

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, data dari Hootsuite menyatakan bahwa pertumbuhan digital di Indonesia juga berjalan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan meningkatnya pengguna internet secara *mobile*. Hal ini berbanding lurus dengan peningkatan penggunaan *mobile banking* yang kini penggunaannya sudah melebihi transaksi *offline*. Tentunya, banyak sekali faktor yang menjadi penyebab pengadopsian teknologi *mobile banking*, salah satunya adalah dimensi kebudayaan yang merupakan nilai-nilai yang dianut oleh suatu individu maupun masyarakat secara kolektif. Sebagai kota dengan kondisi demografis yang sangat bervariasi, kota Medan dapat merepresentasikan keberagaman budaya Indonesia dikarenakan tidak ada satupun suku bangsa yang jumlahnya melebihi 50% dari total penduduk kota tersebut. Kondisi ekonomi di kota Medan juga terbilang baik. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, total nilai PDRB (Produk Domestik Regional Bruto) di kota Medan adalah yang terbesar di luar pulau Jawa per tahun 2021.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat di kota Medan dalam mengadopsi layanan *mobile banking* dengan menggunakan pendekatan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) dengan menggunakan variabel dimensi budaya Hofstede sebagai moderator dengan total sebanyak dua belas variabel.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Data penelitian didapatkan melalui survey dan sampel yang terkumpul berjumlah 233 responden. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probabilitas. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah PLS-SEM dengan *software* WarpPLS 7.0.

Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor yang mempengaruhi *Behavioral Intention* adalah seluruh variabel UTAUT, dengan *Social Influence* sebagai variabel yang paling berpengaruh dalam pengadopsian teknologi dibanding variabel UTAUT lainnya. Seluruh variabel moderasi juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Use Behavior*, dengan hasil *Individualism* sebagai variabel kebudayaan Hofstede yang paling berpengaruh dalam pengadopsian *mobile banking* di kota Medan.

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