

**PENGARUH *PERCEIVED COVID-19 RISK* DAN *GOVERNMENT SUPPORT*  
PADA MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* DALAM MASA  
PANDEMI COVID-19 DENGAN *PERCEIVED USEFULNESS* SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI**



**SKRIPSI**

Oleh:

Nama: Tirta Artami Ardiningsih

No. Mahasiswa: 17312082

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**PENGARUH *PERCEIVED COVID-19 RISK* DAN *GOVERNMENT SUPPORT*  
PADA MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* DALAM MASA  
PANDEMI COVID-19 DENGAN *PERCEIVED USEFULNESS* SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI**

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat  
Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama: Tirta Artami Ardiningsih

No. Mahasiswa: 17312082

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 14 Juni 2021

Penulis,



(Tirta Artami Ardinarsih)

**PENGARUH *PERCEIVED COVID-19 RISK* DAN *GOVERNMENT SUPPORT*  
PADA MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* DALAM MASA  
PANDEMI COVID-19 DENGAN *PERCEIVED USEFULNESS* SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama: Tirta Artami Ardiningsih

No. Mahasiswa: 17312082

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 14 Juni 2021

Dosen Pembimbing,



(Maulidyati Aisyah, S.E., M.Com(Adv).)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH PERCEIVED COVID-19 RISK DAN GOVERNMENT SUPPORT PADA MINAT  
MENGUNAKAN MOBILE BANKING DALAM MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN PERCEIVED  
USEFULNESS SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Disusun oleh : TIRTA ARTAMI ARDININGSIH

Nomor Mahasiswa : 17312082

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus  
pada hari, tanggal: Senin, 05 Juli 2021

Penguji/Pembimbing Skripsi : Maulidyati Aisyah, SE., M.Com(Adv.), CMA.

Penguji : Sigit Handoyo, SE., M.Bus., CFra.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia  
Prof. Jaka Sriyana, Dr., M.Si

## MOTTO

*"Don't be sad, Allah is with us"*

(QS. At-Taubah : 40)

*"Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempitan, dan kesulitan bersama kemudahan."*

(HR Tirmidzi)

الجمعة المباركة  
الاستدراك  
التي هي

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Bapak dan Ibu saya,

**Arif Junartana dan Utami Sri Rejeki,**

yang telah membesarkan, merawat, mendukung, mendidik, dan mendoakan saya dengan penuh kasih sayang sejak usia dini hingga saat ini, kakak saya yang selalu mendukung saya, serta teman-teman yang membantu saya selama ini.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Perceived Covid-19 Risk* dan *Government Support* pada Minat Menggunakan *Mobile Banking* dalam Masa Pandemi Covid-19 dengan *Perceived Usefulness* Sebagai Variabel Mediasi”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Tidak lupa penulis ucapkan shalawat serta salam kepada rasul kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Maka dari itu kami mohon maaf jika ada kesalahan dalam pembuatan laporan. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari berbagai bantuan, saran, dukungan, serta doa yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan rasa yang tulus penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat atas kekuatan, kelancaran, petunjuk, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.



2. Bapak Prof. Jaka Sriyana, S.E., M.Si., Ph. D selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung dalam penyelesaian studi.
3. Bapak Dr. Mahmudi, S.E., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung dalam penyelesaian studi.
4. Ibu Maulidyati Aisyah, S.E., M.Com(Adv) selaku dosen pembimbing yang telah membantu, memberikan petunjuk serta saran dan selalu sabar membimbing penulis selama proses penulisan skripsi ini.
5. Dosen-dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan banyak ilmu dan mendukung dalam penyelesaian studi.
6. Orang tua penulis, Bapak Arif Junartana dan Ibu Utami Sri Rejeki yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, dan kasih sayang kepada penulis sehingga bisa sampai di titik ini.
7. Kakak penulis, Mega Artami Adiningsih dan seluruh keluarga yang selalu memberikan waktu, doa, dukungan agar penulis selalu semangat menjalani hari-hari.
8. Sahabat penulis sejak awal kuliah, Talita, Fauziah, Fafa, Fauzan, Fuad, Hananda, Habib yang telah bersedia menemani dan meluangkan waktu sejak menjadi mahasiswa baru hingga saat ini.

9. Sahabat SMA penulis, Dea, Rayba, Ragil, Septi, Pawiloy yang masih selalu ada memberikan dukungan dan doa untuk penulis.
10. Teman-teman Akuntansi FBE UII 2017 yang telah menjadi teman penulis selama kuliah atas pengalaman dan pertemanannya.
11. Para responden yang telah memberikan waktunya untuk mengisi kuesioner serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas seluruh bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semoga seluruh kebaikan seluruh pihak dibalas oleh Allah SWT dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis dan pihak yang berkepentingan.

Sekian,

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 14 Juni 2021

Penulis,

Tirta Artami Ardiningsih

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
BERITA ACARA .....	iv
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
ABSTRAK .....	xviii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Pembahasan .....	8
BAB II .....	10
KAJIAN PUSTAKA .....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> .....	10
2.1.2 <i>Mobile Banking</i> .....	12
2.1.3 Pandemi <i>Coronavirus Disease 2019</i> (COVID-19) dan Pengaruhnya Terhadap Transaksi Online .....	12
2.1.4 <i>Government Support</i> (Dukungan Pemerintah) .....	14
2.1.5 <i>Perceived COVID-19 Risk</i> (Persepsi Risiko COVID-19) .....	14
2.1.6 <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kegunaan) .....	15

2.1.7	<i>Behavioral Intention to Use M-banking (Minat Tingkah Laku untuk Menggunakan M-Banking)</i> .....	15
2.2	Penelitian Terdahulu .....	15
2.3	Hipotesis Penelitian .....	19
2.3.1	Pengaruh <i>perceived COVID-19 risk</i> terhadap <i>perceived usefulness</i> ....	19
2.3.2	Pengaruh <i>government support</i> terhadap <i>perceived usefulness</i> .....	19
2.3.3	Pengaruh <i>perceived COVID-19 risk</i> terhadap <i>behavioral intention to use m-banking</i> dan <i>perceived usefulness</i> sebagai mediasi .....	20
2.3.4	Pengaruh <i>government support</i> terhadap <i>behavioral intention to use m-banking</i> dan <i>perceived usefulness</i> sebagai mediasi .....	21
2.3.5	Pengaruh <i>perceived usefulness</i> terhadap <i>behavioral intention to use m-banking</i> .....	22
2.4	Kerangka Penelitian .....	23
BAB III	.....	24
METODE PENELITIAN	.....	24
3.1	Populasi dan Sampel .....	24
3.1.1	Populasi .....	24
3.1.2	Sampel .....	24
3.2	Jenis dan Sumber data.....	25
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4	Definisi dan Variabel Penelitian .....	26
3.4.1	Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) .....	27
3.4.2	Variabel Perantara ( <i>Intervening Variable</i> ) .....	29
3.5	Metode Analisis Data.....	31
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	31
3.5.2	Analisis <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	31
3.5.3	Uji Efek Mediasi.....	33
BAB IV	.....	35
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	.....	35
4.1	Hasil Pengumpulan Data .....	35
4.2	Analisis Deskriptif Karakteristik Data Responden .....	35
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Domisili.....	36

4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	37
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan pernah/sedang menggunakan <i>m-banking</i> .....	39
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Bank yang digunakan.....	39
4.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan lama menggunakan <i>m-banking</i> ... ..	40
4.2.8	Karakteristik Responden Berdasarkan seberapa sering menggunakan <i>m-banking</i> dalam sebulan.....	41
4.3	Analisis Deskriptif .....	42
4.3.1	<i>Perceived COVID-19 Risk</i> .....	43
4.3.2	<i>Government Support</i> .....	45
4.3.3	<i>Perceived Usefulness</i> .....	46
4.3.4	<i>Behavioral Intention to Use M-Banking</i> .....	47
4.4	Analisis Kuantitatif .....	48
4.4.1	Hasil Uji Model Pengukuran .....	48
4.4.2	Hasil Uji Model Struktural .....	53
4.5	Hasil Uji Hipotesis.....	54
4.5.1	<i>Perceived COVID-19 risk</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i> .....	55
4.5.2	<i>Government support</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i> .....	55
4.5.3	<i>Perceived COVID-19 risk</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention to use m-banking</i> .....	56
4.5.4	<i>Perceived COVID-19 risk</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention to use m-banking</i> dan <i>perceived usefulness</i> sebagai variabel mediasi..	56
4.5.5	<i>Government support</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention to use m-banking</i> .....	57
4.5.6	<i>Government support</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention to use m-banking</i> dan <i>perceived usefulness</i> sebagai variabel mediasi.....	57
4.5.7	<i>Perceived usefulness</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention to use m-banking</i> .....	58

4.6.1	<i>Perceived COVID-19 risk</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i> .....	58
4.6.2	<i>Government support</i> tidak memiliki pengaruh terhadap <i>perceived usefulness</i> .....	59
4.6.3	<i>Perceived COVID-19 risk</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention to use m-banking</i> .....	60
4.6.4	<i>Perceived COVID-19 risk</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention to use m-banking</i> dengan <i>perceived usefulness</i> sebagai variabel mediasi .....	60
4.6.5	<i>Government support</i> tidak memiliki pengaruh terhadap <i>behavioral intention to use m-banking</i> .....	61
4.6.6	<i>Government support</i> tidak memiliki pengaruh terhadap <i>behavioral intention to use m-banking</i> dengan <i>perceived usefulness</i> sebagai variabel mediasi .....	62
4.6.7	<i>Perceived usefulness</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention to use m-banking</i> .....	63
BAB V .....		65
KESIMPULAN DAN SARAN .....		65
5.1	Kesimpulan .....	65
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	67
5.3	Saran .....	67
5.4	Implikasi Penelitian .....	68
Daftar Pustaka .....		69
LAMPIRAN 1 .....		72
LAMPIRAN 2 .....		78
LAMPIRAN 3 .....		92

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert .....	26
Tabel 3.2 Item Pertanyaan Variabel Perceived COVID-19 Risk .....	27
Tabel 3.3 Item Pertanyaan Variabel Government Support .....	28
Tabel 3.4 Item Pertanyaan Variabel Perceived Usefulness .....	29
Tabel 3.5 Item Pertanyaan Variabel Behavioral Intention to Use .....	30
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data .....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Domisili.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	37
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah/sedang menggunakan m- banking .....	39
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank yang digunakan .....	39
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan lama menggunakan m-banking.....	40
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan seberapa sering menggunakan m- banking dalam sebulan .....	41
Tabel 4.10 Interval Penelitian.....	42
Tabel 4.11 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Perceived COVID-19 Risk .....	43
Tabel 4.12 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Government Support .....	45
Tabel 4.13 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Perceived Usefulness .....	46
Tabel 4.14 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Behavioral Intention to Use m- banking .....	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Konvergen .....	49
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Konvergen setelah penghapusan item .....	50
Tabel 4.17 Hasil Uji Nilai AVE .....	51
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	52
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.20 Hasil R-Square .....	54
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka TAM.....	11
Gambar 2.2 Kerangka Modifikasi model TAM .....	23





## **ABSTRACT**

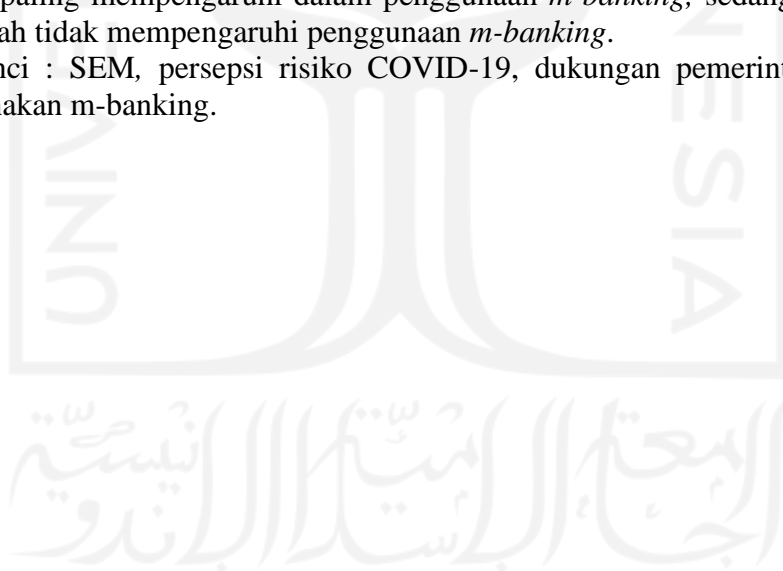
*COVID-19 case originating from China influenced the government to implement a Large-Scale Social Restriction (PSBB) policy as support to reduce the spread of the virus which has an impact on activities and operating hours in public places, schools and working from home, and activities that require physical contact. With this policy, the economy will be affected, the use of cash must also be reduced because it can be the cause of contracting the virus, so that non-cash payment technology such as mobile banking can help facilitate transactions during a pandemic, especially for students and fresh graduates as millennial generation people who have open to new information and technology, often make non-cash transactions, have a lazy and consumptive nature, will be interested in trying to use mobile banking. The main objective of this study is to determine the effect of perceived COVID-19 risk, government support, and perceived usefulness in using mobile banking during the COVID-19 pandemic. This research was conducted with a quantitative method using a questionnaire that is distributed online. The data analysis technique used is SmartPLS 3.0 software. The test results show that it is the perceived COVID-19 risk that affects the use of m-banking the most, while government support does not affect the use of m-banking.*

*Keywords: SEM, perceived COVID-19 risk, government support, and behavioral intention to use m-banking.*

## ABSTRAK

Kasus COVID-19 yang berasal dari China mempengaruhi pemerintah untuk melakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sebagai dukungan untuk mengurangi perluasan virus yang berdampak pada larangan aktivitas dan jam operasional di tempat umum, sekolah dan bekerja dari rumah, dan aktivitas yang memerlukan kontak fisik lainnya. Dengan adanya kebijakan tersebut ekonomi menjadi terdampak, penggunaan uang tunai juga harus dikurangi dikarenakan dapat menjadi penyebab tertularnya virus, sehingga teknologi pembayaran non-tunai seperti *mobile banking* dapat membantu memudahkan transaksi dalam masa pandemi terutama untuk mahasiswa dan lulusan sarjana baru sebagai masyarakat generasi milenial yang memiliki karakteristik terbuka akan informasi dan teknologi baru, sering melakukan transaksi non-tunai, memiliki sifat malas dan konsumtif akan berminat mencoba menggunakan *mobile banking*. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko COVID-19, dukungan pemerintah, dan persepsi kegunaan dalam menggunakan *mobile banking* pada masa pandemi COVID-19. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif menggunakan kuesioner yang disebar secara online. Teknik analisis data yang digunakan dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.0. Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi risiko COVID-19 yang paling mempengaruhi dalam penggunaan *m-banking*, sedangkan dukungan pemerintah tidak mempengaruhi penggunaan *m-banking*.

Kata kunci : SEM, persepsi risiko COVID-19, dukungan pemerintah, dan minat menggunakan *m-banking*.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin hari semakin canggih serta mempunyai peranan penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karena segala informasi akan dengan cepat diperoleh, sehingga teknologi memberi kemudahan pekerjaan untuk mempersingkat waktu dan jarak menjadi lebih efisien. Salah satu perkembangan dari teknologi informasi yaitu adanya inovasi dalam transaksi pembayaran yang lebih modern melalui pembayaran elektronik. Pembayaran elektronik sudah dikembangkan di berbagai negara termasuk Indonesia. Pembayaran elektronik sangat canggih karena tidak memerlukan uang tunai dan dapat dilakukan untuk pembayaran jarak jauh sehingga menghemat waktu. Transaksi melalui elektronik ini akan otomatis terverifikasi langsung ke dalam akun rekening pengguna.

Munculnya teknologi baru seperti salah satunya *mobile banking* yang dapat dipergunakan oleh pengguna untuk melakukan transaksi perbankan hanya melalui ponselnya dipengaruhi oleh minat dan kebutuhan masyarakat yang diikuti oleh gaya hidup akan sebuah alat transaksi pembayaran yang lebih mudah, aman, nyaman dan efisien. Penggunaan *mobile banking* sebagai alat pembayaran elektronik berlandaskan oleh kebijakan dari Bank sentral yaitu pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/9/PBI/2016 Tentang Pengaturan dan Pengawasan Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah (Bank Indonesia, 2016).

