

Analisis Penerimaan Pengguna Fitur Financial Diary MYBCA Menggunakan Metode UTAUT

Novia Ramadhani ¹, Puput Nur Fadilah ², Arifa Damayanti ^{3*}

1 UPN "Veteran" Jawa Timur 1; email : 23082010010@student.upnjatim.ac.id

2 UPN "Veteran" Jawa Timur 2; email : 23082010030@student.upnjatim.ac.id

2 UPN "Veteran" Jawa Timur 2; email : 23082010033@student.upnjatim.ac.id

* Penulis Korespondensi

Abstract: This study aims to analyze the influence of the financial diary feature in the myBCA application on the acceptance and loyalty levels of users in Indonesia. The background of this research is based on the increasing trend of mobile banking usage, especially myBCA, which offers automated financial management features and attracts the younger generation. This study employs a quantitative approach using the *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) model, involving 402 respondents who use the Financial Diary feature, and the data were analyzed using *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). The results show that social influence is the most dominant factor in shaping users' positive attitude toward the use of the financial diary feature in myBCA. The positive attitude formed by social influence also significantly increases users' behavioral intention to continue using this feature. These findings indicate that community-based strategies and social education are essential to enhance user adoption and loyalty toward digital banking innovations such as myBCA. Banking service providers can use these findings to develop more

Keywords: Financial Diary; myBCA; Social Influence; UTAUT

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur financial diary pada aplikasi myBCA terhadap tingkat penerimaan dan loyalitas pengguna di Indonesia. Latar belakang penelitian didasari oleh tren penggunaan mobile banking meningkat, khususnya myBCA, yang menawarkan fitur pengelolaan keuangan otomatis dan menarik perhatian generasi muda. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), melibatkan 402 responden pengguna fitur financial diary dan dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa social influence merupakan faktor paling dominan dalam membentuk attitude positif pengguna terhadap penggunaan fitur financial diary myBCA. Attitude positif yang terbentuk dari social influence tersebut juga terbukti secara signifikan meningkatkan behavioral intention pengguna untuk terus menggunakan fitur ini. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi berbasis komunitas dan edukasi sosial sangat penting untuk meningkatkan adopsi dan loyalitas pengguna terhadap inovasi digital banking seperti myBCA. Pengelola layanan perbankan dapat menggunakan temuan ini untuk membuat strategi pemasaran dan pengembangan fitur yang lebih efisien.

Kata kunci: Financial Diary, myBCA, Social Influence, UTAUT

Diterima: Mei, 15 2025

Direvisi: Mei, 21 2025

Diterima: Mei, 31 2025

Diterbitkan: Mei, 31 2025



Hak cipta: © 2025 oleh penulis.
Diserahkan untuk kemungkinan
publikasi akses terbuka
berdasarkan syarat dan ketentuan
lisensi Creative Commons
Attribution (CC BY SA) (
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi digital saat ini telah mendorong transformasi besar dalam sektor perbankan. Mobile banking menjadi salah satu inovasi yang menjadi sorotan saat ini, karena dengan mewujudkan mobile banking, bank dapat memberikan nilai ekstra kepada nasabah

berupa layanan perbankan yang dapat diakses dengan fleksibel tanpa harus mengunjungi kantor cabang secara fisik ataupun ATM [1].

Salah satu bank di Indonesia yang ikut berkontribusi dalam adaptasi perkembangan teknologi digital mobile banking yaitu Bank Central Asia (BCA) yang merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia. Berdasarkan data yang ditemukan dalam website resmi BCA pada akhir Desember 2024, BCA telah melayani lebih dari 41 juta rekening nasabah dan juga telah memproses lebih dari 98,4 juta transaksi setiap harinya [2]. Bank BCA ikut berkontribusi dalam perkembangan ini dengan mewujudkan aplikasi myBCA. Aplikasi myBCA hadir pada tahun 2021 setelah BCA Mobile, myBCA menawarkan berbagai fitur unggulan yang lebih kompleks daripada BCA Mobile, fitur tersebut antarlain seperti akses multi-akun, keamanan biometrik, serta financial diary. Pengguna myBCA sendiri meningkat 8 kali lipat dalam dua tahun terakhir, menjadi lebih dari 6 juta pengguna [3]. Data tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan signifikan dalam adopsi layanan ini di kalangan masyarakat.

Adapun myBCA yang telah menawarkan berbagai kemudahan, mengadopsi teknologi digital mobile banking masih menghadapi tantangan yang perlu diperhatikan. Faktor utama yang perlu diperhatikan guna menentukan tingkat penerimaan aplikasi mobile banking yaitu kepercayaan pengguna terhadap keamanan data, kemudahan penggunaan, serta efektivitas layanan [1]. Sehingga, pengukuran tingkat penerimaan myBCA menjadi penting dilakukan untuk memahami sejauh mana aplikasi dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan mempertahankan loyalitas mereka dalam persaingan industri perbankan yang semakin ketat.

