

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Inovasi dan perkembangan di bidang teknologi yang cepat telah membawa perubahan dalam berbagai bidang industri. Cepatnya perkembangan teknologi memaksa manusia agar terus beradaptasi. Hal ini berdampak pada perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini tidak jauh dari penggunaan teknologi, seperti penggunaan internet dalam kehidupan sehari-hari.

Saat ini dunia serba digital dimana hampir semua transaksi dapat dilakukan melalui jaringan internet. Terlebih lagi munculnya pandemi Covid-19 seakan-akan memaksa manusia untuk lebih cepat dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang ada. Adanya pandemi juga mengubah gaya hidup masyarakat. Masyarakat yang awalnya melakukan pembelian produk dengan mendatangi sebuah toko, kini dapat melakukan pembelian barang melalui gadget yang mereka miliki.

Tren digitalisasi ini juga memberi pengaruh pada perekonomian, dimana digitalisasi mengubah pola transaksi masyarakat di sektor keuangan (Bank Indonesia, 2019). Indonesia memiliki potensi yang besar untuk mendapatkan keuntungan dari digitalisasi. Memiliki populasi terbesar keempat di dunia dimana demografinya didominasi oleh generasi Y dan Z, Indonesia memiliki segmen konsumen yang prospektif untuk menerima digitalisasi. Pada sistem pembayaran,

besarnya minat masyarakat ditunjukkan pada meningkatnya pembayaran secara digital.

Transaksi pembayaran melalui *financial technology* atau *fintech* telah mendekati perbankan, terlebih adanya dorongan dari transaksi *e-commerce* (Bank Indonesia, 2019). Penggunaan *fintech* untuk melakukan transaksi melalui *e-commerce* terus meningkat, hal ini mengakibatkan pengurangan pada penggunaan layanan *digital banking*. Penguatan peran non-bank dalam menyediakan layanan keuangan diikuti dengan penurunan peran bank. Hal ini menunjukkan efek dari disrupsi digital pada industri keuangan di Indonesia, dimana saat ini beragam layanan keuangan yang biasanya disediakan oleh bank dapat diimitasi oleh *fintech*.

Mengikuti pada perkembangan teknologi yang ada, bank juga turut berinovasi untuk menciptakan sebuah jasa yang mampu memenuhi kebutuhan nasabah melalui *digital banking*. *Digital banking* merupakan kegiatan perbankan yang dilakukan secara digital, yang berarti semua aktivitas perbankan dilakukan secara online. Salah satu bentuk dari *digital banking* adalah *mobile banking* yang merupakan sebuah layanan yang dimiliki oleh bank yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan menggunakan perangkat mobile seperti *handphone*. Adanya *mobile banking* ini menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan yang cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat, serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui telepon seluler (Rahayu, 2015).

Berkaitan dengan tingkat penerimaan seorang pengguna terhadap sebuah teknologi, Davis (1989) menyatakannya dalam teori *Technology Acceptance Model*

(TAM). *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan sebuah model yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan suatu teknologi. Teori TAM telah digunakan dalam banyak penelitian mengenai adopsi dan penggunaan sebuah teknologi informasi. Menurut Venkatesh & Morris (2000) TAM merupakan konsep yang dianggap tepat untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap sebuah teknologi informasi yang baru.

Tujuan perusahaan dalam menciptakan sebuah inovasi berbasis teknologi adalah agar inovasi tersebut dapat digunakan dan membantu konsumen dalam melakukan pekerjaannya. Mengacu pada teori TAM, penggunaan sebuah sistem disebut sebagai *actual system use*. Menurut Davis dalam Rifaldi et al., (2021), *actual system use* merupakan bentuk respon psikomotor eksternal yang dapat diukur dengan penggunaan sebuah sistem secara aktual. Dapat juga diartikan sebagai tahapan dimana pengguna benar-benar menggunakan sebuah sistem.

Schiffman & Wisenblit (2019) mengidentifikasi karakteristik sebuah produk atau jasa yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan atau tidak menggunakan inovasi produk atau layanan baru, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trial-ability*, dan *observability (communicability)*. Sedangkan mengacu pada teori *Technology Acceptance Model* atau TAM, terdapat dua faktor yang mempengaruhi yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (Davis, 1993).

Berdasarkan pada penelitian-penelitian sebelumnya mengenai perilaku penerimaan sebuah teknologi, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* telah digunakan untuk mengukur penggunaan sebuah teknologi (Eriksson et al., 2005; Pikkarainen et al., 2004; Santika & Yadna, 2017; Yasa et al., 2014). Sehingga pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh kedua variabel tersebut terhadap penggunaan sebuah sistem teknologi informasi.

