



## Pengaruh Performance Expectancy dan Effort Expectancy Terhadap Pengguna Mobile Banking

Muhammad Syahid Alfattaah<sup>1</sup>, Tiar Lina Situngkir<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang

<sup>2</sup>Dosen Universitas Singaperbangsa Karawang

---

### Abstract

Received: 01 Mei 2024

Revised: 08 Mei 2024

Accepted: 15 Mei 2024

*Mandiri mobile banking application from PT Bank Mandiri Tbk is a financial application. Bank Mandiri customers can print bank statements, validate transactions, access other financial platforms, and make withdrawals effectively. In addition, customers can also view transaction pages effectively. This study aims as an effort to determine the effect of performance expectations, effort expectations and behavioral intentions related to the behavior of using Mandiri banking services in Karawang. For this study, 110 respondents of Mandiri mobile bank customers in Karawang who could not be identified were used. The research method was carried out with path analysis. The results show that behavioral intention has a positive but insignificant effect on the performance expectation variable, by having a calculated t value of 1.742 > t table (0.187) with a significant value of 0.085 > 0.05. Effort expectations on behavioral intentions are positively and significantly correlated with behavioral intentions with a t value of (4.053) > t table (0.187) and a significance level of 0.000 < 0.05. Behavioral intention has a significant and somewhat positive influence on user behavior, which is indicated by the sig value of 0.001 < 0.05 and t count (3.455) > t table (0.187).*

**Keywords:** Performance expectancy, Effort expectancy, Behaviour intention, Use behaviour, Mobile banking

(\*) Corresponding Author: [syahida578@gmail.com](mailto:syahida578@gmail.com)

**How to Cite:** Alfattaah, M. S., & Situngkir, T. L. (2024). Pengaruh Performance Expectancy dan Effort Expectancy Terhadap Pengguna Mobile Banking. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11464337>.

---

## INTRODUCTION

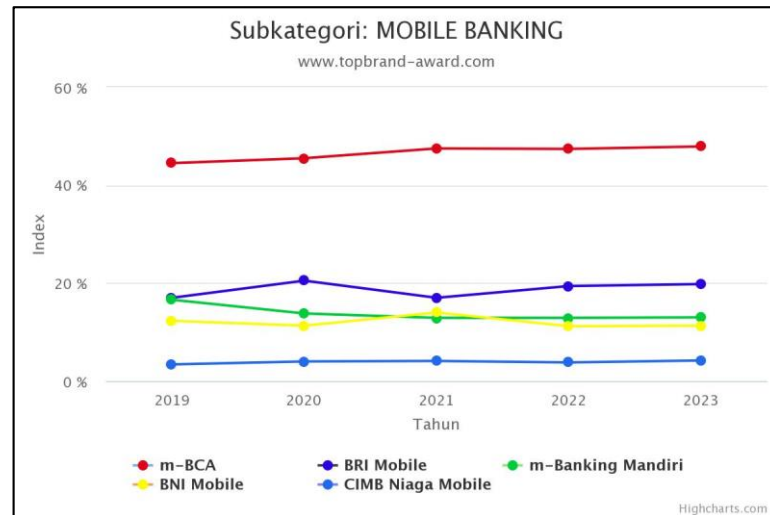
Di Indonesia, telah terjadi perubahan perilaku konsumen. Karena adopsi perangkat seluler yang cepat, sekarang sebagian besar bergantung pada perangkat seluler untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan, yaitu memecahkan suatu masalah yang dihadapi masyarakat, memberikan kreativitas, efisiensi dan efektivitas dalam melakukan kegiatan salah satunya perkembangan internet Purwanto & Loisa (2020).

Munculnya perkembangan teknologi inilah yang membuat salah satunya di sektor perbankan dimana semua bank melakukan persaingan untuk melakukan pembaharuan layanan yang dapat memberikan kemudahan untuk penggunaanya dari gaya bertransaksi konvensional ke bertransaksi online dalam bentuk aplikasi mobile banking. *Mobile banking* merupakan teknologi berkembang dan mempunyai value yang tidak kecil pada bank dan pelanggan (Baabdullah et al., 2018).

Salah satu bank yang meningkatkan layanan mereka di Indoensia adalah Bank Mandiri. Yaitu Aplikasi perbankan dengan nama Livin by Mandiri yang



diluncurkan pada oktober 2021, Livin'by Mandiri merupakan aplikasi perbankan dengan konsep aplikasi keuangan dari PT Bank Mandiri Tbk. Konsumen Bank Mandiri dapat mencetak buku tabungan, membayar pembelian secara non tunai, mengkonfirmasi transaksi, menarik uang tunai secara bebas tanpa kartu dan menghubungkan ke platform keuangan lainnya.



