

PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN DUKUNGAN PEMERINTAH TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*: PERAN PEMEDIASI PERSEPSI KEGUNAAN

Maulidyati Aisyah^{1,*}, Tirta Artami Ardiningsih²

Universitas Islam Indonesia

maulidyati@uii.ac.id

*Correspondent Author

ARTICLE INFO

Article History

Received 2022-04-08

Revised 2022-04-22

Accepted 2022-04-23

Keywords

Perceived Risk

Government Support

Perceived Usefulness

Intention to Use

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has influenced the government to implement various policies as a form of support to break the chain of the spread of the Covid-19 virus. In addition, the presence of the Covid-19 pandemic requires people to switch from cash transactions to non-cash transactions to prevent exposure to the Covid-19 virus. Technological developments support this transition with the presence of mobile banking to facilitate non-cash transactions. This study aims to determine the effect of perceived risk and government support on interest in using mobile banking with perceived usefulness as a mediating variable. This type of research is quantitative research and uses a questionnaire to obtain data which is then processed using Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) software. The results of the study prove that risk perception has the most influence on interest in using mobile banking, while government support does not influence the use of mobile banking.

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



1. Pendahuluan

Seiring berjalannya waktu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran penting karena segala informasi akan dengan mudah diperoleh (Alfaini dkk., 2021). Selain itu, perkembangan tersebut dapat meningkatkan produktivitas kerja karena mampu mempersingkat jarak dan waktu sehingga menjadi lebih efisien (Kasemin, 2016). Bukti dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah adanya inovasi untuk bertransaksi secara non-tunai. Transaksi non-tunai dapat dikatakan canggih karena tidak membutuhkan uang tunai dalam melakukan transaksi, serta dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun melalui bantuan aplikasi *mobile banking* (Pewa, 2020). Aplikasi *mobile banking* dapat diakses melalui ponsel atau kini lebih dikenal dengan istilah *smartphone* sebagai alat pembayaran elektronik yang sah.

Awal tahun 2020 menjadi tahun yang berat bagi seluruh penduduk dunia karena harus berhadapan dengan virus Covid-19 yang memaksa setiap individu untuk menaati kebijakan *physical distancing* dan mematuhi protokol kesehatan. Pemerintah Indonesia sendiri menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sebagai bentuk dukungan pemerintah untuk memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19 (Yanti dkk., 2020).



Dengan diterapkannya kebijakan tersebut, maka transaksi non-tunai melalui *mobile banking* dapat menjadi salah satu solusi dalam menghadapi situasi pandemi Covid-19 dan tetap memudahkan individu dalam bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memicu masyarakat khususnya generasi milenial untuk mencari dan mempelajari hal-hal baru. Disebut sebagai generasi milenial karena generasi tersebut lahir dalam rentang tahun 1980 sampai dengan awal 2000 (Hidayatullah dkk., 2018). Generasi milenial dengan karakteristik yang terbuka akan teknologi informasi dan komunikasi serta dinilai sering melakukan transaksi secara non-tunai dengan menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat dikatakan lebih unggul daripada *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Davis *et al.*, 1989). Teori TAM menjelaskan bahwa variabel eksternal dapat mempengaruhi minat penggunaan yang dimediasi dengan persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan (Venkatesh & Davis, 2000). Versi terakhir dari teori TAM menghapus variabel sikap karena variabel persepsi manfaat mampu menunjukkan pengaruh yang kuat pada minat penggunaan teknologi, sedangkan variabel sikap tergolong lemah dalam mempengaruhi minat penggunaan teknologi. Hal tersebut dapat terjadi karena ketika sikap masyarakat tidak membawa pengaruh ketika sebuah teknologi memberikan manfaat kepada masyarakat sehingga mereka tetap berminat untuk menggunakan teknologi tersebut sebagaimana yang diadopsi pada penelitian Lai (2017), Lai (2018), serta Sitinjak (2019).

Kajian terdahulu yang membahas *mobile banking* dengan penerapan teori TAM sudah banyak dilakukan, akan tetapi hasil dari penelitian tersebut berbeda-beda. Variabel persepsi risiko diklaim berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (Raza *et al.*, 2017) dan berpengaruh langsung pada niat penggunaan teknologi finansial (Fadhli & Fachruddin, 2016; Sang, 2021). Namun penelitian Musyaffi & Kayati (2020) dan Lafraxo *et al.* (2018) menunjukkan persepsi risiko tidak berpengaruh langsung pada niat penggunaan teknologi finansial. Variabel dukungan pemerintah dinyatakan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan pada penelitian Nurfadilah & Samidi (2021), namun hasil sebaliknya ditunjukkan oleh penelitian dari Al-Haderi (2014) bahwa dukungan pemerintah tidak berpengaruh terhadap persepsi kegunaan. Sementara itu, penelitian Aji *et al.* (2020) menunjukkan hasil berbeda pada hubungan langsung antara dukungan pemerintah dengan variabel niat penggunaan dimana data di Malaysia menunjukkan berpengaruh sedangkan data di Indonesia menyatakan tidak berpengaruh. Lebih lanjut variabel persepsi kegunaan dinyatakan berpengaruh terhadap variabel niat penggunaan (Isrososiawan dkk., 2019; Humairoh dkk., 2020; dan Yaakop *et al.*, 2021). Akan tetapi, penelitian dari Purwanto & Mutahar (2020) menunjukkan hal yang sebaliknya.