Pada awal tahun 2020, Indonesia mengalami masa pandemi dikarenakan tingginya kasus COVID-19 yang berasal dari China, sehingga diperlukan strategi untuk mengurangi kasus tersebut, salah satunya dengan kebijakan menjaga jarak untuk mengurangi kontak antar orang yang dapat menyebabkan virus (Kemenkes RI, 2020). Di Indonesia, pemerintah melakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sebagai dukungan untuk mengurangi perluasan virus yang berdampak pada larangan aktivitas dan jam operasional di tempat umum, sekolah dan bekerja dari rumah, dan aktivitas yang memerlukan kontak fisik lainnya (Yanti dkk., 2020). Dengan adanya kebijakan tersebut ekonomi menjadi terdampak, penggunaan uang tunai juga harus dikurangi dikarenakan dapat menjadi penyebab tertularnya virus, sehingga teknologi pembayaran non-tunai seperti *mobile banking* dapat membantu memudahkan transaksi dalam masa pandemi.

Seiring dengan perkembangan teknologi, niat untuk mempelajari hal-hal baru akan mempengaruhi masyarakat terutama bagi generasi milenial yang masih semangat untuk mencari tahu dan mudah terpengaruh dengan inovasi baru. Generasi milenial merupakan generasi muda yang lahir pada tahun 1980 sampai awal 2000 (Hidayatullah dkk., 2018). Dalam hal ini, mahasiswa dan lulusan sarjana baru sebagai masyarakat generasi milenial yang memiliki karakteristik terbuka akan informasi dan teknologi baru, sering melakukan transaksi non-tunai, memiliki sifat malas dan konsumtif akan berminat mencoba menggunakan *mobile banking*.

Teknologi informasi dan komunikasi mudah dipahami dan digunakan, tetapi belum tentu semua teknologi dapat diterima dengan baik. Teori penerimaan teknologi dijelaskan dengan menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis pada tahun 1989 dengan tujuan utama untuk memberikan penjelasan mengenai penerimaan komputer secara umum dan juga memberikan penjelasan mengenai perilaku pengguna dalam suatu populasi. Dalam model TAM diketahui bahwa terdapat efek dari eksternal variabel tentang niat menggunakan yang kemudian dimediasi oleh variabel *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* (Venkatesh dan Davis, 2000).

Penelitian yang berkaitan dengan *mobile banking* sudah banyak dilakukan, terutama dengan menggunakan teori TAM tetapi penelitian tersebut menghasilkan temuan yang berbeda-beda dengan variabel penelitian yang berbeda pula. Penelitian yang berkaitan dengan niat penggunaan *e-wallet* pada masa pandemi COVID-19 yang dilakukan oleh (Aji dkk., 2020) mengenai kebijakan jaga jarak oleh pemerintah dan faktor risiko penularan virus yang menyebabkan masyarakat menjadi takut akan bahaya penularan virus melalui uang tunai mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan *e-wallet* sebagai alat transaksi pembayaran.

Peraturan yang ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) menimbulkan kebijakan baru dalam dunia perbankan. Metode

transaksi digital menjadi solusi transaksi yang aman tanpa kontak fisik untuk mencegah penyebaran COVID-19. Intensitas penggunaan *mobile banking* pada BRIsyariah mengalami peningkatan sebanyak 80% transaksi menggunakan BRIS Online sedangkan penggunaan ATM dan layanan langsung mengalami penurunan (CNBC Indonesia, 2020). Pengguna *mobile banking* pada Bank BPD DIY mengalami kenaikan sejumlah 62% hingga Agustus 2020 dan kenaikan jumlah transaksi hingga 57% (Wiratimi, 2020). Begitu juga dengan Bank Syariah Mandiri mengalami penurunan nasabah yang mengunjungi cabang sebanyak 40% sedangkan transaksi melalui *mobile banking* meningkat hingga 90% hingga Juni 2020 (Richard, 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Aji dkk. (2020) dan Humairoh dkk. (2020) didapatkan hasil bahwa *perceived usefulness* berpengaruh langsung dan signifikan pada niat penggunaan *e-wallet* selama masa pandemi COVID-19. Dalam penelitian Isrososiawan dkk. (2019) serta Fadhli dan Fachruddin (2016) diketahui *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan sistem, tetapi dalam penelitian (Purwanto dan Mutahar, 2020) diketahui *perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan sistem.

Penelitian yang menggunakan variabel *perceived risk* telah dibahas oleh Fadhli dan Fachruddin (2016) dan menghasilkan adanya pengaruh positif dari *perceived risk* terhadap penggunaan sistem. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Musyaffi dan Kayati (2020) mendapatkan hasil yang berbeda yaitu *perceived risk* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan sistem.

Kebijakan pemerintah dalam mengatasi pandemi COVID-19 akan berdampak dalam mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan *mobile banking*, dalam penelitian yang dilakukan oleh Aji dkk. (2020) telah dibahas mengenai *government support* pada negara Indonesia dan Malaysia tetapi didapatkan hasil yang berbeda yaitu *government support* hanya berpengaruh signifikan di Malaysia, sedangkan di Indonesia tidak berpengaruh. Hal ini dapat terjadi karena adanya perbedaan karakteristik konsumen dan gaya hidup masyarakat antara kedua negara tersebut. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Al-Haderi (2014) mengenai pengaruh dukungan pemerintah terhadap kegunaan yang dirasakan tidak memberikan efek yang signifikan.

Berdasarkan latar belakang yang dan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, penulis akan meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi generasi milenial menggunakan *mobile banking* pada masa pandemi COVID-19 dengan menggabungkan variabel-variabel *perceived COVID-19 risk*, *government support*, dan *perceived usefulness* yang didapatkan dari penelitian Fadhli dan Fachruddin (2016), Musyaffi dan Kayati (2020), Isrososiawan dkk. (2019), Al-Haderi (2014), Aji dkk. (2020), Humairoh dkk. (2020), serta Purwanto dan Mutahar (2020) dengan judul “Pengaruh *Perceived COVID-19 Risk* dan *Government Support* pada Minat Menggunakan Mobile Banking Dalam Masa Pandemi COVID-19 dengan *Perceived Usefulness* sebagai Variabel Mediasi”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka didapatkan rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *perceived COVID-19 risk* terhadap *perceived usefulness* ?
2. Apakah terdapat pengaruh *government support* terhadap *perceived usefulness* ?
3. Apakah terdapat pengaruh *perceived COVID-19 risk* terhadap *behavioral intention to use m-banking*?
4. Apakah terdapat pengaruh *perceived COVID-19 risk* terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi?
5. Apakah terdapat pengaruh *government support* terhadap *behavioral intention to use m-banking*?
6. Apakah terdapat pengaruh *government support* terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi?
7. Apakah terdapat pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use m-banking* ?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui terdapat pengaruh *perceived COVID-19 risk* terhadap *perceived usefulness*.
2. Untuk mengetahui terdapat pengaruh *government support* terhadap *perceived usefulness*.
3. Untuk mengetahui terdapat pengaruh *perceived COVID-19 risk* terhadap *behavioral intention to use m-banking*.
4. Untuk mengetahui terdapat pengaruh *perceived COVID-19 risk* terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi.
5. Untuk mengetahui terdapat pengaruh *government support* terhadap *behavioral intention to use m-banking*.
6. Untuk mengetahui terdapat pengaruh *government support* terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi.
7. Untuk mengetahui terdapat pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use m-banking*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan berguna bagi:

### 1. Bagi pengguna sistem

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pengguna sistem yang berkaitan tentang pengaruh *perceived COVID-19 risk*, *government support*, dan *perceived usefulness* sehingga diharapkan bertambahnya minat penggunaan sistem m-banking sehingga.

### 2. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk akademisi terutama untuk wawasan mengenai sistem informasi dan teknologi serta dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **1.5 Sistematika Pembahasan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan menguraikan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab kajian pustaka menguraikan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan kerangka penelitian

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab metode penelitian menguraikan mengenai populasi dan sampel penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data penelitian, definisi dan pengukuran variabel, dan metode analisis.

### **BAB IV : HASIL DAN ANALISIS**

Bab hasil dan analisis membahas mengenai pengolahan data, pengujian hipotesis, dan pembahasan penelitian.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab kesimpulan dan saran membahas mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.



## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

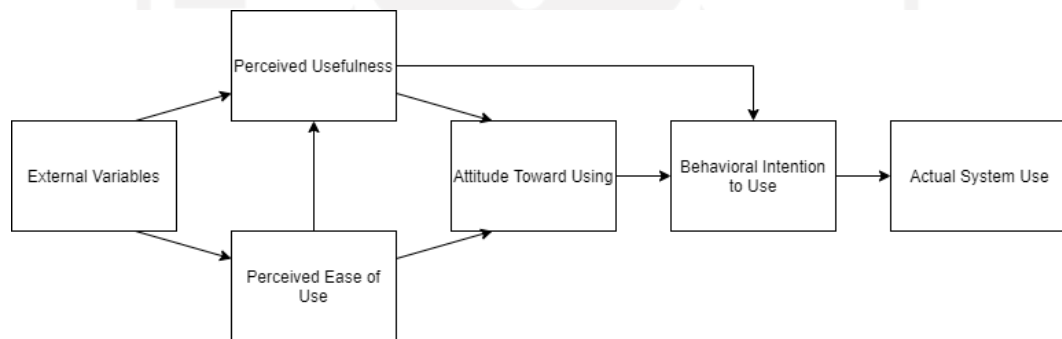
#### 2.1.1 Teori *Technology Acceptance Model*

Davis dkk., (1989) mengemukakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) lebih baik dibandingkan dengan *Theory of Reasoned Action* (TRA) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori TAM didapatkan dari TRA dengan dua persepsi kunci yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) yang berpendapat bahwa niat untuk menggunakan sistem ditentukan oleh manfaat dari penggunaan sistem dapat mempermudah pekerjaan dan pemakaian sistem tidak memerlukan upaya. Model TAM memiliki teori bahwa variabel eksternal mempengaruhi pada niat untuk menggunakan yang dimediasi dengan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (Venkatesh dan Davis, 2000).

Perkembangan model TAM yaitu melibatkan variabel eksternal yang akan berpengaruh pada kepercayaan pengguna dalam penggunaan sistem untuk mendukung *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dalam mempengaruhi penggunaan sistem (Maqbool, 2018). Eksternal variabel dibutuhkan dalam mengobservasi penerimaan penggunaan sistem karena TAM tidak cukup hanya mengandalkan variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Faktor-faktor eksternal yang

dapat digunakan yaitu risiko yang dirasakan, norma sosial, inovasi pribadi, keunggulan yang dirasakan, dan biaya yang dirasakan (Chitungo dan Munongo, 2013).

Tujuan dari teori TAM yaitu untuk memberikan penjelasan yang berkaitan dengan faktor-faktor penentu dari penerimaan komputer yang bersifat umum, serta mampu memberikan penjelasan dari pengguna akhir dan populasi pengguna suatu sistem teknologi (Davis dkk., 1989). Model teori TAM digambarkan dengan model sebagai berikut:



**Gambar 2.1 : *Technology Acceptance Model***

**Sumber : Davis (1989)**

Dalam penelitian ini, penulis menambahkan *external variable* TAM yang diadopsi dari penelitian Aji dkk. (2020) yaitu *perceived COVID-19 risk* dan *government support* yang berhubungan dengan pandemi COVID-19.

### **2.1.2 Mobile Banking**

*Mobile banking (m-banking)* merupakan teknologi terbaru dalam ponsel yang lebih efektif untuk produk perbankan selain ATM. Penggunaan smartphone yang semakin canggih memungkinkan perbankan untuk meningkatkan layanannya dengan memberikan inovasi yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yaitu penggunaan aplikasi *m-banking* yang dapat berpengaruh signifikan karena aplikasi tersebut menawarkan layanan yang dapat memperluas jangkauan klien, meningkatkan efisiensi dan pangsa pasar (Shaikh dan Karjaluo, 2015).

Layanan *m-banking* dapat menghemat waktu, karena hanya dengan menggunakan ponsel saja pengguna dapat melakukan pembayaran dan mengkonfirmasi transaksi secara aman dan nyaman. Pengguna hanya memerlukan PIN untuk melakukan pembayaran dengan *m-banking*, setelah itu layanan *m-banking* dapat digunakan untuk mengecek saldo akun banknya, transfer antar rekening bank, dan mengkonfirmasi transaksi pembayaran (Mallat dkk., 2004). Berbagai sebutan lain digunakan untuk *m-banking*, seperti *m-payment*, *m-transfer*, dan *m-finance*. Dalam dunia ekonomi, *m-banking* dapat didefinisikan sebagai *m-commerce* yang dapat membuat pengguna memiliki akses rekening bank mereka menggunakan ponsel.

### **2.1.3 Pandemi Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) dan Pengaruhnya Terhadap Transaksi Online**

*Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)* diidentifikasi pertama kali pada akhir tahun 2019 oleh WHO China di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China. Coronavirus disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2)*

yang dapat diidentifikasi dengan gejala seperti sesak napas, batuk, demam, dan gejala gangguan pernapasan lainnya dengan masa inkubasi penularan virus rata-rata 5-6 hari hingga 14 hari. Virus tersebut dapat mengakibatkan gagal ginjal, pneumonia, sindrom pernapasan akut, hingga kematian. Pada tanggal 11 Maret 2020, WHO menetapkan coronavirus sebagai pandemi, sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/104/2020 tentang Penetapan Infeksi Novel Coronavirus (Infeksi 2019-nCoV) sebagai Jenis Penyakit Yang Dapat Menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangannya (Kemenkes RI, 2020).

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI, pada tanggal 2 Maret 2020 ditemukan kasus pertama di Indonesia. Maka dari itu, pemerintah membutuhkan strategi untuk memperlambat laju pertumbuhan penularan coronavirus. Pemerintah Indonesia menerapkan strategi Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) (Menteri Kesehatan, 2020).

Dengan adanya kebijakan PSBB di Indonesia perekonomian pun menjadi terdampak tetapi masyarakat tetap harus tetap melakukan transaksi ekonomi untuk memenuhi kebutuhan untuk hidupnya. Transaksi online menjadi salah satu pertimbangan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat selama PSBB karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun (Humairoh dkk., 2020). Transaksi melalui

uang non-tunai seperti *m-banking* dapat menjadi solusi untuk mengurangi penyebaran virus COVID-19.

#### **2.1.4 *Government Support (Dukungan Pemerintah)***

Pemerintah Indonesia mengeluarkan himbauan kepada masyarakat dengan kebijakan menjaga jarak sosial untuk mengurangi penyebaran virus COVID-19 (Yanti dkk., 2020). Selain itu, masyarakat Indonesia dihimbau oleh Bank Indonesia untuk lebih sering menggunakan uang non-tunai seperti *internet banking*, *mobile banking*, dan uang elektronik untuk transaksi sebagai pencegahan penyebaran virus COVID-19 (IDN Financials, 2020).

Dengan dukungan pemerintah terhadap penggunaan transaksi non-tunai akan mempengaruhi masyarakatnya untuk menggunakan transaksi non-tunai terutama pada saat pandemi virus COVID-19 yang menahan masyarakat untuk tetap di rumah.

#### **2.1.5 *Perceived COVID-19 Risk (Persepsi Risiko COVID-19)***

*Perceived Risk* (Persepsi risiko) yaitu penilaian dari masing-masing pengguna terhadap kemungkinan atas pertimbangan untuk melakukan suatu transaksi atau situasi (Fadhli dan Fachruddin, 2016).

Risiko apabila dihubungkan dengan pandemi COVID-19, terdapat kemungkinan bahwa adanya penularan virus melalui uang tunai, sehingga masyarakat dihimbau untuk menggunakan transaksi dengan uang non-tunai (Aji dkk., 2020).



### **2.1.6 *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan)**

*Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan) diartikan sebagai sejauh mana pengguna sistem percaya bahwa dengan menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Persepsi kegunaan dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian utama yaitu bagian pertama berkaitan dengan efektivitas kerja, bagian kedua berkaitan dengan produktivitas dan penghematan waktu, dan bagian ketiga yaitu kepentingan penggunaan sistem dalam membantu pekerjaannya (Davis, 1989).