**Gambar 1**

Sumber: [www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com)

Seperti gambar 1 menunjukkan bahwa dalam 3 tahun terakhir mobile banking m-BCA mendapatkan predikat terbaik dan memiliki pelanggan yang sangat tinggi pada tahun 2022 dengan persentase 47,40%, lalu di urutan kedua BRI Mobile dengan persentase 19,40%. Di posisi ketiga disusul oleh Bank m-Banking Mandiri dengan persentase sebesar 12,90%. Melihat perbedaan peringkat pada mobile banking tersebut tidak terlepas dari kelebihan dan kekurangan dari layanan yang diberikan masing-masing aplikasi mobile banking tersebut.

### **Performance Expetancy (X1)**

Ekspektasi kinerja adalah sejauh mana penggunaan teknologi akan memfasilitasi tugas-tugas tertentu (Venkatesh et al., 2012). Ekspektasi kinerja tampaknya menjadi prediktor yang kuat dari niat perilaku (*behavior intention*) penggunaan aplikasi mobile banking di Lebanon, menurut penelitian (Merhi et al., 2019). Ekspektasi kinerja mempunyai efek yang positif dan menguntungkan pada niat perilaku Gen Y dalam penggunaan mobile banking BCA, menurut penelitian (Heryanto & Tjokrosaputro, 2021).

**H1: Performance Expectancy (X1) memiliki pengaruh positif terhadap Behaviour intention (Z)**

### **Effort Expectancy (X2)**

Ekspektasi usaha mengacu pada tingkat kenyamanan individu ketika menggunakan sistem (Venkatesh et al., 2012). Menurut (Heryanto &

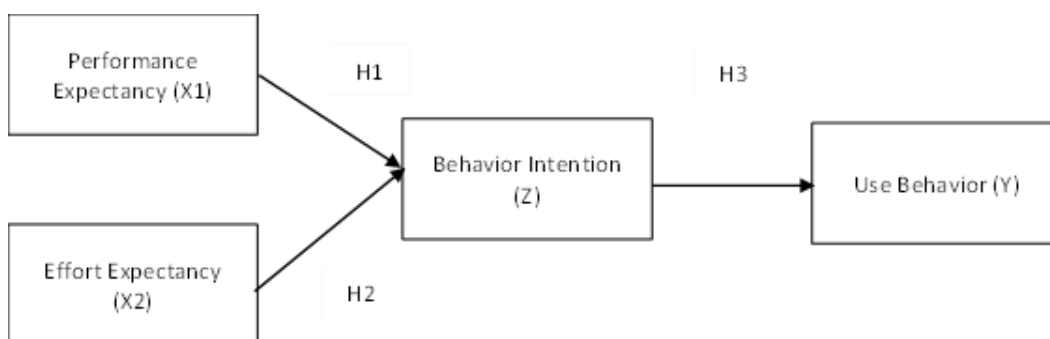
Tjokrosaputro, 2021), behavior intention terhadap penggunaan mobile banking BCA pada Generasi Y dipengaruhi secara positif oleh effort anticipation. Menurut penelitian (Putri & Jumhur, 2019), behavior intention pada aplikasi Blibli.com dipengaruhi secara signifikan oleh effort expectation.

**H2: Effort Expectancy (X2) memiliki pengaruh positif terhadap Behaviour intention (Z)**

**Behaviour Intention (Z)**

*Behaviour intention* adalah aktivitas niat seseorang dalam menggunakan sebuah teknologi, salah satu penelitian yang dilakukan (Chairia et al., 2020) menunjukan *Behaviour intention* tidak memiliki pengaruh terhadap *Use behaviour* pada penggunaan Itqan Mobile. Penelitian yang dilakukan oleh (Bharata Premi & Widyaningrum, n.d.) menunjukkan bahwa *behaviour intention* mempunyai kontribusi yang signifikan pada penggunaan *Mobile banking* dengan sampel pada nasabah BCA Malang.