2. Review Literatur dan Hipotesis

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat dikatakan lebih unggul dibandingkan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Davis *et al.*, 1989). Teori TAM diperoleh dari TRA dengan dua persepsi utama yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dalam penggunaan. Venkatesh & Davis (2000) mengatakan bahwa dalam Teori TAM variabel eksternal dapat mempengaruhi minat penggunaan yang dimediasi dengan persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan. Perkembangan teori TAM melibatkan variabel eksternal yang akan mendukung persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan karena dalam mengobservasi penerimaan penggunaan system tidak cukup hanya menggunakan dua persepsi tersebut (Ahmad, 2018). Chitungo & Munongo (2013) mengatakan variabel eksternal

yang dapat melibatkan antara lain norma sosial, inovasi, persepsi risiko, biaya dan keunggulan yang dirasakan.

2.1.2. Mobile Banking

Selain Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kini hadir inovasi baru yaitu *mobile banking* yang dapat diakses melalui ponsel dan lebih efektif untuk melakukan transaksi perbankan. Hadirnya *smartphone* memungkinkan industri perbankan untuk mengikuti perkembangan teknologi guna meningkatkan layanan dengan menghadirkan *mobile banking* yang dapat menjangkau nasabah lebih luas serta meningkatkan efisiensi karena dapat digunakan kapanpun dan dimanapun (Shaikh & Karjaluto, 2015).

2.1.3. Dukungan Pemerintah

Yanti dkk., (2020) menjelaskan bahwa Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan *physical distancing* serta menghimbau kepada masyarakat untuk tetap mematuhi protokol kesehatan agar dapat memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19. Kemudian masyarakat juga dihimbau untuk beralih dari transaksi tunai menjadi transaksi non-tunai sebagai wujud upaya memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19.

2.1.4. Persepsi Risiko

Fadhli & Fachruddin (2016) mengatakan persepsi risiko merupakan penilaian individu terhadap kemungkinan yang akan terjadi dalam sebuah situasi. Jika dihubungkan dengan situasi saat ini, maka terdapat risiko penularan virus Covid-19 melalui berbagai cara dan salah satunya transaksi secara tunai sehingga masyarakat disarankan untuk beralih dari transaksi secara tunai menjadi transaksis non-tunai (Aji *et al.*, 2020).

2.1.5. Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan diartikan sebagai sejauhmana pengguna sistem mampu meningkatkan kinerja pekerjaan. Persepsi kegunaan dibagi menjadi tiga golongan yaitu produktivitas dan penghematan waktu, efektivitas, serta kepentingan dari penggunaan sistem untuk membantu sebuah pekerjaan (Davis *et al.*, 1989).

2.2. Hipotesis

2.2.1. Pengaruh Positif Persepsi Risiko terhadap Persepsi Kegunaan

Persepsi resiko merupakan konstruksi multidimensi yang mencakup risiko finansial, fisik, psikologis, atau sosial dalam transaksi *online* (Salam *et al.*, 2021). Pada situasi pandemi, persepsi risiko mencakup ketakutan terhadap penularan virus saat melakukan transaksi langsung dengan orang lain seperti penggunaan uang tunai (Fadhli & Fachruddin, 2016) dan melakukan pembelian (Zanetta *et al.*, 2021). Risiko tertular virus Covid-19 melalui transaksi tunai pada akhirnya menjadi pertimbangan masyarakat untuk beralih melakukan transaksi secara non-tunai. Penelitian Aji *et al.* (2020) dan Sang (2021) membuktikan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh positif pada persepsi kegunaan. Berdasarkan ulasan tersebut, maka hipotesis pertama penelitian ini:

H₁: Persepsi Risiko Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kegunaan

2.2.2. Pengaruh Positif Dukungan Pemerintah terhadap Persepsi Kegunaan

Dukungan pemerintah merupakan eksternal variabel dalam TAM. Pada situasi pandemi Covid-19, dukungan pemerintah berisi kebijakan-kebijakan pemerintah untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19 mencakup diberlakukannya menjaga jarak

sosial (Yanti dkk., 2020). Hal ini diperlukan untuk meminimalisir terjadinya transaksi secara langsung. Saat diberlakukannya kebijakan *physical distancing*, maka transaksi non-tunai merupakan solusi yang tepat untuk tetap melakukan transaksi keuangan. Penelitian Aji *et al.* (2020) serta Nurfadilah & Samidi (2021) membuktikan bahwa dukungan pemerintah memiliki pengaruh positif pada persepsi kegunaan. Berdasarkan ulasan tersebut, maka hipotesis kedua penelitian ini:

H₂: Dukungan Pemerintah Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kegunaan

