications. This study aims to analyze user satisfaction with the BNI Mobile application as a payment medium at the Canteen of Telkom University Purwokerto Campus using the *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) model. A quantitative approach was employed through a questionnaire distributed to students who had used BNI Mobile for transactions at the campus canteen. Data were analyzed using *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) with the help of SmartPLS software. The results indicate that *Hedonic Motivation* has the most significant influence on *Behavioral Intention*, followed by *Trust* which significantly affects *Use Behavior*. Meanwhile, *Price Value* and *Behavioral Intention* towards *Use Behavior* showed negative effects, although statistically insignificant. The outer and inner model evaluations confirm that all indicators meet the required validity and reliability standards. The study concludes that user satisfaction and behavior in using BNI Mobile are primarily influenced by enjoyable experience, habit, and trust, rather than price or ease of use alone. The findings provide valuable insights for application developers and campus administrators in enhancing digital payment services for students.

Keywords— BNI Mobile, User Satisfaction, UTAUT 2, SmartPLS.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi finansial (*Financial Technology*) adalah transformasi dari layanan tradisional atau manual menjadi layanan berbasis aplikasi yang memungkinkan pengguna mengaksesnya di mana saja melalui teknologi internet[1]. Saat ini, pemerintah sedang mengedukasi masyarakat tentang metode pembayaran non-tunai. Perubahan gaya transaksi ini dikenal sebagai *cashless society* dan merupakan bagian dari upaya mendukung Gerakan Nasional Non-Tunai[2]. Ada berbagai jenis pertumbuhan teknologi, salah satunya terdapat dalam bidang ekonomi. Contoh

perkembangan teknologi dalam bidang ekonomi adalah munculnya inovasi dalam sistem pembayaran, yaitu pembayaran yang awalnya manual kini bisa menggunakan cashless dengan menggunakan mobile banking[3]. Mobile banking adalah platform yang dibangun melalui inovasi teknologi, yang mengintegrasikan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk menciptakan layanan digital yang memungkinkan transaksi keuangan. Mobile banking dilengkapi dengan berbagai fitur yang memudahkan, menjaga keamanan, dan meningkatkan kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan[4]. Platform ini hanya dapat diakses

melalui perangkat seluler seperti ponsel dan tablet yang terhubung ke internet, sehingga setiap pengguna yang memiliki ponsel pribadi dapat dengan mudah dan cepat mengakses layanan mobile banking[5].

Berdasarkan survei yang sudah dilakukan terhadap 48 responden dimana responden tersebut adalah mahasiswa dari Telkom University Purwokerto yang setiap harinya selalu melakukan transaksi di kantin kampus, menunjukkan bahwa sebanyak 52,1% mahasiswa merasa sangat sering menggunakan aplikasi mobile banking, 35,4% merasa sering menggunakan mobile banking dan sebanyak 12,5% mahasiswa kadang-kadang menggunakan mobile banking. Hal ini menunjukkan, sebagian besar mahasiswa lebih menyukai penggunaan aplikasi mobile banking sebagai alat pembayaran di kantin dibandingkan menggunakan alat pembayaran konvensional. Namun, pada kenyataannya penggunaan aplikasi mobile banking sebagai metode pembayaran di kantin sering kali mengalami kendala yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan survei terhadap 48 mahasiswa tersebut menunjukkan sebanyak 81,3% mahasiswa mengaku pernah mengalami masalah terhadap penggunaan aplikasi mobile banking. Berdasarkan survei tersebut, masalah yang sering dialami mahasiswa antara lain barcode yang tidak dapat terbaca oleh aplikasi, aplikasi mbanking yang lemot saat dibuka, pembayaran yang tidak masuk sehingga harus mengulangi transaksi pembayaran lagi, serta koneksi jaringan yang tidak stabil sehingga membuat pembayaran gagal. Hal ini menunjukkan masih banyak kendala atau masalah yang dialami mahasiswa saat menggunakan aplikasi mobile banking untuk pembayaran di kantin kampus.