Sehingga dalam rangka menganalisis penerimaan aplikasi myBCA sebagai layanan bank digital, baru-baru ini fitur financial diary menjadi sorotan dikarenakan pada 2024 terdapat tren di media sosial seperti *TikTok*, di mana masyarakat, khususnya generasi muda, ramai membagikan data pengeluaran dan pemasukan mereka sebagai bagian dari literasi keuangan dan ajang gaya hidup. Fenomena ini peneliti duga dapat menjadi pendukung meningkatnya penggunaan aplikasi myBCA menjadi 8 kali lipat lebih banyak dalam 2 tahun belakangan. Dengan fitur ini, nasabah dapat mencatat dan memantau transaksi keuangan secara otomatis, mengelompokkan pengeluaran ke berbagai kategori seperti belanja, kesehatan, tagihan, dan investasi, serta memberikan notifikasi real-time. Sehingga dapat membantu nasabah dalam mengelola keuangan yang lebih mudah dan terstruktur. Kehadiran fitur financial diary ini menjadi bentuk inovasi yang menarik untuk diteliti, guna melihat apakah fitur tersebut mampu meningkatkan penerimaan pengguna terhadap aplikasi myBCA.

Sehingga tujuan penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana fitur financial diary dalam myBCA dapat mempengaruhi tingkat penerimaan dan loyalitas pengguna. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan teori penerimaan teknologi yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), penelitian ini akan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi myBCA yang didukung oleh hadirnya fitur financial diary. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berarti bagi pengelola layanan perbankan dalam menyusun strategi yang lebih efisien dan berorientasi pada peningkatan kepuasan pengguna, sekaligus memperkuat daya saing aplikasi mobile banking di tengah persaingan industri digital yang semakin ketat.

2. Tinjauan Literatur

2.1 Teori Dasar Penerimaan Teknologi

Teori penerimaan teknologi merupakan suatu kerangka yang digunakan untuk mengkaji dan menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi sejauh mana seseorang menerima dan menggunakan teknologi. Dalam upaya memahami faktor-faktor yang mendorong keputusan seseorang untuk menggunakan teknologi, berbagai teori telah dikembangkan, dengan penekanan pada niat dan perilaku pengguna. Salah satu teori yang paling banyak digunakan adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang dikembangkan oleh Venkatesh dkk. (2003). UTAUT mengintegrasikan beberapa teori penerimaan teknologi yang sudah ada, termasuk *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB), untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait berbagai faktor yang memiliki pengaruh dalam mengukur sejauh mana suatu teknologi dapat diterima dan digunakan oleh pengguna.

2.2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

UTAUT, atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, adalah hasil dari penggabungan berbagai teori penerimaan teknologi yang dilakukan oleh Venkatesh dkk. pada tahun 2003. Model UTAUT bertujuan untuk menjelaskan bagaimana faktor-faktor seperti keyakinan akan manfaat teknologi, kemudahan penggunaan, pengaruh lingkungan sosial, dan dukungan yang tersedia, memengaruhi keinginan dan tindakan seseorang dalam menggunakan teknologi. Teori ini dirancang untuk menyediakan kerangka kerja yang lebih komprehensif dalam memahami proses adopsi teknologi [4].

Model ini mengungkap sejumlah faktor utama yang berperan dalam memengaruhi penerimaan teknologi, antara lain harapan terhadap kinerja (*performance expectancy*), kemudahan penggunaan (*effort expectancy*), pengaruh dari lingkungan sosial (*social influence*), serta dukungan kondisi yang memungkinkan (*facilitating conditions*). Di samping itu, model ini juga mempertimbangkan variabel tambahan seperti kepercayaan (*trust*), intensi berperilaku (*behavioral intention*), dan sikap (*attitude*) guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait keputusan individu dalam mengadopsi teknologi baru.

2.2.1 *Effort Expectancy*

Kemudahan penggunaan atau *effort expectancy* adalah persepsi individu tentang seberapa mudah teknologi tersebut untuk digunakan. Semakin rendah tingkat kesulitan yang dirasakan, semakin tinggi pula kecenderungan seseorang untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi tersebut. Contohnya, pengguna mobile banking akan lebih tertarik menggunakan aplikasi yang intuitif dan mudah dinavigasi.

H₁: Effort expectancy berpengaruh positif terhadap attitude pengguna fitur financial diary pada aplikasi myBCA.

2.2.2 *Performance Expectancy*

Ekspektasi kinerja atau *Performance Expectancy* merujuk pada keyakinan individu bahwa pemanfaatan suatu teknologi akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja mereka. Hal ini berkaitan dengan seberapa yakin mereka bahwa teknologi tersebut akan membantu mencapai tujuan atau meningkatkan produktivitas. Misalnya, pengguna mobile banking mungkin merasa lebih terbantu jika aplikasi tersebut mempercepat dan mempermudah transaksi mereka.

H₂: Performance expectancy berpengaruh positif terhadap attitude pengguna fitur financial diary pada aplikasi myBCA.