2.2.3. Pengaruh Positif Persepsi Risiko terhadap Minat Penggunaan

Persepsi risiko menjadi pertimbangan besar dalam penggunaan sistem transaksi non-tunai (Fadhli & Fachruddin, 2016). Virus Covid-19 dapat menular saat seseorang tidak menerapkan kebijakan *physical distancing* terhadap orang lain seperti halnya penggunaan transaksi tunai. Hal tersebut mempengaruhi pola pikir masyarakat untuk menghindari penularan virus Covid-19 dengan cara melakukan transaksi secara non-tunai. Penelitian Fadhli & Fachruddin (2016) serta Aji *et al.* (2020) membuktikan persepsi risiko memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan. Lebih lanjut, penelitian Aji *et al.* (2020) juga membuktikan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan dengan persepsi kegunaan sebagai variabel mediasi. Berdasarkan ulasan tersebut, maka hipotesis ketiga dan keempat penelitian ini:

H₃: Persepsi Risiko Berpengaruh Positif terhadap Minat Penggunaan

H₄: Persepsi Kegunaan Memediasi pada Pengaruh Positif Persepsi Risiko terhadap Minat Penggunaan

2.2.4. Pengaruh Positif Dukungan Pemerintah terhadap Minat Penggunaan

Penambahan variabel eksternal dukungan pemerintah dapat diartikan sebagai himbuan kepada masyarakat agar tetap mematuhi protokol kesehatan dan menerapkan aturan *physical distancing* dengan tujuan untuk memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19 (Yanti dkk., 2020). Salah satu solusi untuk memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19 dengan cara beralih dari transaksi tunai menjadi transaksi non-tunai. Selain untuk memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19, penggunaan transaksi non-tunai juga dapat memberikan manfaat karena sifatnya yang fleksibel dapat digunakan dimanapun dan kapanpun. Penelitian yang dilakukan oleh Aji *et al.* (2020) menunjukkan dukungan pemerintah memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan dengan persepsi kegunaan sebagai variabel mediasi. Berdasarkan ulasan tersebut, hipotesis kelima dan keenam penelitian ini:

H₅: Dukungan Pemerintah Berpengaruh Positif terhadap Minat Penggunaan

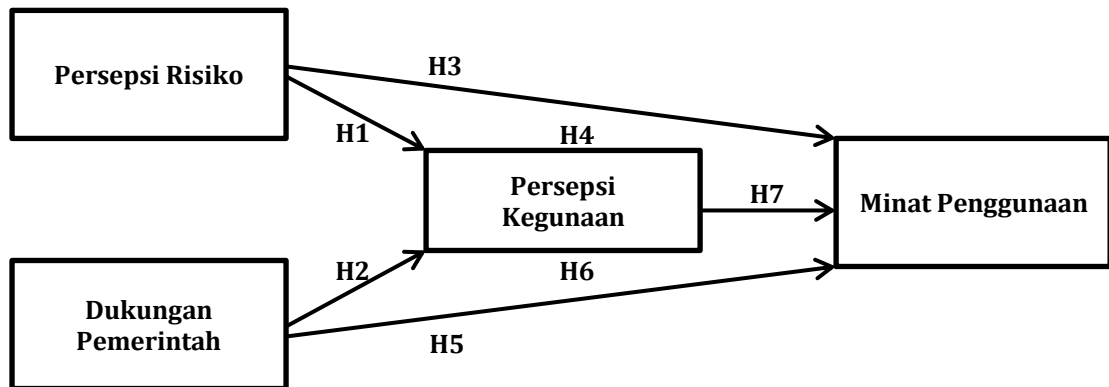
H₆: Persepsi Kegunaan Memediasi pada Pengaruh Positif Dukungan Pemerintah terhadap Minat Penggunaan

2.2.5. Pengaruh Positif Persepsi Kegunaan terhadap Minat Penggunaan

Variabel mediasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan yang menggambarkan sejauh masyarakat percaya dengan penggunaan sistem transaksi non-tunai. Transaksi non-tunai dengan menggunakan *mobile banking* dapat menjadi salah satu solusi untuk memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19. Penelitian Fadhli & Fachruddin (2016), Isrososiawan dkk. (2019), dan Humairoh dkk. (2020) menunjukkan bahwa minat penggunaan dipengaruhi secara positif oleh persepsi kegunaan. Berdasarkan ulasan tersebut, hipotesis ketiga dan ketujuh penelitian ini:

H₇: Persepsi Kegunaan Berpengaruh Positif terhadap Minat Penggunaan

2.3. Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

3. Metode Penelitian

3.1 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Data

Populasi merupakan gambaran suatu wilayah yang terdiri atas obyek atau subyek dengan kualitas dan karakter yang telah ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2017). Penelitian ini mengambil populasi penelitian yaitu masyarakat Indonesia khususnya generasi milenial yang pernah melakukan transaksi non-tunai melalui *mobile banking* selama masa pandemi Covid-19. Alasan memilih generasi milenial sebagai populasi penelitian karena generasi milenial mempunyai karakteristik yang terbuka pada teknologi informasi dan komunikasi serta dirasa sering melakukan transaksi secara non-tunai dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* (Hidayatullah dkk., 2018).