Berdasarkan survei tersebut dapat disimpulkan bahwa ketidakstabilan jaringan yang membuat aplikasi tidak dapat digunakan secara optimal saat melakukan transaksi, terutama pada jam-jam sibuk menjadi masalah utama yang dialami mahasiswa. Selain itu, aplikasi ini pernah beberapa kali mengalami gangguan yang menyebabkan pembayaran menjadi terhambat. Pengguna juga merasa kurang diuntungkan

karena jarang penawaran diskon atau cashback dari aplikasi, sehingga mengurangi daya tariknya dibandingkan metode pembayaran lain. Kendala-kendala ini harus ditinjau lebih mendalam untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi mobile banking di lingkungan kampus. Masalah lain yang sering muncul adalah kendala dalam melakukan pemindaian kode QR di kantin. Terkadang, kode QR sulit untuk dipindai oleh aplikasi, sehingga memperlambat proses transaksi. Hal ini dapat dikarenakan beberapa faktor, seperti aplikasi kurang optimal. Ketidakresponsifan aplikasi ini sering kali mengakibatkan keterlambatan dalam transaksi, yang berdampak pada efisiensi waktu bagi pengguna yang memiliki waktu terbatas, terutama saat jam makan siang yang padat. Tidak hanya itu, kesalahan teknis seperti barcode yang error juga dapat menyebabkan transaksi tidak berhasil, karena aplikasi gagal membaca kode QR secara akurat. Ketika hal ini terjadi, pengguna sering kali harus mencoba beberapa kali atau beralih ke metode pembayaran lain, yang tentunya menambah kompleksitas dan ketidaknyamanan dalam bertransaksi.

Berdasarkan data survei yang sudah dilakukan terhadap 48 mahasiswa tersebut, presentase tertinggi dengan angka 35,4% menunjukkan mahasiswa menggunakan BNI mobile banking sebagai mayoritas alat pembayarannya. PT Bank Negara Indonesia (BNI) adalah salah satu bank di Indonesia yang didirikan pada tanggal 5 Juli 1945 dengan nama "Bank Negara Indonesia." Selanjutnya, status BNI berubah menjadi Bank Umum Milik Negara, dan pada tahun 1955 namanya diresmikan menjadi "Bank Negara Indonesia 1946." Bank ini memiliki peran dalam meningkatkan perekonomian masyarakat serta berkontribusi pada pembangunan nasional. Salah satu layanan terkenal BNI adalah BNI Mobile Banking, yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dengan aman, praktis, dan cepat melalui ponsel masing-masing[6].

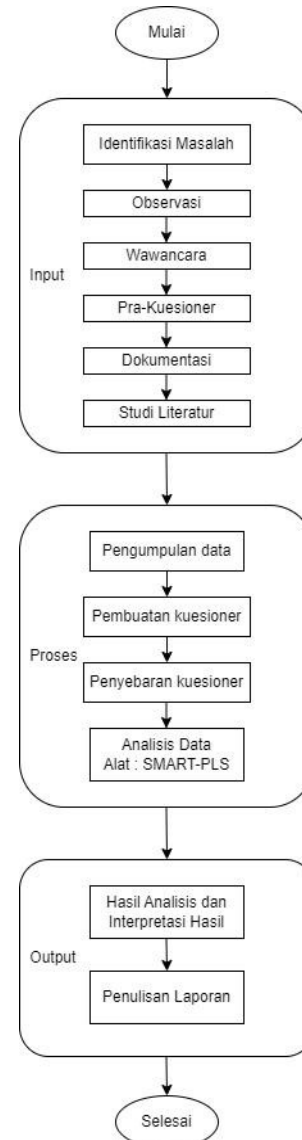
Meskipun aplikasi BNI Mobile Banking telah memberikan kemudahan bagi pengguna, masih terdapat sejumlah keluhan setelah pembaruan