2.2.3 *Social Influence*

Social influence atau pengaruh sosial menggambarkan bagaimana pandangan dan perilaku orang lain memengaruhi keputusan kita dalam menggunakan teknologi. Jika kita merasa bahwa orang-orang yang kita hormati atau kagumi menggunakan teknologi tertentu, kita akan lebih cenderung untuk mengikutinya. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *social influence* memiliki peran dalam membentuk *attitude* pengguna, yang selanjutnya dapat memediasi niat perilaku dalam mengadopsi mobile banking [4].

H₃: Social influence berpengaruh positif terhadap attitude pengguna fitur financial diary pada aplikasi myBCA.

2.2.4 *Facilitating Condition*

Dukungan yang memfasilitasi atau *facilitating conditions* mencakup dukungan yang memudahkan dengan mencakup berbagai bentuk sumber daya dan bantuan yang tersedia untuk mendukung individu dalam menggunakan teknologi, seperti ketersediaan infrastruktur, pelatihan, serta layanan bantuan teknis. Semakin baik dukungan yang diberikan, semakin besar kemungkinan individu akan menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Kondisi pendukung turut membentuk sikap pengguna terhadap teknologi mobile banking yang pada akhirnya memengaruhi niat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut [4].

H₄: *Facilitating conditions* berpengaruh positif terhadap attitude.

2.2.5 *Trust*

Untuk mengadopsi teknologi, terutama yang berkaitan dengan informasi rahasia atau transaksi finansial seperti mobile banking, kepercayaan menjadi hal yang sangat penting. Pengguna akan lebih memilih teknologi yang mereka yakini keamanannya dan keandalannya. Kepercayaan dapat dibangun melalui keterbukaan informasi, perlindungan data, dan pengalaman pengguna yang baik. Kepercayaan juga memiliki dampak besar pada niat pengguna untuk memanfaatkan mobile banking [4].

H₅: *Trust* berpengaruh positif terhadap attitude.

2.2.6 *Behavioral Intention*

Niat perilaku merujuk pada seberapa kuat keinginan seseorang untuk terus menggunakan teknologi di masa depan. Niat ini merupakan faktor penting yang memprediksi penggunaan teknologi yang sebenarnya. Niat tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti harapan terhadap kinerja, kemudahan penggunaan, tekanan sosial, dan tingkat kepercayaan. Dalam penelitian sebelumnya, niat perilaku terbentuk melalui sikap pengguna terhadap teknologi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kepercayaan, ekspektasi kinerja, dan kondisi pendukung [4].

H₆: *Attitude* berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan (*behavioral intention*) aplikasi myBCA.

2.2.7 Attitude

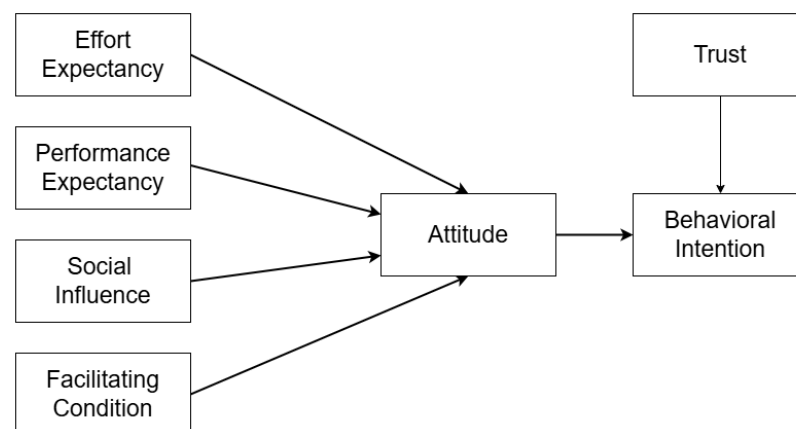
Sikap (*attitude*) terhadap teknologi mencerminkan perasaan atau penilaian individu ketika menggunakan suatu teknologi. Sikap yang positif akan mendorong adopsi teknologi, sedangkan sikap negatif dapat menjadi hambatan. Dalam penelitian terdahulu, *attitude* berperan sebagai variabel mediator yang menghubungkan pengaruh *effort expectancy*, *performance expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* [4]. Artinya, persepsi positif terhadap kemudahan, manfaat, dukungan, serta pengaruh sosial akan membentuk sikap positif, yang pada akhirnya meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan *mobile banking* seperti myBCA.

H₇ – H₁₀: Di antara variabel eksogen (*performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*) dan variabel endogen (*behavioral intention*), sikap (*attitude*) berfungsi sebagai mediator.

3. Metode

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan metode kuantitatif akan diadopsi pada penelitian ini dengan tujuan untuk memahami faktor pengaruh yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap fitur financial diary di myBCA. Peneliti memilih pendekatan ini karena memungkinkan peneliti melakukan analisis hubungan antar variabel dan diuji secara langsung melalui metode statistik.