Sampel merupakan bagian populasi dengan karakteristik tertentu (Sugiyono, 2017). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu metode *purposive sampling* dengan menggunakan kriteria tertentu (Sugiyono, 2017). Kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang termasuk dalam golongan generasi milenial dan pernah melakukan transaksi non-tunai dengan menggunakan *mobile banking* selama masa pandemi Covid-19. Jumlah minimum sampel harus mampu menggambarkan populasi secara keseluruhan. Perhitungan jumlah sampel minimum yang diambil dalam penelitian ini adalah jumlah terbesar dari indikator penelitian dikalikan 10 (Hair *et al.*, 2017). Jadi, jumlah minimum sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 sampel.

Kemudian metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner secara *online* melalui *google form*. Jawaban dari responden diukur menggunakan skala *likert* 1 sampai 5. Variabel persepsi risiko memiliki 8 indikator yang bersumber dari Fadhli & Fachruddin (2016) serta Aji *et al.* (2020). Variabel dukungan pemerintah memiliki 4 indikator yang bersumber dari Aji *et al.* (2020). Variabel persepsi kegunaan memiliki 5 indikator yang bersumber dari Davis *et al.* (1989). Variabel minat penggunaan memiliki 3 indikator yang bersumber dari Aji *et al.* (2020).

3.2. Teknik Analisis Data

3.2.1. Analisis *Partial Least Square*

Partial Least Square (PLS) disebut sebagai metode *soft modeling* karena tidak menerapkan asumsi *Ordinary Least Square* (OLS) dimana data penelitian harus berdistribusi normal dan bebas dari masalah multikolinearitas (Ghozali, 2018). Analisis PLS menerapkan model pengukuran *measurement model* dan *structural model*.

3.2.2. Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Measurement model atau yang sering disebut dengan *outer model* merupakan model yang menggambarkan hubungan antara indikator dengan dengan variabel utamanya. Model pengukuran digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas masing-masing variabel. Uji validitas dilakukan dengan metode *convergent validity* dan *cross loading*. Untuk metode *convergent validity* dinilai berdasarkan nilai *loading factor* pada masing-masing indikator variabel. Apabila masing-masing indikator memiliki nilai *loading factor* > 0,7, maka indikator tersebut dinyatakan valid, serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE) menunjukkan > 0,5. Sementara metode *discriminant validity* dinilai dengan melihat nilai *cross loading* pada masing-masing indikator variabel. Apabila nilai *cross loading* masing-masing indikator variabel > 0,7, maka indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2018). Selanjutnya uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan keakuratan indikator dalam menerangkan sebuah variabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat besaran nilai *composite reliability*. Apabila nilai *composite reliability* menunjukkan > 0,7, maka variabel tersebut dinyatakan reliabel (Ghozali, 2018).

3.2.3. Model Struktural (*Structural Model*)

Structural model atau yang sering disebut dengan *inner model* merupakan model yang menggambarkan hubungan antar variabel penelitian. Model struktural dianalisa dengan melihat besarnya nilai *r-square* yang menggambarkan persentase *variance* pada variabel dependen. Nilai *r-square* yang berubah menggambarkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai *r-square* 0,75 diartikan kuat, 0,5 diartikan sedang, dan 0,25 diartikan lemah. Analisis model struktural dilanjutkan dengan melihat besarnya nilai signifikansi guna mengetahui pengaruh antar variabel penelitian dengan metode *bootstrapping* yaitu uji hipotesis dengan menggunakan seluruh sampel untuk dilakukan *resampling*. Besarnya nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu *t-value* 1,65 dengan nilai signifikansi 10% (0,1), *t-value* 1,96 dengan nilai signifikansi 5% (0,05), dan *t-value* 2,58 dengan nilai signifikansi 1% (0,01) (Ghozali, 2018).

3.2.4. Uji Efek Mediasi

Ghozali (2018) menjelaskan uji mediasi merupakan pengujian antara variabel independen dengan variabel dependen melalui variabel perantara. Terdapat tiga tahap dalam melakukan uji mediasi:

1. Melakukan uji pengaruh antara variabel independen (X) pada variabel dependen (Y) dengan syarat tingkat signifikansi *t-statistic* > 1,96;
2. Melakukan uji pengaruh antara variabel independen (X) pada variabel mediasi (Z) dengan syarat tingkat signifikansi *t-statistic* > 1,96;
3. Melakukan uji secara bersamaan variabel independen (X) dan variabel mediasi (Z) terhadap variabel dependen (Y) dengan syarat tingkat signifikansi *t-statistic* > 1,96.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