aplikasi di Google Play Store. Akibatnya, aplikasi ini hanya memperoleh rating rata-rata 3,6 dari 5 bintang karena memiliki beberapa ulasan negatif dari pengguna. Di sisi lain, beberapa ulasan di Google Play Store menunjukkan bahwa sejumlah pengguna merasa puas dengan tampilan versi terbaru, yang dianggap lebih sederhana dan mudah dipahami. Namun, banyak pengguna yang mengalami beberapa kendala seperti aplikasi yang sering down dan performa aplikasi menjadi lambat. Berbagai metode telah dikembangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna pada teknologi. Beberapa di antaranya adalah Technology Acceptance Model (TAM), End User Computing Satisfaction (EUCS), dan User Engagement Scale (UES). Pemilihan metode UTAUT 2 dikarenakan metode UTAUT 2 memiliki lebih banyak variabel untuk mengidentifikasi penerimaan dan penggunaan teknologi. Variabel tersebut adalah pengembangan dari metode UTAUT dengan memberikan 3 variabel tambahan, yaitu Hedonic Motivation, Price Value, Habit, Behavioral intention, dan Use Behavior [5]. Model UTAUT 2 adalah hasil evolusi dari model UTAUT yang berfokus pada studi penerimaan dan penggunaan teknologi di kalangan konsumen. Tujuan utama dari model ini adalah untuk menganalisis 3 variabel utama dalam penelitian terkait penerimaan dan penggunaan teknologi, baik dalam konteks masyarakat umum maupun konsumen. Selain itu, UTAUT 2 memperbarui beberapa relasi yang ada dalam konsep model UTAUT sebelumnya dan memperkenalkan relasi baru untuk meningkatkan pemahaman terhadap faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi[7]. Menggunakan metode UTAUT 2, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis faktor-faktor yang berdampak pada kepuasan pengguna aplikasi BNI Mobile Banking sebagai alat pembayaran di kantin kampus Telkom Purwokerto. Penelitian ini menjadi relevan karena kantin kampus merupakan salah satu tempat interaksi ekonomi utama bagi mahasiswa, staf, dan dosen. Memahami kepuasan pengguna, BNI sebagai penyedia aplikasi dapat meningkatkan layanan

mereka, sementara pihak kampus dapat memastikan implementasi teknologi yang optimal untuk mendukung kegiatan mahasiswa. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pembelajaran yang berguna bagi pengembang aplikasi keuangan lainnya dalam mengembangkan fitur-fitur yang lebih memenuhi kebutuhan pengguna.

II. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian



Gambar 1. Sistematika Penelitian

A. Tahap Identifikasi

Tahap Identifikasi merupakan langkah awal yang sangat penting dalam diagram alir

penelitian karena menentukan arah dan kerangka dasar penelitian. Diawali dengan studi literatur untuk memperoleh wawasan terkait topik penelitian[8]. Dalam prosesnya, peneliti menentukan model penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian. Selain itu, tahap ini mencakup penentuan populasi dan sampel sebagai objek yang akan menjadi fokus penelitian. Peneliti juga perlu mengembangkan hipotesis berdasarkan kajian literatur dan teori relevan yang digunakan dalam menjawab pertanyaan penelitian. Sebagai bagian akhir dari tahap ini, peneliti mendefinisikan variabel dan indikator penelitian untuk memastikan bahwa setiap elemen penelitian dapat diukur dan dianalisis dengan jelas.

1. Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di kantin Kampus Telkom Purwokerto, terlihat bahwa sebagian mahasiswa telah memanfaatkan aplikasi BNI Mobile sebagai media pembayaran dalam kegiatan transaksi sehari-hari. Penggunaan aplikasi ini umumnya berlangsung secara lancar, Namun, pada saat observasi terdapat satu kasus gangguan teknis di mana transaksi gagal dilakukan karena koneksi internet pengguna yang tidak stabil. Meski begitu, secara umum penggunaan BNI Mobile sebagai media pembayaran di lingkungan kampus menunjukkan respons yang baik, dengan potensi untuk terus dikembangkan dan ditingkatkan dari sisi kenyamanan dan stabilitas teknisnya.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden, di mana peneliti mengajukan pertanyaan untuk menggali informasi mendalam tentang topik yang diteliti[9].

3. PraKuisisioner

Prakuisisioner dilakukan kepada sejumlah responden mahasiswa Telkom University Purwokerto yang pernah menggunakan aplikasi BNI Mobile sebagai metode pembayaran di kantin kampus. Prakuisisioner ini bertujuan untuk menguji sejauh mana item-item pernyataan dalam kuisisioner dapat dipahami dengan baik oleh responden, serta memastikan bahwa setiap

indikator dalam model UTAUT2 telah terwakili secara tepat. Hasil dari prakuisisioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden dapat memahami pertanyaan yang diajukan dengan jelas, meskipun terdapat beberapa masukan terkait penggunaan istilah teknis yang dirasa kurang familiar. Misalnya, beberapa responden menyarankan penggunaan istilah yang lebih umum untuk menggantikan frasa seperti *facilitating conditions* atau *hedonic motivation* agar lebih mudah dimengerti.