### **2.1.7 *Behavioral Intention to Use M-banking* (Minat Tingkah Laku untuk Menggunakan M-Banking)**

*Behavioral Intention To Use m-banking* (Minat tingkah laku untuk menggunakan m-banking) didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna sistem akan tetap menggunakan sistem di masa yang akan datang (Warshaw dan Davis, 1985). Kecenderungan seseorang menggunakan teknologi dipengaruhi oleh kepuasan akan sebuah sistem dan pengalaman seringnya menggunakan teknologi (Musyaffi dan Kayati, 2020).

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Fadhli dan Fachruddin (2016) melakukan penelitian yang berkaitan tentang pengaruh persepsi nasabah terhadap penggunaan *internet banking* pada nasabah bank umum di Kota Banda Aceh. Responden penelitian ini merupakan nasabah dari salah satu bank yang ditentukan peneliti yaitu diantara Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BNI, dan Bank BCA yang menggunakan *internet banking*. Penelitian ini menggunakan variabel persepsi risiko, persepsi kepercayaan, persepsi manfaat, persepsi kemudahan

penggunaan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dari persepsi kepercayaan, manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *internet banking* pada nasabah bank umum di Kota Banda Aceh secara simultan dan parsial. Namun persepsi risiko menunjukkan adanya pengaruh positif secara simultan tetapi berpengaruh negatif terhadap penggunaan *internet banking* pada nasabah bank umum di Kota Banda Aceh.

Kemudian pada penelitian Musyaffi dan Kayati (2020) mengenai dampak kemudahan dan risiko sistem pembayaran *QR Code*. Responden dalam penelitian tersebut sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik wawancara dan kuesioner secara online. Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan hasil yaitu persepsi kemudahan paling berpengaruh dalam penggunaan metode pembayaran *QR code* sedangkan persepsi risiko tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini dapat terjadi karena responden penelitian merupakan generasi milenial dengan usia antara 17-35 tahun yang cenderung tidak memperdulikan risiko atas suatu sistem informasi dan menggunakan sistem *QR Code* karena responden merasa sistem tersebut mudah digunakan dan bermanfaat.

Selanjutnya pada penelitian Isrososiawan dkk. (2019) tentang pengaruh kegunaan dan kemudahan penggunaan terhadap pelanggan *e-wallet* DANA dengan responden 100 mahasiswa pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-wallet* DANA.

Kemudahan penggunaan dan yang dirasakan berasal dari kemudahan pemasangan aplikasi dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi DANA. Persepsi kegunaan berasal dari kenyamanan dan efisiensi waktu dalam menggunakan aplikasi DANA.

Al-Haderi (2014) melakukan penelitian mengenai penerimaan teknologi pada sektor publik Yaman. Penelitian ini menghasilkan bukti untuk pengaruh positif dan signifikan dukungan manajemen puncak terhadap perilaku niat menggunakan dan kegunaan. Sedangkan, dukungan pemerintah pada kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan ditolak.

Purwanto dan Mutahar (2020) melakukan penelitian tentang niat penggunaan *mobile banking* di Indonesia dengan responden pengguna *mobile banking* di Kota Jakarta. Variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Penelitian menghasilkan temuan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan dan niat untuk menggunakan *m-banking*, sedangkan persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan *m-banking*.

Aji dkk. (2020) juga melakukan penelitian yang berkaitan tentang niat penggunaan *e-wallet* pada masa pandemi COVID-19 dengan perbandingan antara negara Indonesia dan Malaysia. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu persepsi risiko yang dirasakan, dukungan pemerintah, dan persepsi manfaat yang dirasakan. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut yaitu persepsi risiko yang

dirasakan dan persepsi kegunaan berpengaruh langsung pada niat menggunakan *e-wallet* selama wabah COVID-19, sedangkan dukungan pemerintah tidak berpengaruh langsung pada niat menggunakan *e-wallet* dengan hasil dukungan pemerintah berpengaruh signifikan hanya di Malaysia, sedangkan di Indonesia tidak. Hal ini dikarenakan perbedaan karakteristik konsumen dan gaya hidup masyarakatnya. Sedangkan, untuk variabel dengan mediasi mendapatkan hasil *perceived risk* berpengaruh positif terhadap *intention to use e-wallet* dengan *perceived usefulness* sebagai mediasi serta *government support* berpengaruh positif terhadap *intention to use e-wallet* dengan *perceived usefulness* sebagai mediasi.

Humairoh dkk. (2020) juga melakukan penelitian tentang pertimbangan dan sikap milenial terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada masa PSBB pandemi COVID-19 dengan responden milenial di Kota Tangerang yang menggunakan *e-wallet*. Variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu citra merek, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan. Hasil dari penelitian yaitu citra merek berpengaruh signifikan terhadap pertimbangan milenial; persepsi kemudahan mempunyai pengaruh signifikan terhadap pertimbangan milenial; persepsi kegunaan berpengaruh tidak signifikan terhadap pertimbangan milenial; persepsi kemudahan berpengaruh tidak signifikan terhadap sikap penggunaan; persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan; pertimbangan milenial berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan; sikap penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet*, dan citra merek, persepsi

kemudahan dan persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet*.

## **2.3 Hipotesis Penelitian**

### **2.3.1 Pengaruh *perceived COVID-19 risk* terhadap *perceived usefulness***

Indikator *perceived COVID-19 risk* merupakan penilaian pengguna sistem terhadap kemungkinan atas pertimbangan untuk melakukan suatu transaksi atau situasi (Fadhli dan Fachruddin, 2016). Dengan adanya risiko penularan virus COVID-19 melalui penggunaan uang tunai akan mempengaruhi kemungkinan pertimbangan untuk lebih menggunakan transaksi non tunai. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Aji dkk. (2020) menunjukkan bahwa *perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* untuk penggunaan *e-wallet*. Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut, maka diperoleh hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : *Perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*.

### **2.3.2 Pengaruh *government support* terhadap *perceived usefulness***

Indikator *government support* merupakan eksternal variabel dalam TAM yaitu himbuan pemerintah kepada masyarakat dengan salah satu kebijakannya adalah menjaga jarak sosial untuk mengurangi penyebaran virus COVID-19 (Yanti dkk., 2020). Penggunaan transaksi non-tunai merupakan solusi dalam melakukan transaksi jarak jauh atau transaksi secara online pada saat diberlakukannya kebijakan menjaga jarak sosial. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Aji dkk. (2020) menyatakan

bahwa *government support* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* untuk penggunaan *mobile banking*. Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut, maka diperoleh hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2 : *Government support* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*.

### **2.3.3 Pengaruh *perceived COVID-19 risk* terhadap *behavioral intention to use m-banking* dan *perceived usefulness* sebagai mediasi**

*Perceived COVID-19 risk* merupakan variabel eksternal dalam penelitian ini, *perceived risk* merupakan pertimbangan dari pengguna sistem dalam melakukan transaksi (Fadhli dan Fachruddin, 2016). Virus COVID-19 dapat tertular melalui uang tunai sehingga dapat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan transaksi non tunai. Penelitian yang dilakukan oleh Fadhli dan Fachruddin (2016) serta Aji dkk. (2020) yang menggunakan variabel *perceived risk* menghasilkan adanya pengaruh positif dari *perceived risk* terhadap penggunaan sistem. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Aji dkk. (2020) menunjukkan bahwa *perceived risk* berpengaruh positif terhadap *intention to use e-wallet* dengan *perceived usefulness* sebagai mediasi. Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut, maka diperoleh hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3a : *Perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking*.

H3b : *Perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi.

#### **2.3.4 Pengaruh *government support* terhadap *behavioral intention to use m-banking* dan *perceived usefulness* sebagai mediasi**

*Government support* merupakan variabel eksternal yang diartikan sebagai himbuan pemerintah kepada masyarakatnya selama masa pandemi untuk menjaga jarak sosial yang bertujuan untuk mengurangi penyebaran virus COVID-19 (Yanti dkk., 2020). Salah satu solusinya yaitu saat melakukan transaksi menggunakan non-tunai yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Aji dkk. (2020) mengenai *government support* serta perbandingan antar negara Indonesia dan Malaysia. Penelitian tersebut memperoleh hasil *government support* berpengaruh positif terhadap *intention to use e-wallet* dengan *perceived usefulness* sebagai mediasi. Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut, maka diperoleh hipotesis penelitian sebagai berikut:

H4a : *Government support* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking*.

H4b : *Government support* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi.

### 2.3.5 Pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use m-banking*

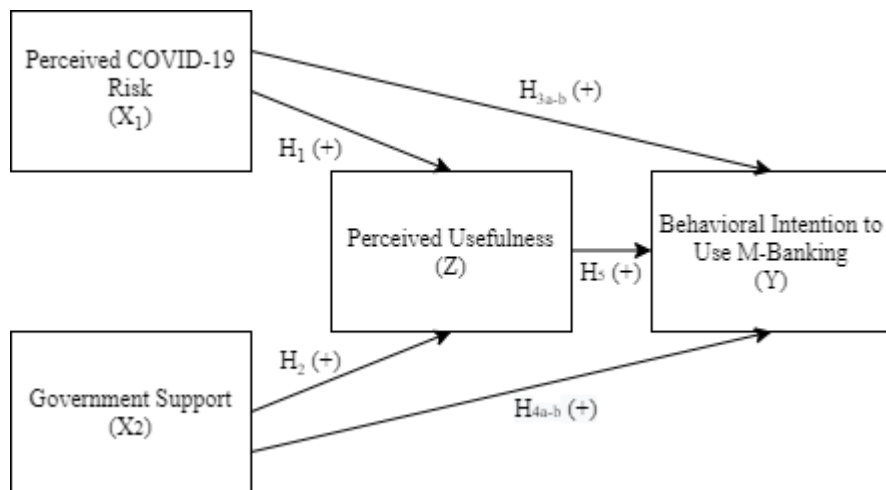
Indikator *perceived usefulness* menjadi variabel mediasi dalam penelitian ini yang mencerminkan sejauh mana pengguna sistem percaya bahwa dengan menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya (Davis, 1989). Transaksi menggunakan *m-banking* merupakan salah satu alternatif yang efektif digunakan dalam periode peraturan menjaga jarak fisik untuk mengurangi penyebaran virus COVID-19. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Isrososiawan dkk. (2019) serta Fadhli dan Fachruddin (2016) mengenai *perceived usefulness* diperoleh hasil bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan sistem. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Aji dkk. (2020) dan Humairoh dkk. (2020) yang berkaitan dengan niat penggunaan *e-wallet* pada masa pandemi COVID-19 didapatkan hasil bahwa *perceived usefulness* berpengaruh langsung pada niat penggunaan *e-wallet* selama masa pandemi COVID-19. Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut, maka diperoleh hipotesis penelitian sebagai berikut:

H5 : *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking*.



## 2.4 Kerangka Penelitian

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini seperti tampak pada gambar sebagai berikut:



**Gambar 2.2: Kerangka modifikasi model TAM**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Populasi dan Sampel**

##### **3.1.1 Populasi**

Populasi yaitu merupakan suatu wilayah yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki karakter dan kualitas tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti agar dapat dipelajari dan diketahui kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah masyarakat Indonesia yang menggunakan *mobile banking* sebagai alat pembayaran terutama dalam masa pandemi.

##### **3.1.2 Sampel**

Sampel merupakan bagian dari karakteristik dan jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel penelitian dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Kriteria sampel yang diambil dalam penelitian ini memiliki kriteria masyarakat yang menggunakan *mobile banking* sebagai alat pembayaran terutama dalam masa pandemi dengan usia antara 17-30 tahun. Kriteria sampel tersebut dipilih sebagai responden dalam penelitian ini karena termasuk sebagai generasi milenial.

Alasan pemilihan generasi milenial sebagai sampel penelitian karena generasi milenial memiliki beberapa karakteristik yaitu lebih mengerti teknologi, milenial terbuka untuk memanfaatkan teknologi dan informasi karena lahir pada era kemajuan

teknologi membuat generasi milenial bergantung pada internet, milenial cenderung melakukan transaksi non-tunai daripada transaksi tunai, serta generasi milenial cenderung malas dan konsumtif. Malas diartikan ingin mendapatkan sesuatu yang instan dalam segala hal tanpa adanya usaha. Gaya hidup konsumtif menjadi bagian jiwa masyarakat generasi milenial dan milenial menjadi konsumen yang mendominasi pasar (Hidayatullah dkk., 2018). Kemudahan untuk melakukan transaksi non-tunai dapat membuat masyarakat generasi milenial memiliki jiwa konsumtif bahkan condong menjadi impulsif (Mujahidin dan Astuti, 2020).

Jumlah sampel minimum harus dapat mengungkapkan efek signifikansi dalam suatu populasi, perhitungan sampel minimum yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10 kali dari jumlah terbesar indikator penelitian (Hair dkk., 2017). Perhitungan sampel minimum adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Jumlah sampel minimum} &= 10 \times \text{jumlah indikator terbanyak} \\ &= 10 \times 8 \end{aligned}$$

$$= 80$$

Jadi, jumlah minimum sampel dalam penelitian ini sebesar 80 sampel.

### **3.2 Jenis dan Sumber data**

Jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang dapat diperoleh secara langsung dari objek kajian yang berhubungan dengan penelitian. Sumber data

dalam penelitian didapatkan dari responden masyarakat dengan usia antara 17-30 tahun yang menggunakan *mobile banking* sebagai alat pembayaran terutama dalam masa pandemi. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara mengumpulkan data menggunakan metode pemberian kuesioner melalui *google form* kepada responden penelitian. Kuesioner yang dibuat berisi daftar pertanyaan yang dikutip dari penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang dikembangkan.

Jawaban dari penelitian ini diukur menggunakan indikator penilaian *skala likert* 1 sampai 5. Dalam kuesioner penelitian akan diberikan opsi pilihan sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Skala pengukuran data**

No.	Keterangan Jawaban	Kode
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Ragu-ragu	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

Sumber : Sugiyono (2017)

### 3.4 Definisi dan Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut dari objek penelitian yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga ditemukan informasi mengenai hal tersebut dan

dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini terdapat tiga jenis variabel, yaitu variabel dependen, variabel independen, dan variabel mediasi.

### 3.4.1 Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas atau dapat disebut dengan variabel eksogen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Perceived COVID-19 risk* dan *government support* dengan penjelasan sebagai berikut:

#### 3.4.1.1 *Perceived COVID-19 risk*

*Perceived COVID-19 risk* menurut Fadhli dan Fachruddin (2016) merupakan penilaian dari masing-masing pengguna terhadap kemungkinan atas pertimbangan untuk melakukan suatu transaksi atau situasi. Dengan mengadopsi item pernyataan dari penelitian yang dilakukan oleh Fadhli dan Fachruddin (2016) serta Aji dkk. (2020) didapatkan 8 indikator pernyataan.

**Tabel 3.2 Item Pertanyaan Variabel Perceived COVID-19 Risk**

Item pernyataan	Kode
Saya merasa khawatir tertular virus corona saat menggunakan uang tunai.	PR1
Saya merasa tidak nyaman melakukan transaksi pembayaran saat menggunakan uang tunai.	PR2
Saya merasa takut terinfeksi virus corona saat menggunakan uang tunai.	PR3
Saya merasa khawatir adanya virus corona pada uang tunai.	PR4

Saya merasa dengan menggunakan <i>m-banking</i> keamanan internal saya terjamin dibandingkan dengan menggunakan uang tunai pada masa pandemi COVID-19.	PR5
Saya merasa dengan menggunakan <i>m-banking</i> keamanan eksternal saya terjamin dibandingkan dengan menggunakan uang tunai pada masa pandemi COVID-19.	PR6
Saya merasa dengan menggunakan <i>m-banking</i> jaminan dalam melakukan transaksi pembayaran saya terjamin dibandingkan dengan menggunakan uang tunai pada masa pandemi COVID-19.	PR7
Saya merasa dengan menggunakan <i>m-banking</i> jaminan kerahasiaan identitas saya terjamin dibandingkan dengan menggunakan uang tunai pada masa pandemi COVID-19.	PR8

#### 3.4.1.2 Government support

*Government support* yang dihimbau oleh Bank Indonesia kepada masyarakat yaitu untuk lebih sering menggunakan uang non-tunai untuk melakukan transaksi pembayaran terlebih pada masa pandemi (IDN Financials, 2020). Item pernyataan dalam penelitian ini mengadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Aji dkk. (2020) didapatkan 4 indikator pernyataan.