Perceived usefulness atau persepsi kemanfaatan merupakan sebuah persepsi dimana seorang pengguna percaya bahwa penggunaan sebuah sistem akan meningkatkan kinerja mereka (Davis, 1989). Lebih lanjut Davis (1989) menyatakan bahwa keputusan pengguna untuk menggunakan atau tidak menggunakan sebuah aplikasi bergantung pada bagaimana aplikasi tersebut dapat membantu pekerjaan mereka. Jika seorang pengguna percaya bahwa penggunaan sebuah aplikasi dapat berguna dalam melakukan pekerjaannya maka pengguna tersebut akan menggunakannya. Begitu pula sebaliknya, jika seorang pengguna percaya bahwa penggunaan sebuah aplikasi kurang berguna maka pengguna tersebut tidak akan menggunakannya. Penelitian oleh Yasa et al., (2014) menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual usage* pada *internet banking*. Melalui penelitian tersebut, disebutkan bahwa kegunaan yang diberikan oleh bank melalui internet banking akan meningkatkan adopsi dari layanan bank tersebut. Selanjutnya, nasabah yang menikmati kegunaan tersebut akan mengadopsinya dengan menggunakan layanan *internet banking* untuk beragam transaksi perbankan.

Meskipun sebuah aplikasi bermanfaat dalam melakukan sebuah pekerjaan, pada saat yang sama pengguna dapat menilai bahwa aplikasi tersebut sulit untuk digunakan (Davis, 1989). *Perceived ease of use* merupakan penilaian dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sebuah sistem akan terbebas dari usaha (Davis, 1989). Agar sebuah sistem dapat digunakan oleh banyak pengguna, tentunya sistem tersebut haruslah mudah untuk digunakan dan tidak rumit untuk dipelajari oleh pengguna baru.

Menurut Jogiyanto (2007), *perceived ease of use* juga merupakan sebuah kepercayaan dalam mengambil sebuah keputusan. Apabila seorang pengguna percaya bahwa sebuah aplikasi mudah untuk digunakan, maka pengguna tersebut akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seorang pengguna percaya bahwa sebuah aplikasi tidak mudah untuk digunakan, maka pengguna akan memutuskan untuk tidak menggunakannya. Gusni et al., (2019) menyatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *actual usage* Gopay. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa persepsi kemudahan yang dirasakan oleh pengguna telah mendorong pengguna untuk meningkatkan penggunaan Gopay.

Salah satu bank di Indonesia yang menyediakan layanan mobile banking adalah PT Bank Negara Indonesia, Tbk atau Bank BNI. Persaingan di antara bank lain dalam menyediakan layanan mobile yang dibutuhkan oleh nasabah menjadi tantangan sendiri bagi perusahaan. Diikuti dengan perkembangan teknologi yang masif, bank-bank lain juga turut menyediakan layanan *mobile banking* bagi nasabahnya.

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Aplikasi *Mobile Banking* di Indonesia Tahun 2020-2022

Nama Bank	Tahun				
	2020	2021	%	2022	%
Bank BRI	9.050.000	14.150.000	56%	23.850.000	69%
Bank BNI	7.786.849	10.812.341	39%	13.600.000	26%
Bank Mandiri	4.539.000	6.780.000	49%	9.702.000	43%

Sumber: Laporan Tahunan Perusahaan, 2023

Tabel di atas menunjukkan jumlah pengguna aplikasi mobile banking di Bank BRI, Bank BNI, dan Bank Mandiri. Dapat diketahui bahwa selama tiga tahun terakhir jumlah pengguna aplikasi *mobile banking* di ketiga bank tersebut mengalami kenaikan. Meski demikian, jumlah pengguna aplikasi *mobile banking* Bank BNI mengalami kenaikan yang lebih rendah apabila dibandingkan dengan Bank BRI dan Bank Mandiri. Selain itu, Bank BNI memiliki jumlah pengguna yang sedikit apabila dibandingkan dengan Bank BRI dan Bank Mandiri. Hal ini menunjukkan rendahnya tingkat adopsi penggunaan aplikasi *mobile banking* pada nasabah Bank BNI.

Tabel 1. 2 Jumlah Transaksi Aplikasi *Mobile Banking* di Indonesia Tahun 2020-2021

Nama Bank	Tahun				
	2020	2021	%	2022	%
Bank BRI	238.466.000	869.100.000	264%	1.895.397.000	110%
Bank BNI	302.490.000	433.840.000	43%	597.000.000	38%
Bank Mandiri	850.000	1.224.000.000	44%	1.944.000.000	59%

Sumber: Laporan Tahunan Perusahaan (2023)

Tabel di atas menunjukkan jumlah transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui aplikasi *mobile banking* BRI, BNI, dan Mandiri. Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa jumlah transaksi pada *mobile banking* BNI per tahun 2021 sejumlah 433,84 juta transaksi. Hal ini menjadikan *mobile banking* BNI sebagai aplikasi *mobile banking* dengan jumlah transaksi paling sedikit diantara ketiga aplikasi *mobile banking* yang lain. Selain itu apabila dibandingkan dengan jumlah transaksi selama 3 (tiga) tahun terakhir, pertumbuhan jumlah transaksi pada *mobile banking* BNI tidak menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dibandingkan ketiga bank yang lainnya.