4. Studi Literatur

Studi literatur, juga dikenal sebagai studi pustaka, adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan konsep teoretis baru terkait suatu konstruksi. Proses ini melibatkan penelusuran berbagai sumber referensi, seperti jurnal, buku, dan artikel, untuk menyusun tulisan yang membahas topik tertentu secara mendalam [10].

B. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BNI Mobile saat digunakan sebagai media pembayaran digital di kantin Kampus Telkom Purwokerto.

1. Pembuatan Kuisisioner

Pembuatan kuisisioner dalam penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi BNI Mobile sebagai alat pembayaran di kantin kampus. Kuisisioner dirancang agar mudah dipahami dan relevan dengan pengalaman pengguna, serta menggunakan pendekatan yang sistematis untuk menghasilkan data yang valid.

2. Penyebaran Kuisisioner

Penyebaran kuisisioner dilakukan untuk memperoleh data primer yang diperlukan dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi BNI Mobile di lingkungan Kampus Telkom Purwokerto. Penyebaran kuisisioner difokuskan kepada mahasiswa yang menggunakan aplikasi BNI Mobile terutama saat melakukan transaksi di kantin kampus telkom purwokerto dan juga tujuan dari penyebaran kuisisioner ini adalah

memperhatikan kemudahan akses bagi responden serta keakuratan data yang dikumpulkan[11].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Evaluasi Outer Model

1. Uji Convergent Validity

Uji validitas konvergen dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat dan konsisten. Proses ini melibatkan penilaian terhadap indikator-indikator yang mengukur variabel yang sama saling berkorelasi. Suatu konstruk dianggap memiliki validitas konvergen jika nilai AVE lebih dari 0,5 dan nilai outer loading melebihi 0,7. Estimasi hasil model PLS disajikan pada bagian berikutnya.

Berdasarkan hasil analisis outer loading, indikator UB04 dinyatakan tidak valid karena memiliki nilai di bawah ambang batas 0,70, yaitu sebesar 0,617. Nilai ini mengindikasikan bahwa UB04 tidak cukup kuat dalam merepresentasikan konstruk Use Behavior (UB), sehingga keberadaannya berpotensi menurunkan validitas dan reliabilitas model secara keseluruhan. Oleh karena itu, indikator UB04 dikeluarkan dari model guna menjaga kualitas dan integritas hasil analisis.

Tabel 1. Nilai Uji Outer Loading

Kode Indikator	Nilai Outer Loading	Keterangan
B101	0,955	Valid
B102	0,957	Valid
B103	0,943	Valid
EE01	0,804	Valid
EE02	0,865	Valid
EE03	0,777	Valid
EE04	0,835	Valid
FC01	0,841	Valid
FC02	0,853	Valid
FC03	0,871	Valid
FC04	0,832	Valid
HB01	0,775	Valid
HB02	0,856	Valid
HB03	0,904	Valid
HM01	0,912	Valid
HM03	0,913	Valid
PE01	0,848	Valid
PE02	0,800	Valid
PE03	0,732	Valid
PE04	0,883	Valid
PV01	0,914	Valid
PV02	0,938	Valid
PV03	0,922	Valid
SI01	0,893	Valid
SI02	0,828	Valid
SI03	0,861	Valid
TS01	0,821	Valid

TS02	0,898	Valid
TS03	0,901	Valid
UB01	0,739	Valid
UB02	0,797	Valid
UB03	0,757	Valid
UB05	0,737	Valid
UB07	0,786	Valid
UB08	0,722	Valid
UB09	0,793	Valid