**Tabel 3.3 Item Pertanyaan Variabel Government Support**

Item pernyataan	Kode
Pemerintah memberikan dukungan untuk menggunakan <i>m-banking</i> pada masa pandemi COVID-19.	GS1
Pemerintah memastikan server <i>m-banking</i> terfasilitasi pada masa pandemi COVID-19.	GS2

Pemerintah memberikan dukungan untuk inovasi pembayaran melalui <i>m-banking</i> pada masa pandemi COVID-19.	GS3
Pemerintah memberikan kontrol operasi pembayaran melalui <i>m-banking</i> pada masa pandemi COVID-19.	GS4

### 3.4.2 Variabel Perantara (*Intervening Variable*)

Variabel perantara atau variabel mediasi merupakan variabel yang berada di antara variabel bebas dan variabel terikat, sehingga variabel bebas secara tidak langsung mempengaruhi variabel terikat. Variabel mediasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Perceived Usefulness* dengan penjelasan sebagai berikut:

#### 3.4.2.1 *Perceived usefulness*

*Perceived usefulness* merupakan ukuran sejauh mana pengguna sistem percaya bahwa dengan menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya (Davis, 1989). Dalam penelitian ini, item pernyataan mengadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989) serta Aji dkk. (2020) didapatkan 12 indikator pernyataan.

**Tabel 3.4 Item Pertanyaan Variabel *Perceived Usefulness***

Item pernyataan	Kode
Menggunakan <i>m-banking</i> efektif pada masa pandemi COVID-19.	PU1
Menggunakan <i>m-banking</i> menjadikan transaksi pembayaran lebih mudah pada masa pandemi COVID-19.	PU2

Menggunakan <i>m-banking</i> menjadikan produktivitas meningkat pada masa pandemi COVID-19.	PU3
Menggunakan <i>m-banking</i> menjadikan kinerja meningkat pada masa pandemi COVID-19.	PU4
Menggunakan <i>m-banking</i> bermanfaat untuk pekerjaan saya pada masa pandemi COVID-19.	PU5

### 3.4.3 Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat disebut juga dengan variabel endogen, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah *behavioral intention to use m-banking* dengan penjelasan sebagai berikut:

#### 3.4.3.1 Behavioral Intention to Use M-Banking

*Behavioral intention to use* diartikan sebagai sejauh mana pengguna sistem akan tetap menggunakan sistem di masa yang akan datang (Warshaw dan Davis, 1985). Item pernyataan dalam penelitian ini mengadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Aji dkk. (2020) didapatkan 3 indikator pernyataan.

**Tabel 3.5 Item Pertanyaan Variabel Behavioral Intention to Use**

Item pernyataan	Code
Saya akan menggunakan <i>m-banking</i> untuk melakukan transaksi pembayaran selama masa pandemi COVID-19.	BI1
Saya lebih suka menggunakan <i>m-banking</i> untuk melakukan transaksi pembayaran selama masa pandemi COVID-19.	BI2



Kedepannya, saya akan terus menggunakan <i>m-banking</i> untuk melakukan transaksi pembayaran.	BI3
--	-----

### 3.5 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, lalu uji dengan data yang telah terkumpul melalui kuesioner menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS).

#### 3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menampilkan data yang digunakan dalam objek penelitian. Dalam analisis ini terdapat jumlah data, kisaran masing-masing variabel, data minimum dan maksimum dari masing-masing variabel, rata-rata dan standar deviasi masing-masing variabel.

#### 3.5.2 Analisis *Partial Least Square* (PLS)

*Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan model persamaan struktural dengan teknik analisis jalur menggunakan variabel laten. *Partial Least Square* (PLS) merupakan metode *soft modeling* karena tidak menggunakan asumsi OLS (*Ordinary Least Square*) regresi diantaranya yaitu data harus berdistribusi normal dan multikolinearitas antar variabel (Ghozali dan Latan, 2015). Analisis PLS menggunakan dua model pengukuran yaitu *outer model* atau *measurement model* dan *inner model* atau *structural model*.

### 3.5.2.1 Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Model pengukuran (*Measurement Model*) disebut juga dengan *outer model* yaitu model yang menunjukkan dimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Model pengukuran bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk laten.

Uji validitas dalam evaluasi model pengukuran yaitu dengan melihat korelasi antara indikator dengan konstraknya melalui *convergent validity*. Uji validitas konvergen dapat dilihat dari nilai *loading factor* pada setiap indikator konstruk. Aturan yang digunakan untuk menilai validitas konvergen yaitu nilai *loading factor*  $>0,7$  untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai *loading factor* antara  $0,6-0,7$  untuk penelitian yang bersifat *exploratory* serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE)  $>0,5$ . Metode untuk menguji validitas diskriminan (*discriminant validity*) dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel  $>0,7$ . Cara lain yang dapat digunakan yaitu dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE pada tiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model. Validitas diskriminan yang bagus yaitu akar kuadrat AVE pada setiap konstruk lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk dalam model (Ghozali dan Latan, 2015).

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan keakuratan, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam pengukuran konstruk. Dalam mengukur reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *composite reliability*. Indikator dianggap reliabel apabila memiliki nilai korelasi  $> 0,7$  untuk penelitian yang bersifat

*confirmatory* dan nilai 0,6-0,7 untuk penelitian yang bersifat *exploratory* (Ghozali dan Latan, 2015).

### 3.5.2.2 Model Struktural (*Structural Model*)

Model Struktural (*Structural Model*) disebut juga dengan *inner model* yaitu model yang menunjukkan hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk. Model struktural dievaluasi dengan cara melihat nilai R-Square yaitu besarnya nilai persentase *variance* untuk konstruk laten endogen. Perubahan nilai pada R-Square merupakan penjelasan atas pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai R-Square 0.75, 0.5, dan 0.25 diartikan bahwa model kuat, moderate, dan lemah. Evaluasi model selanjutnya dilakukan dengan melihat nilai signifikansi yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel dengan *bootstrapping* yaitu uji hipotesis menggunakan seluruh sampel untuk melakukan resampling kembali. Nilai signifikansi yang digunakan yaitu t-value 1.65 dengan signifikansi level = 10%, 1.96 dengan signifikansi level = 5%, dan 2.58 dengan signifikansi level = 1% (Ghozali dan Latan, 2015).

### 3.5.3 Uji Efek Mediasi

Ghozali dan Latan (2015) menjelaskan mengenai pengujian SEM dengan efek mediasi merupakan pengujian dengan hubungan antara konstruk endogen dan eksogen melalui variabel penghubung. Terdapat tiga tahap dalam menguji efek mediasi:

1. Menguji pengaruh variabel eksogen (X) terhadap variabel endogen (Y) dengan signifikansi pada T-statistik  $>1.96$
2. Menguji pengaruh variabel eksogen (X) terhadap variabel mediasi (Z) dengan signifikansi pada T-statistik  $>1.96$
3. Menguji secara simultan pengaruh variabel eksogen (X) dan mediasi (Z) terhadap variabel endogen (Y) dengan harapan pengaruh variabel eksogen (X) terhadap variabel endogen (Y) tidak signifikan sedangkan pengaruh mediasi (Z) terhadap variabel endogen (Y) harus signifikansi pada T-statistik  $>1.96$



## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Pengumpulan Data

Penelitian ini memperoleh data dari responden yang merupakan masyarakat dengan usia 17-30 tahun di Indonesia yang menggunakan *m-banking*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar online melalui *google form*. Hasil yang diperoleh dari penyebaran kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang diterima	154	100%
Kuesioner yang tidak memenuhi syarat	19	12.3%
Kuesioner yang memenuhi syarat	135	87.7%

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah kuesioner yang diterima sebanyak 154 buah (100%). Namun dari 154 kuesioner, terdapat 19 buah (12.3%) kuesioner yang tidak memenuhi syarat dikarenakan terdapat data yang diterima beberapa kali lipat, sehingga kuesioner yang memenuhi syarat dan dapat diolah sebanyak 135 buah (87.7%).

#### 4.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Data Responden

Dalam penelitian ini terdapat bagian mengenai karakteristik data responden yang menjadi objek penelitian. Karakteristik responden diklasifikasikan berdasarkan kota domisili, jenis kelamin, usia, pekerjaan, pernah atau tidaknya menggunakan *m-*

*banking*, bank yang digunakan, sudah berapa lama menggunakan *m-banking*, dan seberapa sering menggunakan *m-banking* dalam sebulan.

#### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Domisili

Berdasarkan data kuesioner yang telah diterima, diperoleh hasil responden berdasarkan kota domisili yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Domisili**

Kota Domisili	Frekuensi	Persentase
DIY	94	69.6%
Pulau Jawa selain DIY	30	22.2%
Luar Pulau Jawa	11	8.1%
Jumlah	135	100.0%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 135 buah jumlah kuesioner yang diterima sebanyak 94 responden berasal dari DIY (69.6%), sebanyak 30 responden berasal dari Pulau Jawa selain DIY (22.2%), dan sebanyak 11 responden berasal dari luar Pulau Jawa (8.1%). Sehingga, dalam penelitian ini responden paling banyak berasal dari DIY.

#### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data kuesioner yang telah diterima, diperoleh hasil responden berdasarkan jenis kelamin yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	103	76.3%
Laki-laki	32	23.7%
Jumlah	135	100.0%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 135 buah jumlah kuesioner yang diterima sebanyak 103 responden dalam penelitian adalah perempuan (76.3%) dan sebanyak 32 responden berjenis kelamin laki-laki (23.7%). Maka, dalam penelitian ini responden perempuan lebih banyak menggunakan *m-banking* dibandingkan dengan laki-laki.

#### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data kuesioner yang telah diterima, diperoleh hasil responden berdasarkan usia yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Persentase
17-20 tahun	23	17.0%
21-25 tahun	99	73.3%
26-30 tahun	13	9.6%
Jumlah	135	100.0%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan data karakteristik responden berdasarkan usia pada Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 135 kuesioner yang diterima sebanyak 23 responden berusia antara 17-20 tahun (17.0%), sebanyak 99 responden berusia antara 21-25 tahun

(73.3%), dan sebanyak 13 responden memiliki usia antara 26-30 tahun (9.6%). Dari data tersebut diketahui responden dengan usia antara 21-25 tahun yang paling banyak menggunakan *m-banking* dalam penelitian ini.

#### 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data kuesioner yang telah diterima, diperoleh hasil responden berdasarkan pekerjaan yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Pelajar	11	8.1%
Mahasiswa	52	38.5%
PNS	5	3.7%
Wirausaha	8	5.9%
Karyawan Swasta	41	30.4%
Lainnya	18	13.3%
Jumlah	135	100.0%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 135 kuesioner yang diterima sebanyak 11 responden merupakan pelajar (8.1%), sebanyak 52 responden adalah mahasiswa (38.5%), 5 responden bekerja sebagai PNS (3.7%), 8 responden merupakan wirausaha (5.9%), 41 responden merupakan karyawan swasta (30.4%), dan sisanya 18 responden memiliki pekerjaan lainnya (13.3%).



#### 4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan pernah/sedang menggunakan *m-banking*

Berdasarkan data kuesioner yang telah diterima, diperoleh hasil responden berdasarkan pernah/ sedang menggunakan *m-banking* yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah/ sedang Menggunakan *M-Banking***

<b>Pernah /sedang menggunakan <i>m-banking</i></b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Ya	135	100.0%
Tidak	0	0.0%
Jumlah	135	100.0%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Data pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa dari 135 kuesioner yang diterima sebanyak 135 responden pernah/ sedang menggunakan *m-banking*. Data ini yang memenuhi syarat untuk diolah dalam penelitian ini.

#### 4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank yang digunakan

Berdasarkan data kuesioner yang telah diterima, diperoleh hasil responden berdasarkan bank yang digunakan yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank yang digunakan**

<b>Bank yang digunakan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Mandiri	35	25.9%
BNI	38	28.1%
BRI	18	13.3%
BCA	27	20.0%

BPD	2	1.5%
Lainnya	15	11.1%
Jumlah	135	100.0%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan data karakteristik responden berdasarkan bank yang digunakan pada Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa responden yang menggunakan Bank Mandiri sebanyak 35 responden (25.9%), responden yang menggunakan BNI sebanyak 38 responden (28.1%), responden yang menggunakan BRI sebanyak 18 responden (13.3%), responden yang menggunakan BCA sebanyak 27 responden (20.0%), responden yang menggunakan BPD sebanyak 2 responden (1.5%), dan 15 responden menggunakan bank yang lain (11.1%).

#### 4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan lama menggunakan *m-banking*

Berdasarkan data kuesioner yang telah diterima, diperoleh hasil responden berdasarkan lama menggunakan *m-banking* yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan *M-Banking***

Lama menggunakan <i>m-banking</i>	Frekuensi	Persentase
<1 tahun	29	21.5%
1-3 tahun	67	49.6%
>3 tahun	39	28.9%
Jumlah	135	100.0%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Data karakteristik responden berdasarkan lama menggunakan *m-banking* pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa paling banyak responden telah menggunakan *m-*

*banking* selama 1-3 tahun sebanyak 67 responden (49.6%), responden yang menggunakan *m-banking* selama kurang dari 1 tahun sebanyak 29 responden (21.5%), dan responden yang menggunakan *m-banking* selama lebih dari 3 tahun sebanyak 39 responden (28.9%).

#### 4.2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan seberapa sering menggunakan *m-banking* dalam sebulan

Berdasarkan data kuesioner yang telah diterima, diperoleh hasil responden berdasarkan seberapa sering menggunakan *m-banking* dalam sebulan yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan *M-Banking* dalam Sebulan**

Seberapa sering menggunakan <i>m-banking</i> dalam sebulan	Frekuensi	Persentase
<5 kali	43	31.9%
5-10 kali	56	41.5%
>10 kali	36	26.7%
Jumlah	135	100.0%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa paling banyak responden menggunakan *m-banking* dalam sebulan sebanyak 5-10 kali sejumlah 56 responden (41.5%), responden menggunakan *m-banking* dalam sebulan sebanyak kurang dari 5 sejumlah 43 responden (31.9%), dan responden menggunakan *m-banking* dalam sebulan sebanyak lebih dari 10 kali sejumlah 36 responden (26.7%)

### 4.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menjelaskan mengenai deskripsi penilaian jawaban responden terhadap variabel penelitian yaitu *perceived COVID-19 risk*, *government support*, *perceived usefulness*, dan *behavioral intention to use m-banking*. Skala perhitungan dalam penelitian ini menggunakan skala likert 5 poin yang diukur dengan skor 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (ragu-ragu), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju).

Deskripsi penilaian terhadap masing-masing item variabel penelitian diperoleh dengan perhitungan interval sebagai berikut:

Skor penelitian terendah : 1

Skor penelitian tertinggi : 5

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Sehingga diperoleh batasan persepsi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.10 Interval Penilaian**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>
1,00 s/d 1,80	Sangat Rendah
1,81 s/d 2,61	Rendah
2,62 s/d 3,42	Sedang
3,43 s/d 4,23	Tinggi
4,24 s/d 5,00	Sangat Tinggi

#### 4.3.1 Perceived COVID-19 Risk

**Tabel 4.11 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Perceived COVID-19 Risk**

Item pernyataan	Min	Max	Mean	Ket.
Saya merasa khawatir tertular virus corona saat menggunakan uang tunai.	2	5	3.65	Tinggi
Saya merasa tidak nyaman melakukan transaksi pembayaran saat menggunakan uang tunai.	1	5	3.14	Sedang
Saya merasa takut terinfeksi virus corona saat menggunakan uang tunai.	2	5	3.55	Tinggi
Saya merasa khawatir adanya virus corona pada uang tunai.	1	5	3.73	Tinggi
Saya merasa dengan menggunakan <i>m-banking</i> keamanan internal saya terjamin dibandingkan dengan menggunakan uang tunai pada masa pandemi COVID-19.	1	5	4.09	Tinggi
Saya merasa dengan menggunakan <i>m-banking</i> keamanan eksternal saya terjamin dibandingkan	1	5	4.01	Tinggi

dengan menggunakan uang tunai pada masa pandemi COVID-19.				
Saya merasa dengan menggunakan <i>m-banking</i> jaminan dalam melakukan transaksi pembayaran saya terjamin dibandingkan dengan menggunakan uang tunai pada masa pandemi COVID-19.	2	5	3.90	Tinggi
Saya merasa dengan menggunakan <i>m-banking</i> jaminan kerahasiaan identitas saya terjamin dibandingkan dengan menggunakan uang tunai pada masa pandemi COVID-19.	1	5	3.48	Tinggi

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai rata-rata (*mean*) dari setiap indikator pada variabel *perceived COVID-19 risk*. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas tanggapan dari responden terhadap indikator-indikator variabel *perceived COVID-19 risk* mempunyai penilaian yang tinggi, artinya mayoritas responden setuju bahwa masyarakat menggunakan *m-banking* untuk mengurangi risiko tertularnya virus COVID-19 dengan pembayaran tunai, sedangkan hanya terdapat satu indikator yang memiliki penilaian sedang yang artinya beberapa responden masih tidak nyaman melakukan transaksi pembayaran saat menggunakan uang tunai.

