

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat saat ini telah mengubah strategi bisnis dunia usaha, salah satunya teknologi pada sektor perbankan. Riset DBS Bank yang menunjukkan sebanyak 41% frekuensi transaksi perbankan nasabah pada tahun 2018 adalah transaksi melalui *mobile banking* di Indonesia. Namun, di Cirebon sendiri sebagai salah satu dengan produk domestik regional bruto yang tinggi di Ciayumajakuning dan diprediksi akan terus meningkat tetapi masih mengalami penetrasi penggunaan internet yang rendah dan penggunaan *mobile banking* yang rendah.

Oleh karena itu pada penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku *online* pada masyarakat pedesaan (*rural*) di Cirebon untuk mengadopsi layanan *mobile banking* dengan menggunakan model UTAUT modifikasi dengan budaya dari teori *culture dimension* Hofstede.

Pada penelitian ini proses pengumpulan data menggunakan metode *quota sampling* dengan jumlah 252 responden pengguna *mobile banking*, dengan melakukan penyebaran kuesioner melalui *Google Forms*. Untuk mencapai tujuan penelitian, teknik analisis data menggunakan PLS-SEM (*Partial Least Square*) dengan *software* WarpPLS 7.0.

Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa faktor-faktor yang paling mempengaruhi minat nasabah di Cirebon dalam mengadopsi layanan *mobile banking* secara berurutan adalah *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Facilitating Condition*. *Behavioral Intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Usage Behaviour*. Kemudian, variabel moderator budaya *Masculinity/Femininity (MF)*, *Uncertainty Avoidance (UA)*, dan *Individualism/Collectivism (IDV)* memperkuat hubungan *Behavioral Intention* dan *Usage Behaviour (UB)*.

Adapun saran dari penelitian ini untuk pihak penyedia layanan maupun pihak perbankan dapat selalu berinovasi agar manfaat yang diberikan selalu bertambah, mudah digunakan dengan tampilan UI/UX (Desain visual) yang informatif, inovatif, mudah digunakan, dan kondisi pendukung seperti memberikan edukasi mengenai bagaimana mengoperasikan layanan *mobile banking*. Kemudian, beberapa pertanyaan masih belum terjawab. Misalnya, prediktor "kepercayaan" dan "pengaruh sosial" memiliki hasil sebagai prediktor terburuk dalam analisis bobot pada penelitian ini. Disarankan bahwa penggunaan jenis prediktor ini di penelitian selanjutnya dapat dieksplorasi secara rasional lagi.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, Model UTAUT Modifikasi, Dimensi Budaya Hofstede, *Rural*, PLS-SEM, WarpPLS 7.0