Tabel 2. Nilai Uji AVE

Variabel	AVE	Keterangan
Behavioral Intention (BI)	0,905	Valid
Effort Expectancy (EE)	0,674	Valid
Facilitating Conditions (FC)	0,721	Valid
Habit (HB)	0,679	Valid
Hedonic Motivation (HM)	0,743	Valid
Performance Expectancy (PE)	0,668	Valid
Price Value (PV)	0,855	Valid
Social Intention (SI)	0,741	Valid
Trust (TS)	0,763	Valid
Use Behavior (UB)	0,600	Valid

2. Uji Diskriminant Validity

Validitas diskriminan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam penelitian memiliki perbedaan yang jelas satu sama lain. Pengujian dilakukan melalui analisis cross loading, yaitu dengan membandingkan korelasi indikator terhadap konstruknya sendiri dan terhadap konstruk lain. Suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai cross loading-nya melebihi 0,70.

Tabel 3. Nilai Uji Cross Loading

	BI	EE	FC	HB	PE	PV	SI	TS	UB
B10	0,9	0,5	0,7	0,7	0,9	0,3	0,3	0,6	0,6
1	55	83	17	09	12	34	21	55	38
B10	0,9	0,6	0,7	0,7	0,8	0,4	0,4	0,6	0,7
2	57	67	13	37	72	20	21	65	30
B10	0,9	0,6	0,7	0,7	0,8	0,2	0,3	0,5	0,6
3	43	03	01	31	54	94	49	89	48
EE0	0,4	0,8	0,6	0,5	0,5	0,6	0,4	0,6	0,6
1	78	04	79	71	74	70	10	69	65
EE0	0,5	0,8	0,5	0,5	0,6	0,5	0,4	0,6	0,9
2	96	65	30	78	38	43	11	25	01
EE0	0,5	0,7	0,4	0,5	0,4	0,4	0,2	0,6	0,6
3	20	77	78	22	24	83	68	13	32
EE0	0,5	0,8	0,5	0,4	0,5	0,5	0,4	0,6	0,6
4	30	35	32	98	74	28	37	65	76
FC0	0,6	0,5	0,8	0,6	0,7	0,4	0,4	0,7	0,5
1	28	78	41	84	14	65	82	50	88
FC0	0,6	0,6	0,8	0,6	0,7	0,5	0,6	0,6	0,6
2	57	43	53	65	06	27	26	63	00
FC0	0,6	0,5	0,8	0,5	0,6	0,3	0,2	0,5	0,4
3	54	03	72	99	45	22	89	32	22
FC0	0,5	0,5	0,8	0,6	0,6	0,4	0,3	0,5	0,5
4	96	52	32	86	57	32	46	66	25
HB	0,4	0,5	0,6	0,7	0,5	0,4	0,7	0,5	0,5
01	71	72	15	75	77	52	15	99	31
HB	0,7	0,5	0,7	0,8	0,7	0,3	0,4	0,5	0,6
02	54	63	14	56	99	50	72	87	51
HB	0,6	0,6	0,7	0,9	0,7	0,4	0,4	0,7	0,6
03	78	22	11	04	12	33	43	00	30
HB	0,5	0,4	0,4	0,7	0,5	0,2	0,4	0,4	0,4
04	83	01	82	51	34	83	35	67	47