#### 4.3.2 Government Support

**Tabel 4.12 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Government Support**

Item pernyataan	Min	Max	Mean	Ket.
Pemerintah memberikan dukungan untuk menggunakan <i>m-banking</i> pada masa pandemi COVID-19.	1	5	3.62	Tinggi
Pemerintah memastikan server <i>m-banking</i> terfasilitasi pada masa pandemi COVID-19.	1	5	3.59	Tinggi
Pemerintah memberikan dukungan untuk inovasi pembayaran melalui <i>m-banking</i> pada masa pandemi COVID-19.	1	5	3.78	Tinggi
Pemerintah memberikan kontrol operasi pembayaran melalui <i>m-banking</i> pada masa pandemi COVID-19.	1	5	3.44	Tinggi

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata (*mean*) dari setiap indikator pada variabel *government support* keseluruhan tanggapan dari responden terhadap indikator-indikator variabel *government support* mempunyai penilaian yang tinggi dengan nilai 3.62, 3.59, 3.78, dan 3.44. Responden dalam

penelitian ini setuju bahwa pemerintah mendukung dalam penggunaan *m-banking* dalam masa pandemi COVID-19.

#### 4.3.3 *Perceived Usefulness*

**Tabel 4.13 Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Perceived Usefulness***

Item pernyataan	Min	Max	Mean	Ket.
Menggunakan <i>m-banking</i> efektif pada masa pandemi COVID-19.	2	5	4.49	Sangat Tinggi
Menggunakan <i>m-banking</i> menjadikan transaksi pembayaran lebih mudah pada masa pandemi COVID-19.	2	5	4.55	Sangat Tinggi
Menggunakan <i>m-banking</i> menjadikan produktivitas meningkat pada masa pandemi COVID-19.	2	5	3.98	Tinggi
Menggunakan <i>m-banking</i> menjadikan kinerja meningkat pada masa pandemi COVID-19.	1	5	3.81	Tinggi
Menggunakan <i>m-banking</i> bermanfaat untuk pekerjaan saya pada masa pandemi COVID-19.	2	5	4.18	Tinggi

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Pada Tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai rata-rata (*mean*) dari setiap indikator pada variabel *perceived usefulness*. Berdasarkan tabel tersebut indikator pertama dan



kedua memiliki penilaian sangat tinggi dengan nilai 4.49 dan 4.55 yang berarti masyarakat sangat setuju dengan menggunakan *m-banking* dalam masa pandemi COVID-19 transaksi menjadi lebih mudah dan efektif. Sedangkan untuk ketiga indikator lainnya memiliki penilaian tinggi dengan nilai 3.98, 3.81, dan 4.18 yang berarti masyarakat setuju bahwa menggunakan *m-banking* dalam masa pandemi COVID-19 meningkatkan produktivitas, kinerja, dan bermanfaat dalam pekerjaan.

#### 4.3.4 Behavioral Intention to Use M-Banking

**Tabel 4.14 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Behavioral Intention to Use m-banking**

Item pernyataan	Min	Max	Mean	Ket.
Saya akan menggunakan <i>m-banking</i> untuk melakukan transaksi pembayaran selama masa pandemi COVID-19.	2	5	3.93	Tinggi
Saya lebih suka menggunakan <i>m-banking</i> untuk melakukan transaksi pembayaran selama masa pandemi COVID-19.	1	5	3.99	Tinggi
Kedepannya, saya akan terus menggunakan <i>m-banking</i> untuk melakukan transaksi pembayaran.	1	5	3.89	Tinggi

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai rata-rata (*mean*) dari setiap indikator pada variabel *behavioral intention to use m-banking*. Berdasarkan tabel tersebut keseluruhan tanggapan dari responden terhadap indikator-indikator variabel *behavioral intention to use m-banking* mempunyai penilaian yang tinggi dengan nilai 3.93, 3.99, dan 3.89 yang artinya masyarakat setuju untuk tetap menggunakan *m-banking* sebagai alat transaksi selama masa pandemic COVID-19 dan untuk seterusnya.

#### **4.4 Analisis Kuantitatif**

Pengujian data pada penelitian menggunakan metode analisis *Partial Least Square* (PLS) yang merupakan salah satu teknik analisis dari *Structural Equation Modeling* (SEM). Program yang digunakan dalam pengujian adalah smartPLS 3.0. Tahapan dari pengolahan data dengan metode PLS adalah sebagai berikut:

##### **4.4.1 Hasil Uji Model Pengukuran**

Model pengukuran atau *outer model* bertujuan untuk menguji tingkat validitas dan reliabilitas konstruk laten instrumen penelitian. Pengujian dalam *outer model* terbagi menjadi uji validitas dan uji reliabilitas.

###### **4.4.1.1 Validitas Konvergen**

Uji validitas konvergen memiliki tujuan untuk mengukur item konstruk dalam penelitian berkorelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam program SmartPLS 3.0 dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk setiap item penelitian. Aturan yang

digunakan untuk menilai validitas konvergen yaitu nilai *loading factor* >0,7 serta nilai *Average Variance Extracted (AVE)* >0,5. Hasil uji validitas konvergen dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Konvergen**

Variabel	Kode	Loading Factor
<i>Perceived COVID-19 Risk (X1)</i>	PR1	0.723
	PR2	0.667
	PR3	0.684
	PR4	0.653
	PR5	0.707
	PR6	0.708
	PR7	0.73
	PR8	0.65
<i>Government Support (X2)</i>	GS1	0.609
	GS2	0.709
	GS3	0.898
	GS4	0.912
<i>Perceived Usefulness (Z)</i>	PU1	0.818
	PU2	0.747
	PU3	0.745
	PU4	0.701
	PU5	0.765
<i>Behavioral Intention to Use (Y)</i>	BI1	0.893
	BI2	0.86
	BI3	0.757

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 yang menunjukkan hasil uji validitas konvergen, diketahui bahwa terdapat beberapa hasil *loading factor* yang memiliki nilai di bawah syarat yaitu 0.7 yang berarti item tersebut kurang valid sehingga harus dihapus supaya seluruh

indikator penelitian memiliki nilai *loading factor* yang sesuai dengan aturannya yaitu >0.7 seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Konvergen setelah penghapusan item**

<b>Variabel</b>	<b>Kode</b>	<b>Loading Factor</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Perceived Covid-19 Risk (X1)</i>	PR5	0.884	VALID
	PR6	0.857	VALID
	PR7	0.831	VALID
<i>Government Support (X2)</i>	GS2	0.711	VALID
	GS3	0.898	VALID
	GS4	0.918	VALID
<i>Perceived Usefulness (Z)</i>	PU1	0.81	VALID
	PU2	0.736	VALID
	PU3	0.755	VALID
	PU4	0.711	VALID
	PU5	0.771	VALID
<i>Behavioral Intention to Use (Y)</i>	BI1	0.892	VALID
	BI2	0.853	VALID
	BI3	0.767	VALID

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa hasil dari uji validitas konvergen setelah menghapus item yang kurang valid menunjukkan indikator-indikator pertanyaan dari variabel *perceived COVID-19 risk*, *government support*, *perceived usefulness*, dan *behavioral intention to use m-banking* memiliki hasil *loading factor* lebih dari 0.7. Kesimpulannya yaitu seluruh indikator pertanyaan dalam variabel penelitian ini valid atau layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

**Tabel 4.17 Hasil Uji Nilai AVE**

<b>Variabel</b>	<b>Nilai AVE</b>	<b>Keterangan</b>
Perceived Covid-19 Risk (X1)	0.704	VALID
Government Support (X2)	0.718	VALID
Perceived Usefulness (Z)	0.735	VALID
Behavioral Intention to Use (Y)	0.573	VALID

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa hasil dari uji nilai AVE dari variabel *perceived COVID-19 risk*, *government support*, *perceived usefulness*, dan *behavioral intention to use m-banking* memiliki hasil lebih dari 0.5. Kesimpulannya yaitu seluruh indikator pertanyaan dalam variabel penelitian ini valid atau layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

#### **4.4.1.2 Validitas Diskriminan**

Validitas diskriminan diukur dengan cara membandingkan akar kuadrat AVE pada setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model. Nilai validitas diskriminan yang bagus yaitu akar kuadrat AVE pada setiap konstruk lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk dalam model. Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel 4.18 di bawah ini.

**Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Diskriminan**

	Behavioral Intention to Use M-Banking (Y)	Government Support (X2)	Perceived COVID-19 Risk (X1)	Perceived Usefulness (Z)	Keterangan
Behavioral Intention to Use M-Banking (Y)	<b>0.839</b>				VALID
Government Support (X2)	0.113	<b>0.847</b>			VALID
Perceived COVID-19 Risk (X1)	0.494	0.232	<b>0.858</b>		VALID
Perceived Usefulness (Z)	0.571	0.193	0.41	<b>0.757</b>	VALID

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 4.18 dapat diketahui bahwa hasil dari uji validitas diskriminan dari variabel *perceived COVID-19 risk*, *government support*, *perceived usefulness*, dan *behavioral intention to use m-banking* memiliki akar kuadrat AVE lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk dalam model. Kesimpulannya yaitu seluruh indikator pertanyaan dalam variabel penelitian ini valid atau layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

#### 4.4.1.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diukur dengan cara melihat nilai *composite reliability* dalam menguji indikator dalam penelitian. Uji *composite reliability* dapat diperkuat dengan

melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Indikator dianggap reliabel apabila memiliki nilai korelasi *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha* > 0,7. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.19 di bawah ini.

**Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Perceived Covid-19 Risk (X1)	0.893	0.821	RELIABEL
Government Support (X2)	0.883	0.825	RELIABEL
Perceived Usefulness (Z)	0.87	0.815	RELIABEL
Behavioral Intention to Use (Y)	0.877	0.788	RELIABEL

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 4.19 dapat diketahui bahwa hasil dari uji reliabilitas dari variabel *perceived COVID-19 risk*, *government support*, *perceived usefulness*, dan *behavioral intention to use m-banking* memiliki nilai korelasi *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha* > 0,7. Kesimpulannya yaitu seluruh indikator pertanyaan dalam variabel penelitian ini reliabel digunakan sebagai instrumen penelitian.

#### 4.4.2 Hasil Uji Model Struktural

Model struktural atau *inner model* dilakukan setelah data teruji valid dan reliabel yang memiliki tujuan untuk melihat nilai R-Square untuk setiap variabel laten endogen instrumen penelitian.

#### 4.4.2.1 R-Square

Uji R-Square digunakan untuk menjelaskan pengaruh substantif dari variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Hasil uji R-Square dapat dilihat pada tabel 4.20 di bawah ini.

**Tabel 4.20 Hasil R-Square**

Variabel	R Square
Behavioral Intention to Use M-Banking (Y)	0.409
Perceived Usefulness (Z)	0.178

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 4.20 dapat diketahui bahwa hasil dari R-Square variabel *Perceived Usefulness* (Z) memiliki pengaruh sebesar 0.178 atau 17.8%. Hal itu berarti variabel independen dalam penelitian memiliki pengaruh terhadap variabel mediasi sebesar 17.8% dan sisanya sebesar 82.2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Sedangkan variabel *Behavioral Intention to Use* (Y) memiliki pengaruh sebesar 0.409 atau 40.9%. Hal itu berarti variabel independen dalam penelitian memiliki pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 40.9% dan sisanya sebesar 59.1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

#### 4.5 Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan *bootstrapping* yaitu melihat nilai signifikansi yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Nilai signifikansi yang digunakan yaitu t-value 1.96 dengan signifikansi level = 5%. Hasil uji R-Square dapat dilihat pada tabel 4.21 di bawah ini.



Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Path	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Ket.
H1	X1 terhadap Z	0.386	5.903	0	Diterima
H2	X2 terhadap Z	0.103	1.092	0.275	Ditolak
H3a	X1 terhadap Y	0.321	4.677	0	Diterima
H3b	X1 terhadap Z melalui Y	0.173	4.546	0	Diterima
H4a	X2 terhadap Y	-0.048	0.61	0.542	Ditolak
H4b	X2 terhadap Z melalui Y	0.046	1.058	0.291	Ditolak
H5	Z terhadap Y	0.448	6.532	0	Diterima

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

#### 4.5.1 *Perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*

Hasil dari penelitian membuktikan bahwa *perceived COVID-19 risk* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* dengan nilai *original sample* sebesar 0.386, nilai T Statistics lebih besar dari 1.96 sebesar 5.903, dan *p-values* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 yang artinya kriteria hipotesis diterima. Maka, **hipotesis pertama** yang menyatakan “*Perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*” **diterima**.

#### 4.5.2 *Government support* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*

Hasil dari penelitian membuktikan bahwa *government support* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* dengan nilai *original sample* sebesar 0.103, tetapi nilai T Statistics lebih kecil dari 1.96 sebesar 1.092, dan *p-values* sebesar 0.275 lebih besar dari 0.05 yang artinya kriteria hipotesis ditolak. Maka, **hipotesis kedua** yang

menyatakan “*Government support* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*” **ditolak.**

#### **4.5.3 *Perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking***

Hasil dari penelitian membuktikan bahwa *perceived COVID-19 risk* terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan nilai *original sample* sebesar 0.321, nilai T Statistics lebih besar dari 1.96 sebesar 4.677, dan *p-values* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 yang artinya kriteria hipotesis diterima. Maka, **hipotesis ketiga a** yang menyatakan “*Perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking*” **diterima.**

#### **4.5.4 *Perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking* dan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi**

Hasil dari penelitian membuktikan bahwa *perceived COVID-19 risk* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi nilai *original sample* sebesar 0.173, nilai T Statistics lebih besar dari 1.96 sebesar 4.546, dan *p-values* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 yang artinya kriteria hipotesis diterima. Sehingga, **hipotesis ketiga b** yang menyatakan “*Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention to Use M-Banking* dengan *Perceived Usefulness* sebagai variabel mediasi” **diterima.**

#### **4.5.5 *Government support* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking***

Hasil dari penelitian *government support* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan nilai *original sample* sebesar -0.048, nilai T Statistics lebih kecil dari 1.96 sebesar 0.61, dan *p-values* sebesar 0.542 lebih besar dari 0.05 yang artinya kriteria hipotesis ditolak.. Maka, **hipotesis keempat a** yang menyatakan “*Government support* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention to Use M-Banking*”” **ditolak**.

#### **4.5.6 *Government support* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking* dan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi**

Hasil dari penelitian membuktikan bahwa *government support* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh tidak langsung dengan nilai *original sample* sebesar 0.046, nilai T Statistics lebih kecil dari 1.96 sebesar 1.058, dan *p-values* sebesar 0.291 lebih besar dari 0.05 yang artinya kriteria hipotesis diterima. Sehingga, **hipotesis keempat b** yang menyatakan “*Government Support* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention to Use M-Banking* dengan *Perceived Usefulness* sebagai variabel mediasi” **ditolak**.

#### **4.5.7 *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking***

Hasil dari penelitian membuktikan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan nilai *original sample* sebesar 0.448, nilai T Statistics lebih besar dari 1.96 sebesar 6.532, dan *p-values* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 yang artinya kriteria hipotesis diterima. Maka, **hipotesis kelima** yang menyatakan “*Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention to Use M-Banking*” **diterima.**

### **4.6 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis**

#### **4.6.1 *Perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness***

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas, *perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi risiko penularan virus COVID-19 dari uang tunai maka semakin tinggi manfaat yang didapat dari menggunakan *m-banking*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa bahwa dengan menggunakan *m-banking* mengurangi risiko penularan virus COVID-19 sehingga hal tersebut meningkatkan manfaat dari menggunakan *m-banking*. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Aji dkk. (2020) yang menyatakan bahwa *perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* yang berarti bahwa semakin tinggi

risiko penularan virus COVID-19 dari uang tunai maka semakin tinggi manfaat yang didapat dari menggunakan *m-banking*.