**H3: Behaviour intention (Z) memiliki pengaruh positif terhadap Use behaviour (Y)**



**Gambar 2 Model Penelitian**

**Metode Penelitian**

Dua variabel independen di penelitian ini yaitu ekspektasi usaha (X2) dan ekspektasi kinerja (X1), seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2. Variabel dependen (Y) dan variabel niat berperilaku (Z) adalah variabel intervening dalam penelitian ini dengan bertujuan untuk memperlihatkan seberapa besar niat perilaku, ekspektasi kinerja, dan ekspektasi usaha mempengaruhi penggunaan mobile banking Mandiri oleh masyarakat Karawang. Demografi penelitian ini terdiri dari penduduk Karawang yang menggunakan mobile banking Mandiri. Rumus berikut ini dapat digunakan untuk mencari jumlah sampel minimum dengan menggunakan rumus (Hair et al., 2014).

$$\begin{aligned} \text{Sampel Minimal} &= \text{Jumlah indicator} \times (5 \text{ sampai } 10 \text{ kali}) \\ &= 15 \times 5 = 105 \text{ dibulatkan menjadi } 110 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Jumlah sampel minimum untuk penelitian ini adalah 110 sampel, seperti yang ditentukan dengan menggunakan rumus di atas menggunakan metode purposive sampling. Analisis jalur adalah metode pengolahan data yang digunakan

peneliti untuk memastikan pengaruh secara parsial dari variabel niat perilaku, ekspektasi usaha, dan ekspektasi kinerja.

**Hasil dan Pembahasan**

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

1. Uji Validitas

**Tabel 1 Uji Validitas**

No	Variabel	Item	r hitung	r table	Keterangan
1	<i>Performance expectancy</i>	X1.1	0,859	0,156	Valid
2		X1.2	0,898	0,156	Valid
3		X1.3	0,885	0,156	Valid
4		X1.4	0,886	0,156	Valid
5		X1.5	0,863	0,156	Valid
6	<i>Effort expectancy</i>	X2.1	0,920	0,156	Valid
7		X2.2	0,880	0,156	Valid
8		X2.3	0,906	0,156	Valid
9		X2.4	0,816	0,156	Valid
10	<i>Behaviour intention</i>	Z.1	0,805	0,156	Valid
11		Z.2	0,796	0,156	Valid
12		Z.3	0,667	0,156	Valid
13		Z.4	0,706	0,156	Valid
14	<i>Use Behaviour</i>	Y.1	0,807	0,156	Valid
15		Y.2	0,913	0,156	Valid
16		Y.3	0,902	0,156	Valid

Hasil perhitungan pada uji validitas dapat di lihat pada tabel 1 diatas, menunjukkan bahwa semua variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dengan memiliki item pernyataan 5, X2 ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dengan memiliki item pernyataan 4 , behavior intention (Z) memiliki 4 item pernyataan dan use behavior (Y) memiliki 3 item pernyataan dengan semua variabel dikatakan valid dengan alasan r hitung > r tabel yang memakai nilai sig 5% jadi pengujian validitas dikatakan semua variabel valid.

2. Uji Reliabilitas

**Tabel 2 Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	0,926	<b>Reliabel</b>
<i>Effort Expectancy</i>	0,903	<b>Reliabel</b>
<i>Behavior Intention</i>	0,824	<b>Reliabel</b>
<i>Use behavior</i>	0,869	<b>Reliabel</b>

Pada tabel 2 menunjukkan variabel *performance expectancy* pada tabel cronbanch alpha dengan nilai 0,926; *effort expectancy* dengan nilai 0,903, *behaviour intention* dengan nilai 0,824 dan *use behaviour* memiliki nilai 0,869 cronbanch Alpha yang semua variabel memilki nilai di atas 0,70 yang artinya variabel-variabel tersebut bisa dikatakan reliabel.

**3. Uji Asumsi Klasik**

**1. Uji Normalitas**

a. Uji Normalitas Model 1

**Tabel 3 Uji Normalitas Model 1**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.15300015
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.058
	Negative	-.068
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa hasil pengujian uji normalitas model 1 memiliki nilai  $0,200 > 0,05$ . menunjukkan bahwa dalam uji normalitas dengan sampel sebanyak 110 responden, nilai residual untuk variabel Performance expectancy berdistribusi normal, Effort expectancy berdistribusi normal, dan behaviour intention telah berdistribusi normal.

b. Uji Normalitas Model 2

**Tabel 4 Uji Normalitas Model 2**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.14266431
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.056
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan nilai pengujian uji normalitas model 2 memiliki nilai sebesar  $0,200 > 0,05$  yaitu. Sehingga dalam uji normalitas model 2

ini bahwa dengan sampel sebanyak 110 responden, nilai residual untuk variabel Behaviour intention dan Use Behaviour telah berdistribusi normal.