	BI	EE	FC	HB	PE	PV	SI	TS	UB
HM	0,9	0,5	0,7	0,7	0,9	0,3	0,3	0,6	0,6
01	55	83	17	09	12	34	21	55	38
HM	0,5	0,4	0,5	0,5	0,7	0,3	0,4	0,6	0,5
02	37	80	68	16	51	90	49	57	83
HM	0,8	0,6	0,7	0,8	0,9	0,4	0,5	0,6	0,7
03	40	67	68	24	13	33	50	54	37
PE0	0,3	0,6	0,5	0,5	0,4	0,8	0,4	0,5	0,5
1	62	65	02	01	50	48	56	03	32
PE0	0,2	0,4	0,4	0,3	0,2	0,8	0,3	0,3	0,3
2	29	52	21	60	62	00	42	42	76
PE0	0,1	0,3	0,2	0,1	0,2	0,7	0,1	0,2	0,3
3	66	93	69	42	06	32	76	85	26
PE0	0,3	0,6	0,4	0,3	0,4	0,8	0,4	0,5	0,6
4	64	00	29	90	26	83	00	29	17
PV0	0,4	0,4	0,5	0,6	0,5	0,4	0,9	0,4	0,4
1	08	58	39	01	00	47	14	66	73
PV0	0,3	0,4	0,4	0,5	0,4	0,3	0,9	0,4	0,4
2	15	05	03	07	34	99	38	71	37
PV0	0,3	0,4	0,4	0,5	0,4	0,3	0,9	0,4	0,4
3	22	16	66	87	52	87	22	75	14
SI0	0,5	0,7	0,5	0,5	0,6	0,3	0,4	0,8	0,8
1	85	06	71	94	64	63	77	93	21
SI0	0,5	0,5	0,6	0,5	0,6	0,5	0,4	0,8	0,6
2	73	78	29	91	21	59	83	28	18
SI0	0,5	0,7	0,7	0,6	0,6	0,4	0,3	0,8	0,7
3	69	31	10	72	58	65	53	61	17
TS0	0,5	0,7	0,5	0,5	0,6	0,3	0,4	0,8	0,8
1	85	06	71	94	64	63	77	93	21
TS0	0,6	0,7	0,5	0,6	0,6	0,6	0,3	0,6	0,8
2	66	44	47	41	85	44	79	83	98
TS0	0,5	0,8	0,5	0,5	0,6	0,5	0,4	0,6	0,9
3	96	65	30	78	38	43	11	25	01
UB	0,5	0,8	0,5	0,4	0,5	0,5	0,4	0,6	0,6
01	30	35	32	98	74	28	37	65	76
UB	0,4	0,8	0,6	0,5	0,5	0,6	0,4	0,6	0,6
02	78	04	79	71	74	70	10	69	65
UB	0,3	0,6	0,5	0,5	0,4	0,8	0,4	0,5	0,5
03	62	65	02	01	50	48	56	03	32
UB	0,5	0,5	0,6	0,5	0,6	0,5	0,4	0,8	0,6
05	73	78	29	91	21	59	83	28	18
UB	0,6	0,7	0,5	0,6	0,6	0,6	0,3	0,6	0,8
06	66	44	47	41	85	44	79	83	98
UB	0,5	0,8	0,5	0,5	0,6	0,5	0,4	0,6	0,9
07	96	65	30	78	38	43	11	25	01
UB	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4	0,3	0,5	0,5
08	44	05	55	62	11	94	39	28	37
UB	0,3	0,5	0,5	0,5	0,4	0,6	0,3	0,6	0,6
09	99	94	05	63	67	46	57	41	56

3. Uji Rreliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana konstruk secara konsisten mengukur konsep yang ditunjukkan. Penilaian ini didasarkan pada dua indikator utama, yaitu nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika kedua nilai tersebut melebihi angka 0,70, yang menunjukkan adanya konsistensi dan kestabilan dalam pengukuran.

Tabel 4. Nilai Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Behavioral Intention (BI)	0,948	0,966	Reliabel

Effort Expectancy (EE)	0,839	0,892	Reliabel
Facilitating Conditions (FC)	0,871	0,912	Reliabel
Habit (HB)	0,841	0,894	Reliabel
Hedonic Motivation (HM)	0,826	0,896	Reliabel
Performance Expectancy (PE)	0,840	0,889	Reliabel
Price Value (PV)	0,916	0,947	Reliabel
Social Intention (SI)	0,825	0,896	Reliabel
Trust (TS)	0,844	0,906	Reliabel
Use Behavior (UB)	0,905	0,923	Reliabel

B. Evaluasi Inner Model

1. Uji R-square

Uji R-square dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen dalam model UTAUT 2 mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen dalam penelitian ini. Semakin tinggi nilai R-square, maka semakin besar proporsi varians dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh konstruk-konstruk independen yang digunakan. Interpretasi nilai R-square mengacu pada standar umum, di mana nilai sebesar 0,67 atau lebih dikategorikan sebagai kuat, nilai sekitar 0,33 hingga 0,67 dikategorikan sebagai moderat, dan nilai di bawah 0,33 dikategorikan sebagai lemah.