#### **4.6.2 *Government support* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness***

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas, *government support* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa menurut masyarakat dukungan pemerintah tidak mempengaruhi persepsi kegunaan dalam penggunaan *m-banking* dalam masa pandemi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa bahwa dukungan pemerintah tidak meningkatkan manfaat dari menggunakan *m-banking*. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan masyarakat tidak percaya dengan dukungan pemerintah yang kebijakannya bertolak belakang dengan kejadian sesungguhnya sehingga masyarakat mulai mengabaikan kebijakan pemerintah. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Al-Haderi (2014) yaitu *government support* tidak berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness* yang berarti bahwa menurut masyarakat dukungan pemerintah tidak mempengaruhi persepsi kegunaan karena masyarakat tidak peduli dengan pengaruh *government support* yang memberikan pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh sistem.

#### **4.6.3 *Perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking***

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas, *perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking*. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi risiko penularan virus COVID-19 dari uang tunai maka semakin tinggi minat untuk menggunakan *m-banking*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa bahwa dengan menggunakan *m-banking* mengurangi risiko penularan virus COVID-19 sehingga hal tersebut meningkatkan minat untuk menggunakan *m-banking*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhli dan Fachruddin (2016) serta Aji dkk. (2020) yang menyatakan bahwa *perceived risk* berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem yang berarti bahwa semakin tinggi risiko maka semakin tinggi minat untuk menggunakan teknologi.

#### **4.6.4 *Perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi**

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas, *perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi risiko penularan virus COVID-19 dari uang tunai maka semakin tinggi minat untuk menggunakan *m-banking* yang diperkuat dengan manfaat menggunakan *m-banking*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa bahwa dengan menggunakan *m-banking* mengurangi risiko penularan virus COVID-19 sehingga hal tersebut meningkatkan minat untuk menggunakan *m-banking* yang diperkuat dengan manfaat menggunakan *m-banking*. Hal ini sesuai dengan penelitian Aji dkk. (2020) yaitu *perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi. Hal tersebut artinya variabel *perceived COVID-19 risk* dalam mempengaruhi *behavioral intention to m-banking* dengan menggunakan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi diterima oleh masyarakat. Variabel mediasi dalam hipotesis ini memperkuat variabel *perceived COVID-19 risk* dalam pengaruhnya terhadap *behavioral intention to m-banking*.

#### **4.6.5 *Government support* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention to use m-banking***

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas, *government support* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention to use m-banking*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa menurut masyarakat dukungan pemerintah tidak mempengaruhi minat untuk menggunakan *m-banking* dalam masa pandemi dan transaksi non tunai belum sepenuhnya didukung oleh pemerintah terutama di Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa bahwa dukungan pemerintah tidak meningkatkan minat untuk menggunakan *m-banking*. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan masyarakat tidak percaya dengan dukungan pemerintah

yang kebijakannya bertolak belakang dengan kejadian sesungguhnya sehingga masyarakat mulai mengabaikan kebijakan pemerintah. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aji dkk. (2020) yang menyatakan bahwa *government support* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* secara langsung. Berdasarkan hal tersebut dapat diartikan bahwa penggunaan transaksi non tunai belum sepenuhnya didukung oleh pemerintah terutama di Indonesia karena *government support* bertolak belakang dengan keadaan yang semestinya, sehingga membuat masyarakat bingung dan masyarakat menjadi tidak merasakan pengaruh *government support* terhadap *m-banking*.

#### **4.6.6 *Government support* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi**

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas, *government support* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi. Hal tersebut dapat diartikan bahwa menurut masyarakat dukungan pemerintah tidak mempengaruhi persepsi kegunaan dan minat untuk menggunakan *m-banking* dalam masa pandemi dan transaksi non tunai belum sepenuhnya didukung oleh pemerintah terutama di Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa bahwa dukungan pemerintah tidak meningkatkan persepsi kegunaan dan minat untuk menggunakan *m-banking*. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan masyarakat tidak percaya dengan



dukungan pemerintah yang kebijakannya bertolak belakang dengan kejadian sesungguhnya sehingga masyarakat mulai mengabaikan kebijakan pemerintah. Hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Aji dkk. (2020) yang menyatakan bahwa *Government Support* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention to Use M-Banking* dengan *Perceived Usefulness* sebagai variabel mediasi. Berdasarkan hal tersebut dapat diartikan bahwa variabel *government support* dalam mempengaruhi *behavioral intention to m-banking* dengan menggunakan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi tidak diterima oleh masyarakat sesuai dengan pengaruh langsung dari *government support* terhadap *behavioral intention to m-banking*. Variabel mediasi dalam penelitian ini tidak mempengaruhi variabel *government support* dalam pengaruhnya terhadap *behavioral intention to m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi.

#### **4.6.7 *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking***

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas, *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking*. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi manfaat yang didapatkan dari menggunakan *m-banking* maka semakin tinggi minat untuk menggunakan *m-banking*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa bahwa dengan menggunakan *m-banking* meningkatkan kinerja pekerjaannya sehingga hal tersebut meningkatkan minat untuk menggunakan *m-banking*. Hal Hasil penelitian ini sesuai

dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aji dkk. (2020), Humairoh dkk. (2020), Fadhli dan Fachruddin (2016) serta Isrososiawan dkk. (2019) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use*. Berdasarkan hal tersebut dapat diartikan bahwa semakin tinggi manfaat penggunaan sistem maka semakin tinggi minat untuk menggunakan sistem.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka didapatkan kesimpulan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. *Perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi risiko penularan virus COVID-19 dari uang tunai maka semakin tinggi manfaat yang didapat dari menggunakan *m-banking*.
2. *Government support* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa menurut masyarakat dukungan pemerintah tidak mempengaruhi persepsi kegunaan dalam penggunaan *m-banking* dalam masa pandemi.
3. *Perceived COVID-19 risk* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking*. Hal berarti bahwa semakin tinggi risiko penularan virus COVID-19 dari uang tunai maka semakin tinggi minat untuk menggunakan *m-banking*.
4. *Perceived COVID-19 risk* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi. Hal tersebut artinya variabel *perceived COVID-19 risk* dalam mempengaruhi *behavioral intention to m-banking* dengan menggunakan *perceived usefulness*

sebagai variabel mediasi diterima oleh masyarakat. Variabel mediasi dalam hipotesis ini memperkuat variabel *perceived COVID-19 risk* dalam pengaruhnya terhadap *behavioral intention to m-banking*.

5. *Government support* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention to use m-banking*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa penggunaan transaksi non tunai belum sepenuhnya didukung oleh pemerintah terutama di Indonesia.
6. *Government support* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention to use m-banking* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi. Hal tersebut dapat diartikan bahwa variabel *government support* dalam mempengaruhi *behavioral intention to m-banking* dengan menggunakan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi tidak diterima oleh masyarakat sesuai dengan pengaruh langsung dari *government support* terhadap *behavioral intention to m-banking*. Variabel mediasi dalam hipotesis ini tidak mempengaruhi variabel *government support* dalam pengaruhnya terhadap *behavioral intention to m-banking*.
7. *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use m-banking*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa semakin tinggi manfaat penggunaan sistem maka semakin tinggi minat untuk menggunakan *m-banking*.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian terdapat beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil dari penelitian dan diharapkan dapat diperbaiki oleh peneliti selanjutnya. Keterbatasan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar dengan *google form* secara online memiliki kelemahan yaitu responden yang tidak objektif dan jujur dalam mengisi kuesioner.
2. Objek penelitian menunjukkan hasil yang kurang menyebar di seluruh Indonesia dikarenakan kurangnya penyebaran secara online.

## 5.3 Saran

Berdasarkan pembahasan, kesimpulan, serta keterbatasan pada penelitian ini, maka saran yang dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sejenis adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mendapatkan sampel yang lebih menyeluruh sehingga dapat memberikan gambaran kondisi secara menyeluruh.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan variabel bebas lainnya sehingga dapat melihat kondisi selain dengan menggunakan variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

## 5.4 Implikasi Penelitian

### 1. Bagi pemerintah

Pemerintah diharapkan agar meningkatkan dukungan untuk penggunaan *mobile banking* sehingga pengguna akan merasa dilindungi dengan kebijakan pemerintah dan akan merasa nyaman menggunakan teknologi sehingga meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan *mobile banking*.

### 2. Bagi masyarakat

Masyarakat sebagai pengguna *mobile banking* diharapkan agar lebih meningkatkan penggunaan *mobile banking* sehingga risiko atas penyebaran virus COVID-19 berkurang dan meningkatkan manfaat dari teknologi pembayaran non-tunai untuk mengurangi transaksi dengan uang tunai.

## Daftar Pustaka

- Aji, H. M., Berakon, I., & Md Husin, M. (2020). COVID-19 and E-Wallet Usage Intention: A Multigroup Analysis between Indonesia and Malaysia. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1804181>
- Al-Haderi, S. (2014). The Influences of Government Support in Accepting the Information Technology in Public Organization Culture. *International Journal of Business and Social Science*, 5(5), 118–124.
- Bank Indonesia. (2016). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/9/Pbi/2016 Tentang Pengaturan dan Pengawasan Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah*. [https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Documents/PBI\\_180916.pdf](https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Documents/PBI_180916.pdf)
- Chitungo, S. K., & Munongo, S. (2013). Extending the Technology Acceptance Model to Mobile Banking Adoption in Rural Zimbabwe. *Journal of Business Administration and Education*, 3(1), 51–79.
- CNBC Indonesia. (2020). *Era Pandemi, 80% Nasabah BRISyariah Pilih Transaksi Digital*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200904172917-4-184484/era-pandemi-80-nasabah-brisyariah-pilih-transaksi-digital>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information Systems Research Center*, 13(3), 319–340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Fadhli, M., & Fachruddin, R. (2016). Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 1(2), 264–276.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage, 165.
- Hidayatullah, S., Waris, A., Devianti, R. C., Sari, S. R., Wibowo, I. A., & PW, P. M. (2018). Perilaku Generasi Milenial dalam Menggunakan Aplikasi Go-Food.

*Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(2), 240–249.  
<https://doi.org/10.26905/jmdk.v6i2.2560>

- Humairoh, Negara, A. K., & Immawati, S. A. (2020). Pertimbangan dan Sikap Milenial terhadap Minat Menggunakan E-Wallet: Pada Masa PSBB Pandemi Covid-19 di Kota Tangerang. *Organum: Jurnal Saintifik Manajemen Dan Akuntansi*, 3(2), 64–81. <https://doi.org/10.35138/organum.v3i2.104>
- IDN Financials. (2020). *BI Dorong Masyarakat Gunakan Uang Non-Tunai*. IDN Financials. <https://www.idnfinancials.com/id/news/32945/encourages-public-noncash-transaction-method>
- Isrososiawan, S., Hurriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2019). User Mobile Payment Behavior Using Technology Acceptance Model (TAM): Study of “Dana” E-Wallet Users. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 6(2), 181. <https://doi.org/10.24252/minds.v6i2.11274>
- Kemendes RI. (2020). Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease (COVID-19). *Kementrian Kesehatan*, 5, 178. [https://covid19.go.id/storage/app/media/Protokol/REV-05\\_Pedoman\\_P2\\_COVID-19\\_13\\_Juli\\_2020.pdf](https://covid19.go.id/storage/app/media/Protokol/REV-05_Pedoman_P2_COVID-19_13_Juli_2020.pdf)
- Mallat, N., Rossi, M., & Kristiina, T. V. (2004). Mobile Banking Services. *International Journal of Mechanical and Production Engineering Research and Development*, 47(5).
- Maqbool, A. (2018). Review of the technology acceptance model (TAM) in internet banking and mobile banking. *International Journal of Information Communication Technology and Digital Convergence*, 3(1), 23–41.
- Menteri Kesehatan. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). In *Menteri Kesehatan Replublik Indonesia*. <https://doi.org/10.4324/9781003060918-2>
- Mujahidin, A., & Astuti, R. P. F. (2020). Pengaruh Fintech e-wallet Terhadap Perilaku Konsumtif Pada Generasi Millennial. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(2), 143. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v8i2.1513>
- Musyaffi, A. M., & Kayati. (2020). Dampak Kemudahan dan Risiko Sistem Pembayaran QR Code: Technology Acceptance Model (TAM) Extension. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 161. <https://doi.org/10.33603/jibm.v3i2.2635>
- Purwanto, E., & Mutahar, A. M. (2020). Examine the Technology of Acceptance



Model Among Mobile Banking Users in Indonesia. *Technology Reports of Kansai University*, 62(7), 3969–3979.

- Richard, M. (2020). *BPD DIY Sebut Transaksi Digital Meroket Selama Pandemi*. Finansial Bisnis.Com. [https://finansial.bisnis.com/read/20200926/90/1297000/bpd-diy-sebut-transaksi-digital-meroket-selama-pandemi?utm\\_source=Desktop&utm\\_medium=Artikel&utm\\_campaign=BacaJuga](https://finansial.bisnis.com/read/20200926/90/1297000/bpd-diy-sebut-transaksi-digital-meroket-selama-pandemi?utm_source=Desktop&utm_medium=Artikel&utm_campaign=BacaJuga)
- Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (2015). Mobile Banking Adoption: A Literature Review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129–142. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.05.003>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)* (S. Y. Suryandari (ed.); 3rd ed.). ALFABETA CV.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://www.jstor.org/stable/pdf/2634758.pdf>
- Warshaw, P. R., & Davis, F. D. (1985). Disentangling Behavioral Intention and Behavioral Expectation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 21(3), 213–228. [https://doi.org/10.1016/0022-1031\(85\)90017-4](https://doi.org/10.1016/0022-1031(85)90017-4)
- Wiratimi, N. P. E. (2020). *Dampak Pandemi, Perbankan Kebut Inovasi Digital*. Finansial Bisnis.Com. <https://finansial.bisnis.com/read/20200929/90/1298255/dampak-pandemi-perbankan-kebut-inovasi-digital>
- Yanti, B., Wahyudi, E., Wahiduddin, W., Novika, R. G. H., Arina, Y. M. D., Martani, N. S., & Nawan, N. (2020). Community Knowledge, Attitudes, and Behavior Towards Social Distancing Policy As Prevention Transmission of Covid-19 in Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 4. <https://doi.org/10.20473/jaki.v8i2.2020.4-14>

## **LAMPIRAN 1**

### **KUESIONER PENELITIAN**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Perkenalkan, saya Tirta Artami Ardiningsih, mahasiswa tingkat akhir Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Pada saat ini saya sedang melaksanakan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir saya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari persepsi risiko, dukungan pemerintah, dan persepsi kegunaan sebagai variabel mediasi terhadap minat tingkah laku penggunaan *mobile banking* terutama dalam masa pandemi COVID-19.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya meminta kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktunya menjadi responden dalam penelitian saya untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pengalaman dan pendapat Saudara/i.

Tidak ada jawaban benar/salah dalam pengisian kuesioner dan semua jawaban saudara/i akan dijamin kerahasiannya semata-mata untuk tujuan penelitian. Atas ketersediaan Saudara/i dalam mengisi kuesioner penelitiannya dengan jujur dan obyektif, saya mengucapkan terima kasih. Apabila ada pertanyaan terkait penelitian ini dapat menghubungi saya melalui email: 17312082@students.uii.ac.id

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Tirta Artami Ardiningsih

## BAGIAN I

### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama (boleh inisial) : .....
2. Kota Domisili : .....
3. No. Handphone : .....
4. Jenis Kelamin :  Perempuan  Laki-laki
5. Usia :  17-20tahun  21-25 tahun  
 26-30 tahun
6. Pekerjaan :  Pelajar  Mahasiswa  PNS  
 Wirausaha  Karyawan Swasta  
 Lainnya .....
7. Apakah anda pernah atau sedang menggunakan *m-banking*?  
 Ya  Tidak
8. Bank yang anda gunakan  
 Mandiri  BPD  
 BNI  CIMB Niaga

- BRI
- Bank Muamalat
- BCA
- Bank Mega
- Lainnya (isi sendiri).....