Gambar 1. Model Penelitian

3.2 Populasi dan Sampel

Teknik purposive sampling akan digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini dengan tujuan mendapatkan responden yang sesuai dengan kriteria penelitian, yaitu pengguna myBCA yang telah menggunakan fitur financial diary. Karena jumlah populasi pengguna fitur Financial Diary tidak diketahui secara pasti, penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow. Metode Lemeshow digunakan dalam situasi ketika ukuran populasi tidak terdefinisi dengan jelas, sehingga tetap dapat diperoleh estimasi jumlah sampel yang representatif. Rumus Lemeshow yang digunakan adalah sebagai berikut

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1-p)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = nilai Z untuk tingkat kepercayaan = 1,96

p = proporsi populasi yang diperkirakan = 0,5

d = margin of error = 5%

Hasil perhitungan dengan menggunakan rumus yang telah ditetapkan menunjukkan bahwa jumlah minimum responden yang diperlukan adalah 384 orang. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan secara online. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak smart-PLS dengan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), yang cocok untuk menganalisis model dengan variabel laten.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini disusun dengan maksud untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam model penelitian. Setiap variabel diukur menggunakan beberapa indikator yang dinyatakan dalam bentuk pernyataan dan akan dinilai oleh responden menggunakan skala *Likert* 5 poin. Rincian detail instrumen penelitian disajikan dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Kode	Pengukuran	Sumber
<i>Effort Expectancy</i> (Harapan Kemudahan Penggunaan)	E1	Sebagai pengguna internet, jelas dan mudah dipahami bagi saya untuk berinteraksi menggunakan financial diary.	[4]
	E2	Saya merasa lebih terampil dalam mengelola keuangan pribadi dengan menggunakan fitur financial diary	
	E3	Saya merasa fitur financial diary mudah digunakan.	
	E4	Mudah bagi saya untuk belajar mengoperasikan mobile banking	
<i>Performance Expectancy</i> (Harapan Kinerja)	P1	Dengan menggunakan financial diary, saya lebih mudah melacak pemasukan dan pengeluaran saya.	[4]
	P2	Dengan menggunakan financial diary, saya dapat mengelola keuangan saya dengan lebih efisien.	
	P3	Dengan menggunakan financial diary, saya merasa lebih terbantu dalam mencapai tujuan keuangan saya.	
	P4	Dengan menggunakan financial diary, saya merasa memiliki kontrol yang lebih baik atas keuangan saya.	
<i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial)	S1	Orang di sekitar saya menyarankan menggunakan fitur financial diary di myBCA karena dapat membantu mencatat keuangan dan mengikuti tren.	[4]

	S2	Orang di sekitar saya bilang fitur financial Diary ini tidak ada di aplikasi lain, jadi myBCA menarik digunakan.	
	S3	Orang di sekitar saya merasa fitur financial Diary di myBCA penting untuk membantu mengatur keuangan sehari-hari.	
	S4	Orang di sekitar saya lebih suka jika saya menggunakan myBCA karena ada fitur financial Diary.	
<i>Facilitating Condition</i> (Kondisi Pendukung)	F1	Jika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan myBCA, saya dapat dengan mudah mendapatkan bantuan.	
	F2	Terdapat panduan khusus yang tersedia untuk saya dalam menggunakan myBCA.	[4]
	F3	Terdapat sumber daya yang diperlukan ketika saya menggunakan myBCA.	
	F4	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan myBCA.	
<i>Trust</i> (Kepercayaan)	T1	Saya percaya bahwa transfer uang menggunakan myBCA akan terlindungi dari risiko keamanan.	
	T2	Saya yakin bahwa transaksi perbankan melalui myBCA akan berjalan dengan lancar dan aman.	
	T3	Saya percaya bahwa notifikasi dari myBCA akan membantu dalam memantau aktivitas transaksi perbankan	[4]
	T4	Saya percaya bahwa myBCA merupakan layanan perbankan yang aman digunakan.	
<i>Behavioral Intention</i> (Niat Perilaku)	B1	Saya akan menggunakan myBCA secara aktif untuk berbagai transaksi perbankan	
	B2	Saya berencana untuk terus menggunakan myBCA dalam jangka panjang	
	B3	Saya lebih memilih menggunakan myBCA dibandingkan layanan perbankan digital untuk transaksi saya.	[4], [5]
	B4	Menggunakan myBCA akan berguna di masa depan.	

<i>Attitude</i> (Sikap)	A1	Menggunakan myBCA adalah pilihan yang baik.	[4]
	A2	Menggunakan myBCA adalah pilihan yang bijak.	
	A3	Menggunakan myBCA adalah pilihan yang menyenangkan.	
	A4	Menurut saya, menggunakan myBCA sangat direkomendasikan.	

Sumber: Referensi terkait.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden

NO	Karateristik Responden	Total Responden	
		Frekuensi	Presentase
Usia/Generasi			
1	17 – 27 tahun (Generasi Z)	182	45.3%
2	28 – 43 tahun (Generasi Milenial)	157	39.1%
3	44 – 60 tahun (Generasi X)	59	14.7%
4	≥ 61 tahun (Baby Boomer)	4	1%
Total		402	100%
Jenis Kelamin			
1	Perempuan	245	60,9%
2	Laki-laki	157	39.1%
Total		402	100%

Sumber: Data penelitian diolah (2025).