Tabel 5. Nilai Uji R-square

Variabel	R-square	Kriteria
Behavioral Intention (BI)	0,879	Kuat
Use Behavior (UB)	0,600	Moderat

2. Path Coefficients

Uji path coefficient dilakukan untuk mengukur arah dan kekuatan hubungan antar konstruk dalam model struktural UTAUT 2 yang digunakan dalam penelitian ini. Sebagaimana dijelaskan pada Bab 3, nilai path coefficient berada dalam rentang -1 hingga +1, di mana nilai positif menunjukkan hubungan yang searah dan nilai negatif mengindikasikan hubungan yang berlawanan arah. Semakin mendekati angka +1, maka hubungan antar konstruk semakin kuat dan positif. Sebaliknya, semakin mendekati angka -1, maka hubungan semakin kuat namun berlawanan arah.

Tabel 6. Nilai Uji Path Coefficients

	BI	EE	FC	HB	PE	PV	SI	TS	UB
BI	-								
		0,175							

EE	0,146	
FC	0,048	
HB	0,126	0,398
HM	0,873	0,578
PE	-	
	0,080	
PV	-	
	0,133	
SI	-	
	0,139	
TS	0,026	
UB		

IV. KESIMPULAN

Hasil analisis terhadap penggunaan aplikasi BNI Mobile sebagai media pembayaran di Kantin Kampus Telkom Purwokerto dengan menggunakan model UTAUT 2, dapat disimpulkan bahwa kepuasan dan perilaku penggunaan aplikasi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis dan teknis. Pihak BNI sebagai penyedia layanan diharapkan terus mengedepankan peningkatan kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi BNI Mobile. Hal ini mencakup aspek kenyamanan antarmuka, responsivitas sistem, serta pelayanan pelanggan yang efisien. Mengingat Hedonic Motivation merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap niat penggunaan, maka menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan mudah diakses harus menjadi prioritas utama dalam pengembangan aplikasi. Selanjutnya, pengelola kantin di lingkungan Kampus Telkom Purwokerto disarankan untuk aktif mendukung ekosistem transaksi digital dengan menyediakan sarana dan infrastruktur yang mendukung kelancaran pembayaran non-tunai. Penyediaan koneksi internet yang stabil di area pembayaran, serta upaya edukasi dan sosialisasi rutin mengenai penggunaan aplikasi BNI Mobile, terutama bagi

mahasiswa baru atau pengguna yang belum familiar dapat membantu meningkatkan adopsi serta mendorong kebiasaan penggunaan secara berkelanjutan.

REFERENSI

- [1] M. Diva and I. Anshori, "Penggunaan E-Wallet Sebagai Inovasi Transaksi Digital: Literatur Review," vol. 2, no. 6, 2024.e
- [2] N. Zahira Ramadhani, S. Oktavia, E. Putri, S. A. Rismawati, and M. A. Priyanto, "Analisis Niat Perilaku Pengguna Aplikasi Tokopedia di Surabaya Menggunakan UTAUT-2," 2023.
- [3] E. T. Kurniawati, I. Zuhroh, and N. Malik, "Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kelompok Milenial," 2025.
- [4] N. Widowati, "Adopsi Pembayaran Digital Qr Code Indonesian Standard Pada Umkm Berdasarkan Technology Acceptance Model (Studi Di Wilayah Malang Raya)," 2022.
- [5] U. Lutfiani, N. R. Wulandari, R. Ruslaini, and U. Albab, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung," *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, vol. 9, no. 02, pp. 461–469, Oct. 2024.
- [6] A. Rachmadi and A. Dwi Herlambang, "Pengaruh Facilitating Conditions dan Behavioral Intention terhadap Use Behavior pada Pengguna Aplikasi BNI Mobile Banking," 2020.
- [7] V. Venkatesh, S. M. Walton, J. Y. L. Thong, and X. Xu, "Consumer Acceptance And Use Of Information Technology: Extending The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology," 2012.
- [8] A. U. Hasanah, "A. U. Hasanah," 2023.
- [9] M. B. Miles and A. M. Huberman, *Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode-metode baru*. 1992.
- [10] P. Fajar and Y. I. Aviani, "Hubungan Self-Efficacy dengan Penyesuaian Diri: Sebuah Studi Literatur," 2022.
- [11] M. Adriansa, L. Yulianti, and L. Elfianty, "Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Algoritma C4.5," 2022.