9. Sudah berapa lama anda menggunakan *m-banking*?

- < 1 tahun
- 1-3 tahun
- > 3 tahun

10. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi *m-banking* dalam sebulan?

- <5 kali
- 5-10 kali
- > 10 kali

## BAGIAN II

### KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Dalam setiap pertanyaan, Saudara/i cukup memberikan jawaban berupa tanda centang (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan Saudara/i.

No.	Keterangan Jawaban	Kode
1.	Sangat tidak setuju	1
2.	Tidak setuju	2
3.	Ragu-ragu	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat setuju	5

#### 1. *Perceived COVID-19 Risk* (Persepsi Risiko COVID-19)

No	Item pernyataan	Skala Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Saya merasa khawatir tertular virus corona saat menggunakan uang tunai.					
2.	Saya merasa tidak nyaman melakukan transaksi pembayaran saat menggunakan uang tunai.					
3.	Saya merasa takut terinfeksi virus corona saat menggunakan uang tunai.					

4.	Saya merasa khawatir adanya virus corona pada uang tunai.					
5.	Saya merasa dengan menggunakan <i>m-banking</i> keamanan internal saya terjamin dibandingkan dengan menggunakan uang tunai pada masa pandemi COVID-19.					
6.	Saya merasa dengan menggunakan <i>m-banking</i> keamanan eksternal saya terjamin dibandingkan dengan menggunakan uang tunai pada masa pandemi COVID-19.					
7.	Saya merasa dengan menggunakan <i>m-banking</i> jaminan dalam melakukan transaksi pembayaran saya terjamin dibandingkan dengan menggunakan uang tunai pada masa pandemi COVID-19.					
8.	Saya merasa dengan menggunakan <i>m-banking</i> jaminan kerahasiaan identitas saya terjamin dibandingkan dengan menggunakan uang tunai pada masa pandemi COVID-19.					

## 2. Government Support (Dukungan Pemerintah)

No	Item pernyataan	Skala Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Pemerintah memberikan dukungan untuk menggunakan <i>m-banking</i> pada masa pandemi COVID-19.					
2.	Pemerintah memastikan server <i>m-banking</i> terfasilitasi pada masa pandemi COVID-19.					
3.	Pemerintah memberikan dukungan untuk inovasi pembayaran melalui <i>m-banking</i> pada masa pandemi COVID-19.					
4.	Pemerintah memberikan kontrol operasi pembayaran melalui <i>m-banking</i> pada masa pandemi COVID-19.					

### 3. *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan)

No	Item pernyataan	Skala Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Menggunakan <i>m-banking</i> efektif pada masa pandemi COVID-19.					
2.	Menggunakan <i>m-banking</i> menjadikan transaksi pembayaran lebih mudah pada masa pandemi COVID-19.					
3.	Menggunakan <i>m-banking</i> menjadikan produktivitas meningkat pada masa pandemi COVID-19.					
4.	Menggunakan <i>m-banking</i> menjadikan kinerja meningkat pada masa pandemi COVID-19.					
5.	Menggunakan <i>m-banking</i> bermanfaat untuk pekerjaan saya pada masa pandemi COVID-19.					

### 4. *Behavioral Intention to Use* (Minat Tingkah Laku Penggunaan)

No	Item pernyataan	Skala Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Saya akan menggunakan <i>m-banking</i> untuk melakukan transaksi pembayaran selama masa pandemi COVID-19.					
2.	Saya lebih suka menggunakan <i>m-banking</i> untuk melakukan transaksi pembayaran selama masa pandemi COVID-19.					
3.	Kedepannya, saya akan terus menggunakan <i>m-banking</i> untuk melakukan transaksi pembayaran.					

**LAMPIRAN 2**  
**HASIL OLAH DATA**

**1. Variabel *Perceived COVID 19 Risk***

Nomor Responden	Perceived Covid-19 Risk								Total
	PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	PR6	PR7	PR8	
1	5	3	4	4	5	5	3	3	32
2	5	5	5	5	4	4	4	3	35
3	3	2	2	2	5	4	4	3	25
4	4	3	4	5	3	3	4	3	29
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	3	4	2	4	5	3	4	4	29
7	4	2	4	4	5	4	2	2	27
8	2	1	2	1	2	4	3	1	16
9	3	2	2	2	3	3	2	4	21
10	4	4	4	4	5	5	4	4	34
11	5	4	4	4	4	4	4	4	33
12	4	2	4	4	4	4	3	4	29
13	3	2	3	4	4	4	4	3	27
14	5	4	5	5	4	5	5	5	38
15	4	4	4	4	4	4	4	3	31
16	4	2	4	4	4	4	4	4	30
17	4	5	5	5	5	4	5	4	37
18	4	2	4	4	3	3	2	2	24
19	4	4	4	4	5	4	4	4	33
20	3	3	3	4	2	2	2	1	20
21	2	2	2	2	4	3	3	3	21
22	2	2	2	2	4	4	4	4	24
23	2	2	2	2	3	3	3	3	20
24	3	2	2	3	5	4	5	5	29
25	3	2	2	3	4	4	4	4	26
26	5	4	4	4	5	5	5	5	37
27	3	3	4	4	4	4	4	3	29
28	4	3	3	4	5	5	5	2	31
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	2	1	2	2	4	4	3	3	21
31	5	4	4	4	4	4	4	2	31
32	4	3	3	3	4	4	4	2	27
33	4	4	4	4	5	5	4	5	35
34	4	5	4	4	5	4	4	4	34



35	3	2	3	4	4	4	4	3	27
36	5	5	3	5	5	5	5	3	36
37	3	5	3	3	5	5	5	5	34
38	3	2	4	4	4	4	4	4	29
39	4	3	4	4	4	4	4	3	30
40	4	2	4	4	5	5	5	4	33
41	4	3	4	4	5	5	5	5	35
42	4	1	4	4	4	4	4	4	29
43	4	4	4	3	4	4	4	3	30
44	5	4	4	4	5	5	5	5	37
45	5	4	4	4	4	4	5	4	34
46	5	5	5	5	5	5	5	5	40
47	2	2	2	2	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	4	4	4	2	30
49	3	3	3	3	5	5	5	5	32
50	2	2	2	4	3	3	2	4	22
51	4	4	4	4	3	3	3	3	28
52	5	5	5	5	5	5	5	5	40
53	4	3	3	4	4	4	4	4	30
54	3	2	3	2	3	3	2	3	21
55	4	4	3	4	5	4	4	2	30
56	4	1	4	4	4	4	4	2	27
57	2	2	2	3	3	3	3	2	20
58	2	2	2	3	4	4	4	2	23
59	4	2	5	5	5	5	5	5	36
60	3	2	2	3	3	3	5	3	24
61	4	4	3	3	4	4	5	5	32
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	4	2	4	4	2	4	2	2	24
64	2	3	2	2	4	3	4	4	24
65	4	4	4	5	5	5	4	4	35
66	3	1	2	2	4	4	4	3	23
67	5	4	5	5	4	4	4	4	35
68	4	3	4	4	4	5	4	3	31
69	4	2	4	4	4	4	3	4	29
70	5	5	5	5	3	5	3	3	34
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	3	2	3	4	4	4	4	2	26
73	4	2	4	4	4	4	2	3	27
74	4	4	4	4	4	3	3	3	29
75	3	2	3	4	5	4	5	3	29

<b>76</b>	5	5	5	5	5	3	3	3	<b>34</b>
<b>77</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	<b>31</b>
<b>78</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>31</b>
<b>79</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	<b>33</b>
<b>80</b>	2	4	3	3	4	3	3	3	<b>25</b>
<b>81</b>	4	4	5	5	5	5	5	5	<b>38</b>
<b>82</b>	5	5	5	1	1	1	5	3	<b>26</b>
<b>83</b>	2	2	2	2	4	4	3	2	<b>21</b>
<b>84</b>	4	4	5	5	5	5	5	5	<b>38</b>
<b>85</b>	5	4	5	5	5	5	5	5	<b>39</b>
<b>86</b>	2	2	2	4	5	5	5	3	<b>28</b>
<b>87</b>	2	2	3	3	3	3	3	4	<b>23</b>
<b>88</b>	4	3	4	4	4	4	4	3	<b>30</b>
<b>89</b>	3	3	3	3	4	4	4	4	<b>28</b>
<b>90</b>	4	3	4	4	4	4	3	3	<b>29</b>
<b>91</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
<b>92</b>	3	2	3	4	4	4	4	3	<b>27</b>
<b>93</b>	5	4	4	4	5	5	4	4	<b>35</b>
<b>94</b>	3	2	3	3	3	3	3	2	<b>22</b>
<b>95</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
<b>96</b>	4	4	4	3	5	4	4	5	<b>33</b>
<b>97</b>	3	1	3	4	2	2	3	3	<b>21</b>
<b>98</b>	4	3	3	3	4	4	4	5	<b>30</b>
<b>99</b>	5	5	5	5	4	4	4	2	<b>34</b>
<b>100</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>33</b>
<b>101</b>	4	3	4	5	5	5	5	4	<b>35</b>
<b>102</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
<b>103</b>	3	3	3	3	4	4	4	4	<b>28</b>
<b>104</b>	2	2	2	3	4	4	3	3	<b>23</b>
<b>105</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
<b>106</b>	4	3	4	4	4	4	4	2	<b>29</b>
<b>107</b>	2	2	3	3	4	4	4	3	<b>25</b>
<b>108</b>	4	4	4	3	5	4	4	3	<b>31</b>
<b>109</b>	4	2	4	4	4	4	4	4	<b>30</b>
<b>110</b>	5	4	5	5	3	3	3	3	<b>31</b>
<b>111</b>	4	3	4	5	5	5	5	3	<b>34</b>
<b>112</b>	2	2	2	2	4	4	4	4	<b>24</b>
<b>113</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	<b>29</b>
<b>114</b>	3	2	2	4	4	4	3	2	<b>24</b>
<b>115</b>	4	4	5	4	3	4	3	3	<b>30</b>
<b>116</b>	3	3	3	3	3	4	4	4	<b>27</b>

117	3	3	3	3	4	4	3	3	26
118	4	4	4	4	4	4	4	4	32
119	2	3	2	2	4	4	3	2	22
120	4	3	4	5	4	4	3	2	29
121	4	3	4	4	5	5	5	4	34
122	4	4	4	4	5	5	5	5	36
123	4	3	4	4	5	5	5	5	35
124	4	4	3	3	4	4	4	4	30
125	4	5	4	4	4	4	5	4	34
126	3	4	3	4	4	5	4	3	30
127	3	4	4	4	4	3	4	4	30
128	3	2	4	4	4	4	4	3	28
129	4	4	4	4	4	4	4	4	32
130	4	2	4	5	4	4	4	4	31
131	4	3	4	5	4	4	4	3	31
132	4	2	4	4	4	3	4	2	27
133	3	4	2	1	4	3	3	3	23
134	3	3	3	3	3	3	3	3	24
135	3	3	3	3	5	4	4	4	29

## 2. Variabel Government Support

Nomor Responden	Government Support				Total
	GS1	GS2	GS3	GS4	
1	4	4	4	3	15
2	3	3	4	4	14
3	1	5	5	3	14
4	3	3	4	3	13
5	4	4	4	4	16
6	4	3	4	4	15
7	2	4	4	4	14
8	3	4	4	4	15
9	4	4	4	3	15
10	5	5	5	4	19
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	2	2	2	3	9
14	4	4	4	4	16
15	3	3	4	3	13

16	4	4	4	3	15
17	4	4	5	4	17
18	4	4	4	4	16
19	3	3	3	3	12
20	4	3	3	3	13
21	4	2	4	4	14
22	2	4	4	4	14
23	4	3	3	3	13
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	4	5	5	4	18
27	4	3	4	4	15
28	3	4	2	2	11
29	4	5	4	4	17
30	5	4	5	3	17
31	4	4	4	4	16
32	4	3	3	3	13
33	3	3	4	3	13
34	4	4	5	5	18
35	4	3	4	3	14
36	3	3	5	5	16
37	3	2	4	2	11
38	4	4	3	4	15
39	4	4	4	4	16
40	5	4	4	5	18
41	3	4	4	4	15
42	4	2	4	4	14
43	4	4	4	3	15
44	4	3	3	3	13
45	3	3	3	3	12
46	5	5	5	5	20
47	4	4	4	3	15
48	2	3	3	3	11
49	5	5	5	5	20
50	4	4	4	4	16
51	4	4	4	3	15
52	5	5	5	5	20
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	2	11
55	4	3	4	3	14
56	3	3	3	3	12

57	3	4	4	3	14
58	4	4	4	4	16
59	4	4	1	1	10
60	3	3	4	3	13
61	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	16
63	4	2	2	2	10
64	4	5	5	4	18
65	4	4	4	3	15
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	4	16
68	4	4	5	3	16
69	4	3	3	3	13
70	2	4	2	2	10
71	3	4	4	3	14
72	2	3	2	3	10
73	4	4	4	4	16
74	4	4	4	4	16
75	5	5	5	4	19
76	3	3	2	2	10
77	4	3	4	4	15
78	3	3	3	3	12
79	3	3	3	3	12
80	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	16
82	1	1	1	1	4
83	4	2	4	2	12
84	4	5	5	5	19
85	3	1	1	1	6
86	3	3	3	3	12
87	2	3	3	3	11
88	4	3	3	3	13
89	4	4	4	4	16
90	5	4	4	4	17
91	4	4	4	4	16
92	2	3	3	2	10
93	5	4	5	4	18
94	2	3	3	3	11
95	5	3	3	5	16
96	5	4	5	4	18
97	4	3	4	3	14

98	5	4	5	3	17
99	4	5	4	2	15
100	4	4	4	4	16
101	4	4	4	4	16
102	3	3	4	3	13
103	3	4	4	3	14
104	4	5	5	4	18
105	4	4	4	4	16
106	4	3	3	3	13
107	4	4	5	4	17
108	3	4	3	3	13
109	4	3	4	3	14
110	4	3	4	3	14
111	4	3	4	3	14
112	4	4	4	4	16
113	5	5	5	5	20
114	3	3	4	3	13
115	3	3	3	3	12
116	4	4	4	4	16
117	4	5	4	4	17
118	3	3	3	3	12
119	3	3	3	3	12
120	2	3	3	3	11
121	3	3	4	3	13
122	4	4	4	3	15
123	4	4	4	4	16
124	4	3	3	3	13
125	2	1	2	2	7
126	4	3	5	4	16
127	3	4	4	3	14
128	4	4	4	4	16
129	4	4	4	4	16
130	5	3	5	4	17
131	4	3	3	3	13
132	3	4	4	3	14
133	2	4	5	4	15
134	2	3	2	4	11
135	3	4	4	4	15

### 3. Variabel *Perceived Usefulness*

Nomor Responden	Perceived Usefulness					Total
	PU1	PU2	PU3	PU4	PU5	
1	5	4	5	5	4	23
2	4	4	5	5	4	22
3	5	5	5	3	4	22
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	2	18
6	5	5	5	4	5	24
7	5	5	4	4	5	23
8	5	4	4	4	4	21
9	4	5	3	3	4	19
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	5	21
12	4	4	4	4	4	20
13	3	4	4	4	5	20
14	5	5	5	5	4	24
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	3	3	4	18
17	4	5	5	5	5	24
18	4	5	4	4	4	21
19	5	5	3	3	4	20
20	4	3	3	2	3	15
21	4	4	4	3	2	17
22	4	5	4	4	4	21
23	4	5	3	4	3	19
24	5	5	5	5	5	25
25	5	5	4	4	5	23
26	5	5	5	5	4	24
27	5	4	4	5	5	23
28	5	5	5	5	4	24
29	5	5	5	5	5	25
30	3	3	4	4	4	18
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	3	3	18
33	5	5	3	3	4	20
34	5	5	5	4	4	23
35	5	5	5	5	5	25
36	5	5	5	5	5	25
37	5	5	2	2	4	18