Tabel 2 memaparkan jumlah responden berdasarkan karakteristik responden diawal yaitu terkait dengan usia dan jenis kelamin. Responden dalam penelitian ini berdasarkan kelompok usia sebagian besar berasal dari generasi Z (17–27 tahun), yaitu sebanyak 182 orang atau 45,3%. Posisi kedua ditempati oleh generasi milenial (28–43 tahun) dengan jumlah 157 responden (39,1%). Sedangkan generasi X (44–60 tahun) berjumlah 59 responden (14,7%), dan sisanya adalah generasi baby boomer (≥ 61 tahun) sebanyak 4 responden (1%). Dari segi jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan dengan total 245 orang (60,9%), sementara laki-laki berjumlah 157 orang (39,1%). Data ini mengindikasikan bahwa partisipasi dalam penelitian ini didominasi oleh generasi Z dan milenial, dengan perempuan sebagai kelompok yang lebih banyak berpartisipasi dibandingkan laki-laki.

4.2 Outer Model

Outer model merupakan pengukuran model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikator yang membentuknya. Nilai outer loading > 0,6 menunjukkan bahwa indikator memiliki korelasi yang kuat dengan variabel laten sehingga dianggap valid dan mengukur variabel tersebut.

Tabel 2. Outer Loading

Variabel	Kode	Outer Loading
<i>Effort Expectancy</i>	E1	0.808
(Harapan Kemudahan Penggunaan)	E2	0.711
	E3	0.749
	E4	0.825
<i>Performance Expectancy</i>	P1	0.738
(Harapan Kinerja)	P2	0.771
	P3	0.758
	P4	0.743
<i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial)	S1	0.794
	S2	0.793
	S3	0.739
	S4	0.722
<i>Facilitating Condition</i>	F1	0.788
(Kondisi Pendukung)	F2	0.735
	F3	0.775
	F4	0.678
<i>Trust</i> (Kepercayaan)	T1	0.820
	T2	0.771
	T3	0.686
	T4	0.774
<i>Behavioral Intention</i>	B1	0.809
(Niat Perilaku)	B2	0.754
	B3	0.678
	B4	0.811
<i>Attitude</i> (Sikap)	A1	0.828
	A2	0.768
	A3	0.848
	A4	0.840

Sumber: Data penelitian diolah (2025).

Tabel 3 menyajikan hasil pengujian outer model dapat terlihat jika outer loading yang dimiliki semua indikator memiliki nilai diatas 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel

yang ada dapat dijelaskan dengan indikator-indikatornya dan memenuhi syarat untuk ke tahap pengujian reliabilitas dan validitas konvergen.

Reliabilitas berkaitan dengan konsistensi hasil suatu pengukuran, yang mencerminkan sejauh mana sebuah instrumen mampu memberikan hasil yang stabil ketika digunakan dalam kondisi yang berbeda[6]. Salah satu pendekatan umum untuk menguji reliabilitas dan validitas konvergen adalah konsistensi internal dengan menggunakan nilai *Cronbach's alpha*, *Composit Realibility* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu instrumen dianggap memiliki reliabilitas yang tinggi apabila nilai *Cronbach's alpha* dan *Composit Realibility* melebihi angka 0,7 yang menandakan bahwa item-item dalam instrumen tersebut konsisten dalam mengukur konstruk yang dimaksud. Sementara itu validitas konvergen memenuhi syarat jika nilai *Average Variance Extracted* (AVE) diatas 0,5.

Tabel 4. *Composit Realibility*, *Cronbach's Alpha* dan *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	<i>Composit Realibility</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	AVE
<i>Effort Expectancy</i> (Harapan Kemudahan Penggunaan)	0.857	0.776	0.6
<i>Performance Expectancy</i> (Harapan Kinerja)	0.839	0.747	0.567
<i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial)	0.847	0.760	0.582
<i>Facilitating Condition</i> (Kondisi Pendukung)	0.833	0.736	0.556
<i>Trust</i> (Kepercayaan)	0.848	0.761	0.584
<i>Behavioral Intention</i> (Niat Perilaku)	0.849	0.762	0.585
<i>Attitude</i> (Sikap)	0.893	0.839	0.675

Sumber: Data penelitian diolah (2025).

Tahap berikutnya adalah pengujian validitas diskriminan. Ini dilakukan setelah pengujian reliabilitas, yang menunjukkan konsistensi internal instrumen melalui nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composit Realibility*, serta validitas konvergen yang ditunjukkan oleh nilai *Average Variance Extracted* (AVE) seperti pada Tabel 4. Validitas diskriminan dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap konstruk model mengukur hal yang berbeda dan tidak tumpang tindih satu sama lain.