4.1.1. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Pada uji pertama terdapat beberapa nilai *loading factor* yang lebih kecil dari syarat yaitu 0,7 sehingga harus dihapus. Hasil uji validitas konvergen ditunjukkan pada tabel 1:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Nilai <i>Loading Factor</i>	AVE
Persepsi Risiko	PR5	0,884	0,704
	PR6	0,857	
	PR7	0,831	
Dukungan Pemerintah	DP2	0,711	0,718
	DP3	0,898	
	DP4	0,918	
Persepsi Kegunaan	PK1	0,810	0,735
	PK2	0,736	
	PK3	0,755	
	PK4	0,711	
	PK5	0,771	
Minat Penggunaan	MP1	0,892	0,573
	MP2	0,853	
	MP3	0,767	

Sumber: Data Primer Diolah PLS (2021)

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7 dan AVE pada semua indikator pertanyaan dari seluruh variabel penelitian lebih besar dari 0,5. Kesimpulannya seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

4.1.2. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Diskriminan

	Minat Penggunaan	Dukungan Pemerintah	Persepsi Risiko	Persepsi Kegunaan
Minat Penggunaan	0,839			
Dukungan Pemerintah	0,113	0,847		
Persepsi Risiko	0,494	0,232	0,858	
Persepsi Kegunaan	0,571	0,193	0,410	0,757

Sumber: Data Primer Diolah PLS (2021)

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa nilai *cross loading* masing-masing variabel lebih besar dari 0,7. Kesimpulan yang dapat diambil adalah seluruh indikator yang menggambarkan masing-masing variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid.

4.1.3. Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Composite Reliability</i>	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Persepsi Risiko	0,893	0,821	0,7	Reliabel
Dukungan Pemerintah	0,883	0,825	0,7	Reliabel
Persepsi Kegunaan	0,870	0,815	0,7	Reliabel
Minat Penggunaan	0,877	0,788	0,7	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah PLS (2021)

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach's alpha* dari variabel persepsi risiko, dukungan pemerintah, persepsi kegunaan, dan minat penggunaan > 0,7. Artinya, seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

4.2. Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*)

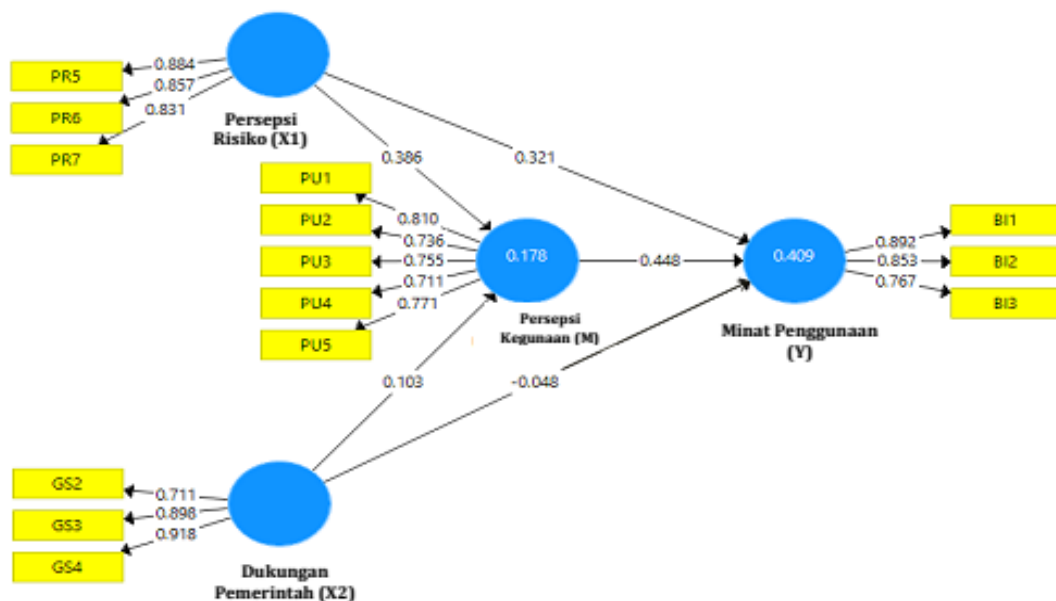
Tabel 4. Hasil Uji R-Square

Variabel	Nilai <i>R-Square</i>
Minat Penggunaan	0,409
Persepsi Kegunaan	0,178

Sumber: Data Primer Diolah PLS (2021)

Tabel 4 menunjukkan nilai *r-square* pada variabel persepsi kemudahan dan minat penggunaan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel tergolong moderat.

4.3. Hasil Uji Hipotesis



Gambar 2. Hubungan antar Variabel dan Nilai Uji

Pada penelitian ini uji hipotesis dilakukan dengan melihat besarnya nilai *t-statistic* dan nilai *p-value*. Keputusan hipotesis diterima jika nilai *t-statistic* > *t-tabel* (1,96) dan nilai *p-value* < 0,05. Hasil uji hipotesis ditampilkan pada gambar 2 dan tabel 5:

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Model	Original Sample	T-Statistic	P-Value	Keterangan
Persepsi Risiko → Persepsi Kegunaan	0,386	5,903	0,000	Diterima
Dukungan Pemerintah → Persepsi Kegunaan	0,103	1,092	0,275	Ditolak
Persepsi Risiko → Minat Penggunaan	0,321	4,677	0,000	Diterima
Persepsi Risiko → Persepsi Kegunaan	0,173	4,546	0,000	Diterima
Minat Penggunaan → Dukungan Pemerintah	-0,048	0,610	0,542	Ditolak
Minat Penggunaan → Dukungan Pemerintah	0,046	1,058	0,291	Ditolak
Persepsi Kegunaan → Minat Penggunaan	0,448	6,532	0,000	Diterima

Sumber: Data Primer Diolah PLS (2021)

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang disajikan dalam tabel 5 dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh positif pada persepsi kegunaan dibuktikan dengan besarnya nilai *original sample* 0,386 dan besarnya nilai *t-statistic* 5,903 yang mana lebih besar dari 1,96, dan *p-value* sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05. Artinya, hipotesis pertama yang menyatakan persepsi memiliki pengaruh positif pada persepsi kegunaan diterima.
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa dukungan pemerintah memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan pada persepsi kegunaan dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0,103, nilai *t-statistic* 1,092 yang mana lebih kecil dari 1,96, dan *p-value* sebesar 0,275 yang mana lebih besar dari 0,05. Artinya, hipotesis kedua yang menyatakan dukungan pemerintah memiliki pengaruh positif pada persepsi kegunaan ditolak.
3. Hasil penelitian membuktikan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0,321, nilai *t-statistic* 4,677 yang mana lebih besar dari 1,96, dan *p-value* sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05. Artinya, hipotesis ketiga yang menyatakan persepsi risiko memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan diterima.
4. Hasil penelitian membuktikan bahwa persepsi kegunaan memediasi pada pengaruh positif persepsi risiko terhadap minat penggunaan dibuktikan dengan besarnya nilai *original sample* 0,173 dan besarnya nilai *t-statistic* 4,546 yang mana lebih besar dari 1,96, dan *p-value* sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05. Artinya, hipotesis keempat yang menyatakan persepsi kegunaan memediasi pada pengaruh positif persepsi risiko terhadap minat penggunaan diterima.
5. Hasil penelitian membuktikan bahwa dukungan pemerintah berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan dibuktikan dengan besarnya nilai *original sample* -0,048 dan besarnya nilai *t-statistic* 0,610 yang mana lebih kecil dari 1,96, dan *p-value* sebesar

- 0,542 yang mana lebih besar dari 0,05. Artinya, hipotesis kelima yang menyatakan dukungan pemerintah berpengaruh positif terhadap minat penggunaan ditolak.
6. Hasil penelitian membuktikan bahwa persepsi kegunaan tidak memediasi pada pengaruh positif dukungan pemerintah terhadap minat penggunaan dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0,046, nilai *t-statistic* 1,058 yang mana lebih kecil dari 1,96, dan *p-value* sebesar 0,291 yang mana lebih besar dari 0,05. Artinya, hipotesis keenam yang menyatakan persepsi kegunaan memediasi pada pengaruh positif dukungan pemerintah terhadap minat penggunaan ditolak.
 7. Hasil penelitian membuktikan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan dibuktikan dengan besarnya nilai *original sample* 0,448 dan besarnya nilai *t-statistic* 6,532 yang mana lebih besar dari 1,96, dan *p-value* sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05. Artinya, hipotesis ketujuh yang menyatakan persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan diterima.

4.5. Pembahasan

4.5.1. Persepsi Risiko Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kegunaan

Persepsi risiko merujuk pada resiko penularan virus Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan dengan memiliki persepsi terhadap resiko penularan virus akan mendorong masyarakat untuk menggunakan *mobile banking* sebagai salah satu bentuk sarana transaksi tidak langsung. Artinya, manfaat yang didapat dari penggunaan *mobile banking* akan semakin tinggi sejalan dengan resiko penularan Covid-19. Masyarakat merasa risiko penularan virus Covid-19 dapat dicegah dengan menerapkan transaksi non-tunai sehingga persepsi masyarakat tentang manfaat dari penggunaan *mobile banking* juga semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Raza *et al.* (2017) bahwa persepsi risiko berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan.

4.5.2. Dukungan Pemerintah Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kegunaan

Dukungan pemerintah merujuk pada kebijakan untuk mengurangi penularan virus. Dalam konteks penggunaan *mobile banking*, kebijakan tersebut merujuk pada anjuran menjaga jarak (*social distancing*). Hasil penelitian menunjukkan jika dukungan pemerintah berpengaruh positif namun tidak signifikan pada persepsi kegunaan yang didukung dengan hasil penelitian dari Al-Haderi (2014). Herdiana (2020) menjelaskan keberhasilan kebijakan menjaga jarak tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu kapasitas pemerintah pusat dan daerah, perbedaan strategi yang diterapkan, dan ketaatan masyarakat yang rendah. Hal tersebut dapat diartikan bahwa masyarakat merasakan bahwa pemerintah kurang memiliki kapasitas dalam mengurangi penularan virus sehingga tidak mempengaruhi persepsi masyarakat apakah *mobile banking* memberikan manfaat atau tidak.