<b>38</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>
<b>39</b>	5	4	4	4	4	<b>21</b>
<b>40</b>	5	5	4	4	5	<b>23</b>
<b>41</b>	5	5	4	3	4	<b>21</b>
<b>42</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>
<b>43</b>	4	4	3	3	4	<b>18</b>
<b>44</b>	5	5	5	4	4	<b>23</b>
<b>45</b>	4	5	3	4	4	<b>20</b>
<b>46</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
<b>47</b>	4	4	3	3	3	<b>17</b>
<b>48</b>	5	5	4	3	4	<b>21</b>
<b>49</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
<b>50</b>	4	5	4	4	4	<b>21</b>
<b>51</b>	4	4	2	2	2	<b>14</b>
<b>52</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
<b>53</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
<b>54</b>	3	3	2	3	2	<b>13</b>
<b>55</b>	5	5	3	3	4	<b>20</b>
<b>56</b>	4	5	4	4	5	<b>22</b>
<b>57</b>	4	2	4	4	5	<b>19</b>
<b>58</b>	3	3	4	3	3	<b>16</b>
<b>59</b>	4	5	5	1	4	<b>19</b>
<b>60</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
<b>61</b>	5	4	4	4	4	<b>21</b>
<b>62</b>	4	5	4	4	4	<b>21</b>
<b>63</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>
<b>64</b>	5	5	5	4	4	<b>23</b>
<b>65</b>	5	5	4	4	4	<b>22</b>
<b>66</b>	5	5	4	5	5	<b>24</b>
<b>67</b>	5	5	3	3	4	<b>20</b>
<b>68</b>	5	5	4	4	4	<b>22</b>
<b>69</b>	5	5	5	5	4	<b>24</b>
<b>70</b>	5	5	4	5	5	<b>24</b>
<b>71</b>	5	5	4	2	4	<b>20</b>
<b>72</b>	2	4	3	3	4	<b>16</b>
<b>73</b>	5	5	3	4	4	<b>21</b>
<b>74</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>
<b>75</b>	5	5	4	4	5	<b>23</b>
<b>76</b>	5	5	4	4	5	<b>23</b>
<b>77</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>
<b>78</b>	5	5	2	2	4	<b>18</b>



79	5	5	4	3	4	21
80	4	4	3	2	3	16
81	5	5	4	5	5	24
82	5	5	5	5	5	25
83	5	4	4	4	5	22
84	5	5	5	5	5	25
85	5	5	5	3	5	23
86	4	4	4	3	4	19
87	4	4	4	3	3	18
88	4	4	3	3	3	17
89	4	4	4	4	4	20
90	3	3	4	3	4	17
91	5	5	5	5	4	24
92	4	3	2	3	4	16
93	5	5	4	5	5	24
94	4	4	3	4	5	20
95	5	5	5	3	5	23
96	5	5	4	4	5	23
97	4	4	4	3	4	19
98	5	5	3	3	4	20
99	4	4	2	2	2	14
100	4	4	4	4	4	20
101	5	5	4	4	4	22
102	5	5	4	4	5	23
103	5	5	4	4	5	23
104	4	5	4	5	4	22
105	5	5	5	5	5	25
106	4	5	5	4	4	22
107	4	5	4	3	4	20
108	5	4	4	4	4	21
109	4	5	4	4	5	22
110	5	5	3	3	5	21
111	4	5	2	2	4	17
112	4	4	3	3	4	18
113	5	5	4	3	4	21
114	5	4	4	4	5	22
115	4	5	2	2	3	16
116	4	4	4	4	3	19
117	4	4	4	4	4	20
118	5	5	5	5	5	25
119	5	5	5	5	5	25

120	4	5	3	3	4	19
121	5	5	4	3	4	21
122	5	5	4	4	5	23
123	5	5	5	5	5	25
124	4	4	3	3	3	17
125	5	5	5	5	5	25
126	5	5	4	4	4	22
127	5	5	4	4	4	22
128	3	4	3	3	2	15
129	5	5	4	4	5	23
130	5	5	4	4	4	22
131	5	5	5	3	4	22
132	4	4	3	3	4	18
133	5	5	5	5	5	25
134	3	2	3	3	4	15
135	5	5	5	5	5	25

#### 4. Variabel Behavioral Intention to Use m-banking

Nomor Responden	Behavioral Intention to Use mbanking			Total
	BI1	BI2	BI3	
1	5	4	5	14
2	4	4	4	12
3	4	4	4	12
4	4	4	4	12
5	4	4	3	11
6	4	5	4	13
7	4	4	4	12
8	3	2	3	8
9	3	3	2	8
10	4	4	4	12
11	4	4	4	12
12	4	3	4	11
13	4	4	3	11
14	5	5	5	15
15	5	5	5	15
16	4	4	4	12
17	5	5	5	15
18	4	4	4	12
19	4	4	4	12

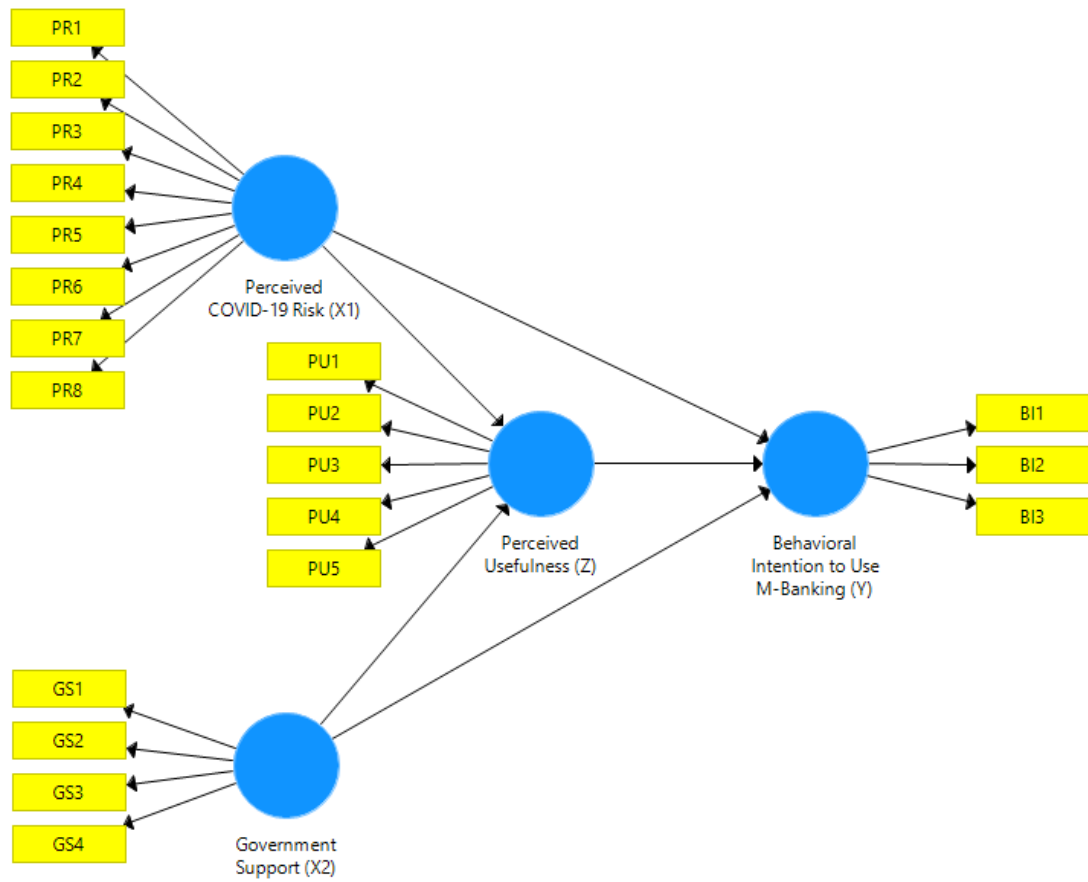
20	3	3	3	9
21	4	4	4	12
22	3	4	4	11
23	3	3	2	8
24	5	5	4	14
25	4	4	5	13
26	5	5	5	15
27	4	4	4	12
28	4	4	3	11
29	4	4	5	13
30	3	3	2	8
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	4	5	4	13
34	4	5	4	13
35	3	3	3	9
36	5	5	3	13
37	5	5	5	15
38	3	4	4	11
39	4	4	4	12
40	3	4	4	11
41	4	4	3	11
42	4	4	4	12
43	3	4	3	10
44	5	5	4	14
45	4	4	3	11
46	5	5	5	15
47	3	3	4	10
48	4	4	4	12
49	5	3	5	13
50	4	4	4	12
51	2	2	2	6
52	5	5	5	15
53	4	5	5	14
54	3	4	4	11
55	5	5	5	15
56	4	4	5	13
57	4	4	3	11
58	3	3	3	9
59	5	1	5	11
60	4	4	4	12

61	4	4	3	11
62	4	4	4	12
63	4	4	4	12
64	4	4	4	12
65	3	4	3	10
66	4	3	5	12
67	4	4	4	12
68	4	4	4	12
69	4	4	4	12
70	4	4	5	13
71	3	5	5	13
72	3	3	4	10
73	4	4	3	11
74	3	3	3	9
75	5	5	2	12
76	5	5	5	15
77	4	4	4	12
78	4	4	4	12
79	4	4	3	11
80	3	3	2	8
81	5	5	5	15
82	5	5	1	11
83	3	3	3	9
84	5	5	5	15
85	5	5	3	13
86	4	4	4	12
87	3	3	3	9
88	4	4	4	12
89	4	4	4	12
90	3	4	3	10
91	3	4	3	10
92	3	2	2	7
93	5	5	5	15
94	4	5	4	13
95	4	5	5	14
96	4	5	5	14
97	4	2	4	10
98	4	4	4	12
99	4	4	4	12
100	4	4	4	12
101	5	5	5	15

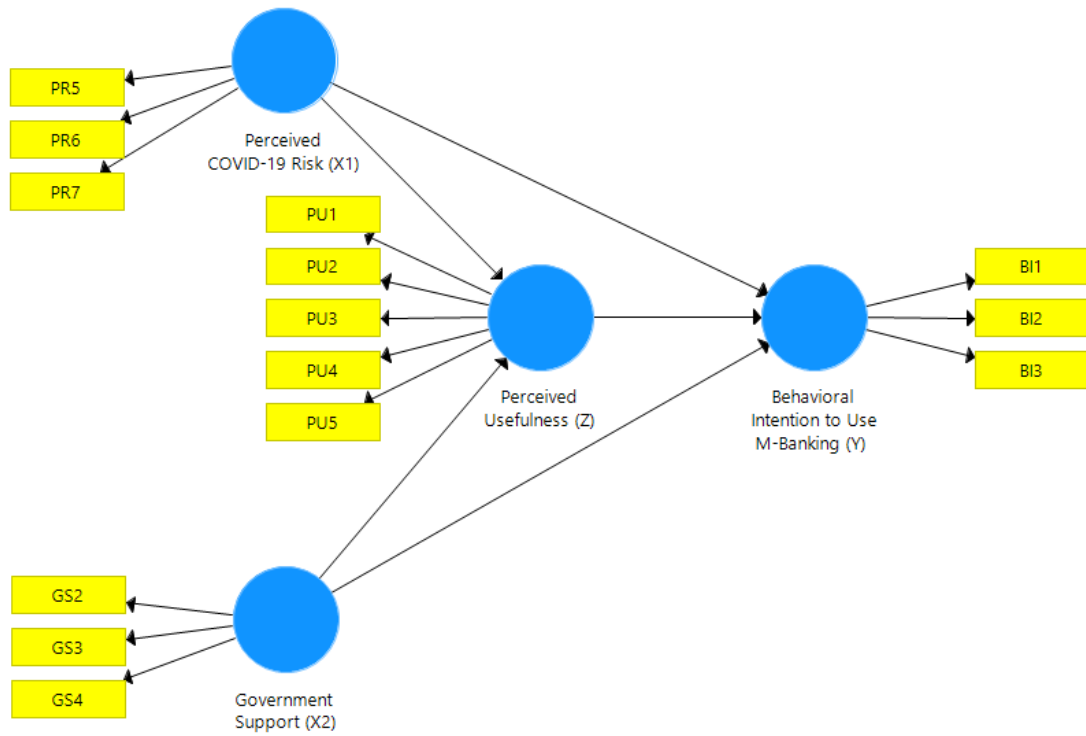
102	5	5	5	15
103	4	5	5	14
104	3	3	2	8
105	5	5	5	15
106	3	4	3	10
107	3	4	4	11
108	4	4	4	12
109	3	3	2	8
110	3	3	3	9
111	4	4	5	13
112	3	3	3	9
113	3	3	3	9
114	2	2	4	8
115	4	4	3	11
116	3	3	3	9
117	3	4	3	10
118	4	5	5	14
119	4	4	5	13
120	2	2	3	7
121	4	4	5	13
122	4	4	4	12
123	5	5	5	15
124	4	4	4	12
125	5	5	5	15
126	4	5	4	13
127	4	5	4	13
128	3	3	4	10
129	5	5	5	15
130	5	5	5	15
131	5	5	3	13
132	4	3	3	10
133	5	4	5	14
134	4	3	4	11
135	4	4	5	13

**LAMPIRAN 3**  
**HASIL ANALISIS DATA**

**3. OUTPUT MODEL PENGKURAN**



#### 4. OUTPUT MODEL PENGUKURAN SETELAH HAPUS ITEM



## 5. OUTER LOADINGS

	Behavioral Intention to Use M-Banking (Y)	Government Support (X2)	Perceived COVID-19 Risk (X1)	Perceived Usefulness (Z)
BI1	0.893			
BI2	0.86			
BI3	0.757			
GS1		0.609		
GS2		0.709		
GS3		0.898		
GS4		0.912		
PR1			0.723	
PR2			0.667	
PR3			0.684	
PR4			0.653	
PR5			0.707	
PR6			0.708	
PR7			0.73	
PR8			0.65	
PU1				0.818
PU2				0.747
PU3				0.745
PU4				0.701
PU5				0.765



## 6. OUTER LOADINGS SETELAH HAPUS ITEM

	Behavioral Intention to Use M-Banking (Y)	Government Support (X2)	Perceived COVID-19 Risk (X1)	Perceived Usefulness (Z)
BI1	0.892			
BI2	0.853			
BI3	0.767			
GS2		0.711		
GS3		0.898		
GS4		0.918		
PR5			0.884	
PR6			0.857	
PR7			0.831	
PU1				0.810
PU2				0.736
PU3				0.755
PU4				0.711
PU5				0.771

## 7. COMPOSITE RELIABILITY, CRONBACH'S ALPHA, DAN AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE)

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Behavioral Intention to Use M-Banking (Y)	0.788	0.801	0.877	0.704
Government Support (X2)	0.825	0.930	0.883	0.718
Perceived COVID-19 Risk (X1)	0.821	0.827	0.893	0.735
Perceived Usefulness (Z)	0.815	0.823	0.870	0.573

## 8. DISCRIMINANT VALIDITY

	Behavioral Intention to Use M-Banking (Y)	Government Support (X2)	Perceived COVID-19 Risk (X1)	Perceived Usefulness (Z)
Behavioral Intention to Use M-Banking (Y)	0.839			
Government Support (X2)	0.113	0.847		
Perceived COVID-19 Risk (X1)	0.494	0.232	0.858	
Perceived Usefulness (Z)	0.571	0.193	0.410	0.757

## 9. R SQUARE

	R Square	R Square Adjusted
Behavioral Intention to Use M-Banking (Y)	0.409	0.396
Perceived Usefulness (Z)	0.178	0.166

## 10. PATH COEFFICIENTS

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Government Support (X2) -> Behavioral Intention to Use M-Banking (Y)	-0.048	-0.049	0.079	0.61	0.542
Government Support (X2) -> Perceived Usefulness (Z)	0.103	0.115	0.095	1.092	0.275
Perceived COVID-19 Risk (X1) -> Behavioral Intention to Use M-Banking (Y)	0.321	0.319	0.069	4.677	0
Perceived COVID-19 Risk (X1) -> Perceived Usefulness (Z)	0.386	0.398	0.065	5.903	0
Perceived Usefulness (Z) -> Behavioral Intention to Use M-Banking (Y)	0.448	0.453	0.069	6.532	0
<b>SPECIFIC INDIRECT EFFECTS</b>					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Government Support (X2) -> Perceived Usefulness (Z) -> Behavioral Intention to Use M-Banking (Y)	0.046	0.052	0.044	1.058	0.291
Perceived COVID-19 Risk (X1) -> Perceived Usefulness (Z) -> Behavioral Intention to Use M-Banking (Y)	0.173	0.18	0.038	4.546	0