Validitas diskriminan biasanya diuji dengan *Fornell-Larcker Criterion*. Nilai akar kuadrat AVE masing-masing struktur dibandingkan dengan nilai korelasi antar struktur. Jika nilai akar kuadrat AVE konstruk tertentu lebih besar daripada nilai korelasi konstruk lainnya, maka validitas diskriminan dianggap terpenuhi. Hasil uji validitas diskriminan pada model penelitian ini disajikan dalam tabel *Fornell-Larcker* berikut:

Tabel 5. Nilai *Fornell-Larcker discriminant validity*

	A	BI	EE	FC	PE	SI	T
A	0.822						
BI	0.837	0.765					
EE	0.628	0.692	0.774				
FC	0.676	0.752	0.758	0.746			
PE	0.656	0.679	0.463	0.584	0.753		
SI	0.753	0.724	0.745	0.694	0.579	0.763	
T	0.723	0.766	0.650	0.827	0.676	0.716	0.764

Sumber: Data penelitian diolah (2025).

Berdasarkan tabel *Fornell-Larcker* di atas, sebagian besar konstruk menunjukkan nilai akar kuadrat AVE yang lebih besar daripada korelasi antar konstruk, yang mengindikasikan validitas diskriminan terpenuhi. Namun, terdapat beberapa konstruk, seperti *Attitude* (A) dan

Facilitating Conditions (FC), keduanya memiliki korelasi dengan konstruk lain yang lebih besar daripada nilai akar AVE-nya, sehingga validitas diskriminan pada konstruk tersebut belum sepenuhnya terpenuhi. Oleh karena itu, meskipun mayoritas konstruk diskriminan valid, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk konstruk yang menunjukkan nilai korelasi lebih tinggi agar model penelitian yang digunakan menjadi lebih valid.

4.3 Inner Model

Inner model digunakan untuk menilai hubungan antar konstruk laten yang telah ditetapkan dalam model penelitian. Tujuan analisis inner model adalah untuk mengevaluasi kekuatan prediktif model struktural dan menilai signifikansi jalur hubungan antar variabel. Langkah ini mencakup penilaian terhadap kualitas model (model fit) melalui nilai R Square (R^2), serta pengujian hipotesis secara parsial dengan memperhatikan signifikansi hubungan antar variabel yang diperoleh dari hasil uji statistik.

Tabel 6. Nilai *R-Square Value* (R^2)

Variabel Endogen	<i>R-Square</i>	<i>Adjusted R-Square</i>
<i>Attitude</i> (A)	0.659	0.655
<i>Behavioral Intention</i> (BI)	0.755	0.754

Sumber: Data penelitian diolah (2025).

Berdasarkan Tabel 6 di atas, nilai R-Square untuk variabel *Attitude* (A) adalah 0.659, yang menunjukkan bahwa konstruk laten yang bersifat eksogen dalam model bertanggung jawab atas 65,9% dari variasi variabel *Attitude*. Dengan kata lain, model dapat menjelaskan sikap dengan baik. Sementara itu, nilai R-Square pada variabel *Behavioral Intention* (BI) sebesar 0.755, yang menunjukkan bahwa 75,5% variasi pada variabel ini dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen dalam model. Dengan kata lain, kemampuan prediktif model terhadap *Behavioral Intention* tergolong kuat.

4.4 Pegujian Hipotesis

Dalam penelitian ini pengujian hipotesisnya dilakukan dengan mengevaluasi arah serta kekuatan hubungan antar variabel menggunakan tiga indikator, yaitu estimasi sampel asli (O), nilai t (T), dan nilai p (P). Nilai estimasi sampel asli (O) yang mendekati +1 menunjukkan adanya pengaruh positif, sementara nilai yang mendekati -1 menunjukkan pengaruh negatif. Sebuah hubungan dinyatakan signifikan secara statistik jika nilai t Nilai t (T) yang melebihi 1,96 atau nilai p (P) yang kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa hasil tersebut signifikan secara statistik. Oleh karena itu, ketiga indikator ini digunakan secara bersama-sama untuk menilai apakah hubungan antar variabel dapat diterima secara statistik.

Tabel 7. Hasil Analisis Pengujian Hipotesis

Hipotesis	O	T	P	Informasi
H1 = EE → A	0.031	0.674	0.501	Tidak Signifikan
H2 = PE → A	0.278	2.11	< 0.001	Signifikan
H3 = SI → A	0.441	9.366	< 0.001	Signifikan
H4 = FC → A	0.184	4.296	< 0.001	Signifikan
H5 = T → BI	0.337	8.687	< 0.001	Signifikan
H6 = A → BI	0.594	15.217	< 0.001	Signifikan
H7 = EE → A → BI	0.018	0.667	0.505	Tidak Signifikan
H8 = PE → A → BI	0.165	5.567	< 0.001	Signifikan
H9 = SI → A → BI	0.262	4.558	< 0.001	Signifikan

H10 = FC → A → BI	0.109	4.059	< 0.001	Signifikan
--------------------------	-------	-------	---------	------------

Sumber: Data penelitian diolah (2025).