**4. Uji Multikolinieritas**

a. Uji Multikolinieritas Model 1

**Tabel 5 Uji Multikolinieritas Model 1**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.941	1.264		5.491	.000		
Performance Expectancy	.121	.070	.185	1.742	.084	.559	1.788
Effort Expectancy	.398	.098	.430	4.053	.000	.559	1.788

a. Dependent Variable: Behaviour Intention

Berdasarkan Tabel 5, terlihat bahwa masing-masing variabel memiliki angka tolerance > 0,10 atau 0,559 serta memiliki VIF < 10 atau 1,788. yang berarti hal ini menunjukkan bahwa pada tabel uji multikolinieritas model 1 pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

b. Uji Multikolinieritas Model 2

**Tabel 6 Uji Multikolinieritas Model 2**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.054	1.267		6.357	.000		
Behaviour Intention	.272	.079	.315	3.455	.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Use Behaviour

Berdasarkan tabel 6, uji multikolinieritas model 2 menunjukkan bahwa dengan nilai tolerance masing-masing variabel > 0,10 yakni senilai 1,000 dengan nilai VIF < 10 yakni senilai 1,000 maka hal ini menunjukkan untuk model 2 dalam penelitian ini tidak terdapat multikolinieritas.

## 5. Uji Heterokedastisitas

### a. Uji Heterokedastisitas Model 1

**Tabel 7 Uji Heterokedastisitas Model 1**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.950	.780		1.219	.226
	Performance Expectancy	.008	.043	.024	.190	.850
	Effort Eexpectancy	.035	.060	.074	.574	.567

a. Dependent Variable: Abs\_Res1

Berdasarkan hasil output table 7 diketahui bahwa hasil uji heterokedastisitas model 1 pada penelitian ini memiliki nilai sig. kedua variabel > 0,05 yaitu sebesar 0,850 dan 0,567. Pengujian memperlihatkan tidak adanya masalah dalam pengujian heterokedastisitas sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut dalam model penelitian ini.

### b. Uji Heterokedastisitas Model 2

**Tabel 8 Uji Heterokedastisitas Model 2**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.068	.753		4.075	.000
	Behaviour Intention	-.086	.047	-.174	-1.840	.068

a. Dependent Variable: Abs\_Res2

Berdasarkan hasil output table 8 diketahui bahwa nilai sig. kedua variabel > 0,05 yaitu sebesar 0,68. Sehingga bisa dikatakan bebas dari problem heteroskedastisitas sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut pada model penelitian ini.

## 6. Uji Analisis Jalur

### 1. *Performance expectancy* (X1) Dan *Effort expectancy* (X2) Terhadap *Behaviour Intention* (Z)

**Tabel 9 Uji Analisis Jalur 1**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.941	1.264		5.491	.000
	Performance Expectancy	.121	.070	.185	1.742	.084
	Effort Expectancy	.398	.098	.430	4.053	.000

a. Dependent Variable: Behaviour Intention

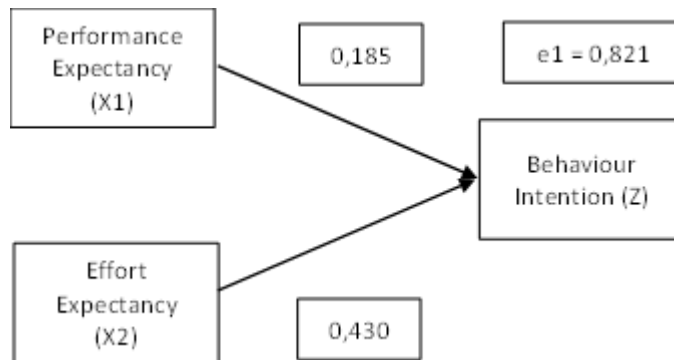
Berdasarkan hasil output pada tabel 9, variabel Performance Expectancy (X1) = 0.084 memiliki nilai dengan skor > 0.05, artinya variabel X1 memiliki pengaruh tidak nyata terhadap behavior intention (Z), sesuai dengan output regresi pada bagian tabel "Coefficients". Data tersebut menunjukkan bahwa Z sangat dipengaruhi oleh variabel X2, karena variabel Effort Expectancy (X2) = 0.000 mempunyai signifikansi lebih rendah dari 0.05.

**Tabel 10 Model Summary 1**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.570 <sup>a</sup>	.325	.313	2.17303

a. Predictors: (Constant), Effort Eexpectancy, Performance Expectancy

Pada table 10 hasil penelitian diperoleh Nilai R-squared 0.325, yang menunjukkan variabel ekspektasi kinerja (X1) dan ekspektasi usaha (X2) berkontribusi sebesar 32.5% terhadap niat berperilaku (Z), serta variabelnya yang tidak ada di penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 67.5%. Bersamaan dengan itu, dapat dihitung menggunakan rumus  $e1 = \sqrt{(1-0,325)} = 0,821$ , yang dapat digambarkan diagram jalurnya sebagai berikut:



**Gambar 3 Analisis Jalur 1**

2. Pengaruh Parsial Behaviour Intention (Z) Terhadap Use Behaviour (Y)

**Tabel 11 Analisis Jalur 2**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.054	1.267		6.357	.000
	Behaviour Intention	.272	.079	.315	3.455	.001

a. Dependent Variable: Use Behaviour

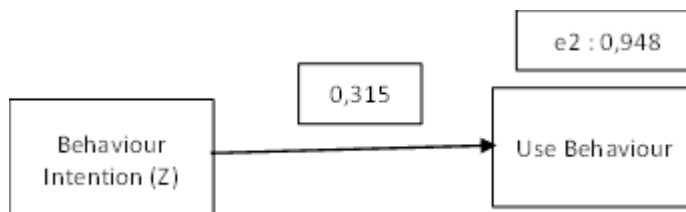
Terlihat dari output Regression Model 2 pada bagian tabel "Coefficients" bahwa Variabel Z memiliki dampak yang cukup besar terhadap Perilaku Penggunaan Y karena nilai signifikansinya, Z Behaviour Intention = 0.001, lebih kecil dari 0.05. Nilai signifikansi.

Tabel 12 Model Summary 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.315 <sup>a</sup>	.100	.091	2.15256

a. Predictors: (Constant), Behaviour Intention

Dengan nilai R square sebesar 0,100 pada tabel "Model Summary", pengaruh Z terhadap Y menyumbang 10% dari total kontribusi, dengan faktor lainnya yang tidak masuk di penelitian ini menyumbang 90% sisanya. Bersamaan dengan itu, rumus  $e2 = \sqrt{(1-0,100)} = 0,9486$  menghasilkan peta jalur model struktural 2 berikut ini untuk nilai e2



Gambar 4 Uji Analisis jalur Model 2

## KESIMPULAN

1. Pengaruh performance expectancy (X1) terhadap behaviour intention (Z).

Pada hasil penelitian ini mengenai hubungan antara ekspektasi kinerja (X1) dan niat berperilaku (Z) menunjukkan bahwa H0 dan H1 diterima karena ekspektasi kinerja (X1) memiliki nilai koefisien determinasi sig sebesar  $0.084 > 0.05$  dan memiliki nilai t hitung  $(1.742) > t$  tabel  $(0.1874)$ . Hal ini menunjukkan behavior intention (Z) dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh ekspektasi kinerja (X1) secara parsial.

2. Pengaruh effort expectancy (X2) terhadap behaviour intention (Z)

Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai hubungan antara behavior intention (z) dan effort expectancy (x2) menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima karena effort expectancy (x2) memiliki nilai sig  $0.000 < 0.05$  serta memiliki nilai t hitung  $(4.053) > t$  tabel  $(0.1874)$  sesuai dengan koefisien

determinasi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa behavior intention (z) dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh effort expectancy (x1) secara parsial.

### 3. Pengaruh behaviour intention (Z) terhadap use behaviour (Y)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara behavior intention (z) dengan use behavior (y), behavior intention (z) memiliki nilai sig sebesar  $0.001 < 0.05$  dan memiliki nilai pada t hitung ( $3.455 > t$  tabel ( $0.1874$ )), dengan begitu mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Disimpulkan bahwa perilaku penggunaan (y) dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh behavior intention (z) secara parsial.

## REFERENSI

- Purwanto, E., & Loisa, J. (2020). The intention and use behaviour of the mobile banking system in Indonesia: UTAUT Model. *Technology Reports of Kansai University*, 62(06), 2757-2767.
- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International journal of information management*, 44, 38-52.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
- Merhi, M., Hone, K., & Tarhini, A. (2019). A cross-cultural study of the intention to use mobile banking between Lebanese and British consumers: Extending UTAUT2 with security, privacy and trust. *Technology in Society*, 59, 101151.
- Heryanto, H., & Tjokrosaputro, M. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention Pengguna Mobile Banking BCA: Studi pada Gen Y. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(4), 354-359.
- Putri, R. A., & Jumhur, H. M. (2019). Peminat Aplikasi Blibli. COM Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 12(1), 16-23.
- Chairia, C., Sukmadilaga, C., & Yuliafitri, I. (2020). Peran Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi yang Mendukung terhadap Perilaku Pengguna Itqan Mobile yang Dimediasi oleh Niat Perilaku Menggunakannya. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 10(1), 48-72.
- Premi, W. B., & Widyaningrum, W. (2020). Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking Terhadap Use Behavior Melalui Pendekatan Model Utaut 2. 3.
- Hair Jr, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis*, Nueva Jersey.