4.5.3. Persepsi Risiko Berpengaruh Positif terhadap Minat Penggunaan

Hasil penelitian membuktikan persepsi risiko berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Artinya, semakin meningkatnya minat penggunaan *mobile banking* dipengaruhi oleh tingginya risiko penularan virus Covid-19. Masyarakat merasa risiko penularan virus Covid-19 dapat dicegah dengan menerapkan transaksi non-tunai sehingga berpengaruh pada tingginya minat penggunaan *mobile banking*. Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Fadhli & Fachruddin (2016) dan Aji *et al.* (2020) yang menunjukkan bukti bahwa persepsi risiko berpengaruh positif pada minat penggunaan.

4.5.4. Persepsi Kegunaan Memediasi pada Pengaruh Positif Persepsi Risiko terhadap Minat Penggunaan

Hasil penelitian membuktikan bahwa persepsi risiko berpengaruh positif terhadap minat penggunaan dengan persepsi kegunaan sebagai variabel mediasi. Artinya, semakin tinggi minat penggunaan *mobile banking* disebabkan oleh semakin tinggi risiko penularan virus Covid-19, dan diperkuat dengan persepsi manfaat dari penggunaan *mobile banking*. Masyarakat merasa risiko penularan virus Covid-19 dapat dicegah dengan menerapkan transaksi non-tunai sehingga berpengaruh pada tingginya minat penggunaan *mobile banking* dan diperkuat dengan persepsi manfaat dari penggunaan *mobile banking*. Penelitian Aji *et al.* (2020) menunjukkan persepsi risiko mempengaruhi minat penggunaan dengan persepsi kegunaan sebagai variabel mediasi.

4.5.5. Dukungan Pemerintah Berpengaruh Negatif terhadap Minat Penggunaan

Hasil penelitian menunjukkan jika dukungan pemerintah tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan. Artinya, minat penggunaan *mobile banking* ketika masa pandemi Covid-19 tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh dukungan pemerintah. Hal tersebut dapat terjadi karena kebijakan pemerintah untuk menggunakan transaksi non-tunai dimasa pandemi Covid-19 bertolak belakang dengan kondisi yang sesungguhnya. Transaksi non-tunai belum sepenuhnya dapat dilakukan diberbagai tempat yang masih menerapkan transaksi tunai seperti pasar tradisional. Penelitian yang dilakukan oleh Sánchez-Torres *et al.* (2018) dan Aji *et al.* (2020) membuktikan bahwa minat penggunaan dipengaruhi secara negatif oleh dukungan pemerintah.

4.5.6. Persepsi Kegunaan Tidak Memediasi pada Pengaruh Positif Dukungan Pemerintah terhadap Minat Penggunaan

Penelitian ini membuktikan jika persepsi kegunaan tidak memediasi pada pengaruh positif dukungan pemerintah terhadap minat penggunaan. Artinya, persepsi kegunaan dari *mobile banking* tidak terbukti memberikan pengaruh pada dukungan pemerintah agar masyarakat berminat menggunakan *mobile banking* pada masa pandemi Covid-19. Hal tersebut dapat terjadi karena masyarakat merasa transaksi non-tunai di Indonesia belum sepenuhnya bisa diterapkan dimanapun seperti di pasar tradisional yang menjadi salah satu tempat terjadinya transaksi tunai. Hasil ini menjadi alternatif temuan bagi penelitian-penelitian sebelumnya.

4.5.7. Persepsi Kegunaan Berpengaruh Positif terhadap Minat Penggunaan

Selanjutnya penelitian membuktikan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Artinya, semakin tinggi minat untuk menggunakan *mobile banking* dipengaruhi oleh semakin tingginya persepsi manfaat yang didapatkan dari penggunaan *mobile banking*. Masyarakat merasa bahwa penggunaan *mobile banking* dapat memberikan kemudahan terutama di masa pandemi Covid-19 sehingga meningkatkan minat penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadhli & Fachruddin (2016), Isrososiawan dkk. (2019), dan Humairoh dkk. (2020) mendukung hasil dari penelitian ini bahwa minat penggunaan dipengaruhi secara positif oleh persepsi kegunaan.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah: *Pertama*, persepsi risiko memiliki pengaruh positif pada persepsi kegunaan. *Kedua*, dukungan pemerintah memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan pada persepsi kegunaan. *Ketiga*, persepsi risiko memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan. *Keempat*, persepsi kegunaan memediasi pada pengaruh positif persepsi risiko terhadap minat penggunaan. *Kelima*, dukungan pemerintah memiliki pengaruh negatif pada minat penggunaan. *Keenam*, persepsi kegunaan tidak memediasi pada pengaruh positif persepsi risiko terhadap minat penggunaan. *Ketujuh*, persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan.

5.2. Saran

Beberapa hal yang menjadi masukan pada penelitian ini berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan adalah:

1. Penelitian berikutnya disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih luas sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih majemuk dan mampu menggambarkan kondisi secara luas.
2. Penelitian berikutnya disarankan dapat menggunakan variabel bebas lainnya seperti persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, persepsi kenyamanan, dan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi minat penggunaan.