Dari hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada Tabel 7, dapat dilihat bahwa dari sepuluh hipotesis yang diuji, dua di antaranya tidak signifikan atau ditolak. Hipotesis yang ditolak adalah H1 yang menguji pengaruh *effort expectancy* terhadap *attitude* dan H7 yang menguji pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* melalui *attitude*. Penolakan terhadap kedua hipotesis ini didasarkan pada nilai p-value yang lebih besar dari 0,05 yakni **0,501** untuk H1 dan **0,505** untuk H7, keduanya tidak signifikan secara statistik. Selain itu, nilai koefisien O untuk H1 (0.031) dan H7 (0.018) sangat rendah. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengaruhnya juga sangat lemah. Nilai T-statistik untuk kedua hipotesis ini juga rendah H1 (0.674) dan H7(0.667) yang memperkuat pernyataan bahwa *effort expectancy* tidak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap niat perilaku melalui sikap.

Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis 1 yang menguji pengaruh *effort expectancy* terhadap *attitude*, pengujian hipotesis ini dinyatakan tidak signifikan karena mempunyai nilai O = 0.031, T = 0.674, dan P = 0.501. Berdasarkan nilai tersebut, hipotesis dapat dinyatakan tidak signifikan dikarenakan nilai p-value dan T-nya yang tidak sesuai standar. Dengan kata lain, harapan pengguna terhadap kemudahan penggunaan fitur *financial diary* pada myBCA tidak memiliki pengaruh yang cukup terhadap pembentukan sikap positif pengguna terhadap myBCA.

Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis 2 yang menguji *performance expectancy* terhadap *attitude*, hal tersebut dinyatakan signifikan berpengaruh karena memiliki nilai O = 0.278, T = 2.11, dan P = < 0.001. Artinya, semakin tinggi harapan pengguna terhadap manfaat *financial diary*, maka semakin positif sikap mereka terhadap penggunaan myBCA.

Sepelan dengan hasil pengujian hipotesis 3, hasil menyatakan bahwa *social influence* juga memiliki pengaruh terhadap *attitude*, dikarenakan memiliki nilai O = 0.441, T = 9.366 dan P < 0.001, yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial terkait fitur *financial diary* sangat kuat terhadap sikap pengguna yang merasa lebih baik menggunakan myBCA dan merekomendasikan myBCA ke orang lain. Nilai O yang besar juga memperlihatkan adanya dukungan lingkungan sosial yang mempengaruhi peran dominan, sesuai dengan teori UTAUT penerimaan teknologi.

Berdasarkan hipotesis 4 yang menguji *facilitating conditions* terhadap *attitude*, dapat dinyatakan bahwa hasilnya memiliki pengaruh yang signifikan. Hipotesis 4 menunjukkan hasil O = 0.184, T = 4.296, dan P = < 0.001. Maknanya, ketersediaan fasilitas seperti dukungan teknis berpengaruh signifikan terhadap pembentukan sikap positif pengguna terhadap myBCA.

Untuk hipotesis 5 yang menguji *trust* terhadap *behavioral intention*, juga dinyatakan signifikan karena memiliki hasil O = 0.337, T = 8.687, dan P = < 0.001. Nilai O terlihat tinggi yang menandakan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem, baik terkait teknis maupun keamanan aplikasi myBCA, sangat menentukan niat penggunaan dalam menggunakan aplikasi myBCA.

Berdasarkan hipotesis 6 yang menguji *attitude* terhadap *behavioral intention*, maka dari hasil Tabel 6 dapat dinyatakan diterima karena memiliki nilai O = 0.594, T = 15.217, dan P = < 0.001. Hasil ini menyatakan bahwa jika semakin positif sikap pengguna terhadap aplikasi myBCA, maka semakin tinggi pula intensi pengguna untuk menggunakan myBCA.

Terkait hipotesis 7 yang menguji pengaruh tidak langsung *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* melalui *attitude*, juga dinyatakan tidak signifikan, dengan nilai O = 0.018, T = 0.667, dan P = 0.505. Hasilnya menunjukkan bahwa p-value, O, dan T-nya tidak sesuai standar. Dengan kata lain, meskipun pengguna merasa bahwa fitur *financial diary* pada myBCA mudah digunakan, tidak cukup membentuk sikap positif pengguna yang dapat meningkatkan niat untuk menggunakannya.

Sejalan dengan hasil pengujian hipotesis 8 yang menguji pengaruh tidak langsung *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* melalui *attitude*, dapat dinyatakan signifikan berpengaruh karena memiliki nilai O = 0.165, T = 5.567, dan P = < 0.001. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *attitude* berperan sebagai penghubung penting yang menjembatani pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* pengguna dalam mengadopsi aplikasi myBCA. Dengan kata lain, semakin tinggi persepsi pengguna terhadap manfaat

financial diary pada myBCA, maka semakin positif sikap mereka, sehingga meningkatkan niat mereka untuk menggunakan myBCA.

Untuk hipotesis 9 yang menguji pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention* melalui *attitude*, hipotesis 9 dinyatakan signifikan memiliki pengaruh karena memiliki nilai $O = 0.262$, $T = 4.558$, dan $P = < 0.001$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung dari *social influence* terhadap *behavioral intention* melalui sikap yang sangat signifikan. Dengan kata lain, semakin besar dorongan dari lingkungan sosial terkait fitur *financial diary* pada myBCA, maka semakin positif pula sikap pengguna terhadap myBCA, sehingga meningkatkan niat mereka untuk menggunakan myBCA.

