

ABSTRAK

Perkembangan pesat teknologi saat ini berdampak pada seluruh aspek kehidupan, salah satunya teknologi pada sektor perbankan. Riset DBS Bank yang menunjukkan sebanyak 41% frekuensi transaksi perbankan nasabah pada 2018 adalah transaksi mobile banking di Indonesia. Mobile banking merupakan suatu aplikasi mobile yang membantu penggunaanya dalam melakukan transaksi perbankan melalui internet. Namun, di Kalimantan Timur sendiri sebagai salah satu provinsi dengan pendapatan perkapita dan pengeluaran konsumsi yang tinggi, penggunaan internet masih rendah, terbukti berdasarkan riset APJII 2018 tercatat berada di posisi kedua terendah dalam penggunaan internet.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku online pada masyarakat Kalimantan Timur untuk mengadopsi layanan mobile banking dengan menggunakan model UTAUT modifikasi budaya berdasarkan teori culture dimension Hofstede. Proses pengumpulan data menggunakan metode quota sampling dengan jumlah 300 responden non-pengguna mobile banking. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan SEM-PLS (Partial Least Square) dengan software WarpPLS 6.0

Hasil penelitian menyebutkan bahwa faktor-faktor yang paling mempengaruhi minat nasabah di provinsi Kalimantan Timur dalam mengadopsi layanan mobile banking secara berurutan adalah Effort expectancy, Performance expectancy, dan Social influence. Behavioral Intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap Usage Behavior. Kemudian, Variabel moderator budaya Individualism/Collectivism (IDV) memperkuat hubungan Behavioral Intention (BI) dan Usage Behavior (UB).

Kata Kunci : *Mobile Banking*, Model UTAUT Modifikasi, Dimensi Budaya Hofstede, SEM-PLS, Warp PLS 6.0