Daftar Pustaka

- Ahmad, M. (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. <http://www.kasdba.org/ijctdc/documents/vol3no1/05>. Review of The Technology Acceptance Model (TAM) in Internet banking and Mobile banking.pdf
- 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).
- Alfaini, A. U. H., Wulandari, U. F., & Nadlir, N. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Guna Meningkatkan Kinerja Sekolah Pada Masa Pandemi Covid-19 di SMAN 1 Gondang Mojokerto. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 11(2), 202-214. <http://103.88.229.8/index.php/idaroh/article/view/9805>
- Chitungo, S., & Munongo, S. (2013). Extending the Technology Acceptance Model to Mobile Banking Adoption in Rural Zimbabwe. *Journal of Business Administration and Education*, 3(1).
- 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). <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*, 1Fadhli, M(2).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares*
-
- Maulidyati Aisyah & Tirta Artami Ardiningsih (Pengaruh Persepsi Risiko dan Dukungan Pemerintah ...) 103

- Structural Equation Modeling (PLS-SEM). *Sage*, 165.
- Herdiana, D. (2020). Social Distancing : Indonesian Policy Response to the Corona Virus. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(1).
- 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, H., 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). <https://doi.org/10.35138/organum.v3i2.104>
- 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). <https://doi.org/10.24252/minds.v6i2.11274>
- Kasemin, H. K. (2016). *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Prenada Media.
- Lafraxo, Y., Hadri, F., Amhal, H., & Rossafi, A. (2018). The Effect Of Trust, Perceived Risk And Security On The Adoption Of Mobile Banking In Morocco. *ICEIS 2018 - Proceedings of the 20th International Conference on Enterprise Information Systems*, 2. <https://doi.org/10.5220/0006675604970502>
- Lai, P. C. (2017). Security as an Extension to TAM Model: Consumers’ Intention to Use a Single Platform E-Payment. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*, 13(3–4). <https://doi.org/10.1177/2319510x18776405>
- Lai, P. C. (2018). Single Platform e-payment system consumers’ intention to use. *Journal of Information Technology Management*, 29(2).
- Musyaffi, A. M., & Kayati, K. (2020). Dampak Kemudahan dan Risiko Sistem Pembayaran QR Code: Technology Acceptance Model (TAM) Extension. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(2). <https://doi.org/10.33603/jibm.v3i2.2635>
- Nurfadilah, D., & Samidi, S. (2021). How The Covid-19 Crisis Is Affecting Customers’ Intention To Use Islamic Fintech Services: Evidence From Indonesia. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, 7. <https://doi.org/10.21098/jimf.v7i0.1318>
- Pewa, N. R. A. (2020). *Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan Mobile Banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowau*. STIE Perbanas Surabaya.
- 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).
- Raza, S. A., Umer, A., & Shah, N. (2017). New Determinants Of Ease Of Use And Perceived Usefulness For Mobile Banking Adoption. *International Journal of Electronic Customer Relationship Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1504/IJECRM.2017.086751>
- Salam, M. A. Saha, T., Rahman, M. H., & Mutsuddi, P. M. (2021). Challenges to Mobile Banking Adaptation in COVID-19 Pandemic. *Journal of Business and Management Sciences*, 9(3). <https://doi.org/10.12691/jbms-9-3-2>
- Sánchez-Torres, J. A., Canada, F. J. A., Sandoval, A. V., & Alzate, J. A. S. (2018). E-banking in Colombia: factors favouring its acceptance, online trust and government support. *International Journal of Bank Marketing*, 36(1). <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2016-0145>
- Sang, N. M. (2021). Critical Factors Affecting Consumer Intention of Using Mobile Banking Applications During COVID-19 Pandemic: An Empirical Study from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(11).
- Shaikh, A. A., & Karjaluo, H. (2015). Mobile Banking Adoption: A Literature Review. In *Telematics and Informatics* (Vol. 32, Issue 1). <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.05.003>
- Sitinjak, T. (2019). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital Go-Pay. *Jurnal Manajemen*, 8(2).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan*

- R&D). CV. Alfabeta.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). Theoretical Extension Of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2). <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Yaakop, A. Y., Shi, Y. P., Foster, B., & Saputra, J. (2021). Investigating E-Wallet Adoption of Covid-19 Intra-Period Among Malaysian Youths': Integrated Task-Technology Fit And Technology Acceptance Model Framework. *International Journal of Data and Network Science*, 5(3). <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.6.004>
- 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). <https://doi.org/10.20473/jaki.v8i2.2020.4-14>
- Zanetta, L. D. A., Hakim, M. P., Gastaldi, G. B., Seabra, L. M. A. J., Rolim, P. M., Nascimento, L. G. P., Medeiros, C. O., & da Cunha, D. T. (2021). The Use Of Food Delivery Apps During The COVID-19 Pandemic In Brazil: The Role Of Solidarity, Perceived Risk, And Regional Aspects. *Food Research International*, 149. <https://doi.org/10.1016/j.foodres.2021.110671>