Sesuai dengan hipotesis 10 yang menguji pengaruh tidak langsung *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* melalui *attitude*, juga dinyatakan signifikan, yang memiliki nilai $O = 0.109$, $T = 4.059$, dan $P = < 0.001$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *facilitating conditions* teknis myBCA memengaruhi niat perilaku pengguna secara tidak langsung melalui sikap. Dengan kata lain, semakin baik bantuan teknis dan kemudahan akses yang dirasakan oleh pengguna, maka sikap mereka terhadap penggunaan myBCA menjadi lebih positif, yang pada akhirnya mendorong peningkatan niat untuk menggunakan myBCA.

5. Kesimpulan

Sesuai dengan tujuan awal penelitian ini yang ingin mengetahui bagaimana penerimaan fitur *financial diary* pada pengguna myBCA dari berbagai generasi dan jenis kelamin, dimana pada penelitian ini *attitude* yang memiliki peran sebagai variabel mediator. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa *social influence* (SI) merupakan faktor yang paling mempengaruhi pembentukan *attitude* (A) pengguna terhadap penerimaan penggunaan fitur *financial diary* myBCA. Hal ini ditunjukkan oleh estimasi tertinggi pada jalur $SI \rightarrow A$ sebesar 0.441 dengan nilai $p < 0.001$ yang menunjukkan signifikan secara statistik. Dapat diartikan semakin besar pengaruh sosial yang diterima oleh pengguna seperti dukungan atau dorongan dari orang-orang di sekitarnya, maka semakin positif sikap (*attitude*) pengguna terhadap penggunaan fitur *financial diary*. Selain itu, sikap (*attitude*) yang terbentuk dari pengaruh sosial tersebut juga secara signifikan meningkatkan *behavioral intention* (BI) pengguna dalam menggunakan fitur ini, yang ditunjukkan oleh jalur mediasi $SI \rightarrow A \rightarrow BI$ dengan estimasi 0.262 dan $p < 0.001$. Dengan demikian, faktor pengaruh sosial menjadi kunci penting dalam membentuk sikap positif dan juga niat perilaku pengguna myBCA terhadap inovasi fitur ini.

Berdasarkan hasil penelitian, maka kedepannya myBCA disarankan untuk memperkuat pengaruh sosial dengan menghadirkan iklan menarik tentang fitur *financial diary* ataupun kerja sama dengan influencer untuk membuat trend menggunakan fitur *financial diary* myBCA agar semakin ramai trendnya, dan aplikasi myBCA juga akan semakin banyak di download oleh nasabahnya untuk mengikuti trend. Selain itu, manfaat nyata dari fitur ini, seperti pengelolaan keuangan otomatis dipetakan setiap kategori, perlu terus ditonjolkan agar persepsi kegunaan meningkat. Meskipun *effort expectancy* tidak terbukti signifikan, antarmuka yang sederhana dan panduan penggunaan tetap penting untuk memastikan kenyamanan pengguna. Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti fitur myBCA lainnya agar hasilnya lebih beragam untuk memperkuat data adanya peningkatan pengguna myBCA 8 kali lipat dalam dua tahun terakhir. Selain itu, pendekatan kualitatif juga dapat digunakan untuk menggali lebih dalam alasan dan preferensi pengguna.

Referensi

- [1] S. M. Siregar, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Syariah dengan Pendekatan Theory of Planned Behavior pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara," Undergraduate Thesis, UIN Sumatera Utara, Medan, Indonesia, 2022.
- [2] bca.co.id, "BCA Sediakan Uang Tunai untuk Lebaran 2025, Simak Cara Terbaru Penukarannya!" Internet: <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2025/03/12/06/07/bca-sediakan-uang-tunai-untuk-lebaran-2025-simak-cara-terbaru-penukarannya>, Mar. 12, 2025 [Apr. 8, 2025].
- [3] bca.co.id, "Pertumbuhan Kredit Solid di Seluruh Segmen, Laba Bersih BCA Tumbuh 12,8%." Internet: <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2024/10/24/03/47/pertumbuhan-kredit-solid-di-seluruh-segmen-laba-bersih-bca-tumbuh-12-8>, Oct. 24, 2024 [Apr. 8, 2025].
- [4] W. P. P. Handayani, "The UTAUT Implementation Model in Defining the Behavioral Intention of Mobile Banking Users," *MABIS*, vol. 14, no. 2, pp. 361–377, 2023, <https://doi.org/10.18196/mb.v14i2.18649>.

- [5] B. Rahardjo, B. M. B. Akbar, and I. Novitaningtyas, "The Analysis of Intention and Use of Financial Technology," *Journal of Accounting and Strategic Finance*, vol. 3, no. 1, pp. 88–102, 2020, <https://doi.org/10.33005/jasf.v3i1.70>
- [6] Machali, I. (2021, Agustus). *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. (Cetakan ke-3). [On-line]. Available: <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/50344/> [Diakses: 16 Mei 2025].