Adanya pandemi Covid-19 mempercepat adopsi penggunaan *mobile banking* di masyarakat. Gubernur Bank Indonesia Perry Warjiyo, menyebutkan bahwa transaksi perbankan digital diperkirakan akan mencapai Rp67.000 triliun di tahun 2023 dan Rp87.000 triliun di tahun berikutnya (kontan.co.id, 2022). Hal ini menunjukkan adanya penerimaan masyarakat terhadap teknologi baru yang ditawarkan oleh bank, yaitu *mobile banking*.

Perusahaan akan melakukan perbandingan dengan perusahaan lain untuk mengukur bagaimana kinerja perusahaan mereka dibandingkan dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang bisnis yang sama, hal ini disebut dengan *benchmarking* (Kotler et al., 1999). *Benchmarking* dilakukan dengan membandingkan produk yang dimiliki oleh perusahaan dan kompetitor untuk mengetahui hal apa saja yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan performa. Pada tabel di atas, diketahui bahwa jumlah pengguna *mobile banking* BNI adalah lebih banyak dibandingkan jumlah pengguna *mobile banking* Mandiri. Namun apabila

dilihat dari jumlah transaksi pada kedua *mobile banking* tersebut, *mobile banking* Mandiri memiliki jumlah transaksi yang jauh lebih tinggi dibandingkan *mobile banking* BNI. Melihat pada jumlah pengguna yang dimiliki oleh *mobile banking* BNI, seharusnya *mobile banking* BNI memiliki jumlah transaksi yang lebih tinggi dibandingkan *mobile banking* Mandiri. Robinson dalam Pikkarainen et al., (2004) menyatakan bahwa setengah dari jumlah orang yang menggunakan layanan *online banking* tidak menjadi pengguna aktif. Hal ini dapat diartikan bahwa nasabah Bank BNI yang menjadi pengguna *mobile banking* BNI tidak secara aktif menggunakan layanan tersebut.

Setelah melakukan wawancara kepada beberapa pengguna aplikasi *mobile banking* BNI di Kota Salatiga, ditemukan pengguna-pengguna yang memiliki akun aplikasi *mobile banking* BNI namun jarang menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI dalam melakukan transaksi digital. Nasabah-nasabah tersebut menyatakan bahwa mereka memilih untuk menggunakan layanan *mobile banking* dari bank lain untuk melakukan transaksi secara *digital*. Beberapa alasan yang disebutkan antara lain seperti layanan *mobile banking* bank lain lebih mudah dimengerti penggunaannya, sudah terbiasa menggunakan layanan *mobile banking* lain, dan layanan *mobile banking* lain jarang terjadi eror.

Mobile banking BNI menyediakan berbagai fitur yang bermanfaat bagi pengguna untuk melakukan transaksi secara digital. Fitur-fitur yang tersedia di *mobile banking* BNI antara lain adalah transfer ke BNI dan antar bank lain, transfer BI-Fast, *top up e-wallet*, QRIS, tarik tunai tanpa kartu, pembelian pulsa dan paket data, pembelian token listrik, pembayaran tagihan, dan sebagainya.

Berbagai fitur yang bermanfaat dalam melakukan transaksi keuangan telah disediakan melalui aplikasi *mobile banking* BNI. Namun, berdasarkan laporan konsumen yang dimuat pada website mediakonsumen.com, nasabah beberapa kali mengalami kendala transfer antar bank melalui *mobile banking* BNI dimana saldo terpotong tetapi dana tidak masuk ke rekening penerima. Hal ini mengakibatkan nasabah tidak merasakan kegunaan atau *usefulness* dari penggunaan aplikasi *mobile banking* BNI.

Selain itu, aplikasi *mobile banking* BNI sendiri telah dirancang untuk mudah digunakan oleh penggunanya. Bahkan melalui website Bank BNI, perusahaan menyediakan panduan bagi pengguna untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI. Selain itu, aplikasi *mobile banking* BNI juga rutin melakukan update pada aplikasi mereka untuk meminimalisir eror yang mungkin terjadi.

Tabel 1. 3 Ulasan Pengguna Terkait *Ease of Use* Aplikasi *Mobile Banking* BNI Berdasarkan Ulasan pada Google Play Store bulan April-Juni 2023

No	Keluhan	Jumlah
1	Kesulitan dalam mengakses aplikasi (aplikasi eror/lemot, tidak bisa <i>log in</i> , registrasi gagal, dan sering adanya pemeliharaan sistem)	41
2	Kesulitan dalam melakukan transaksi (transaksi gagal dan transaksi melalui QRIS yang sulit)	32

Sumber: Google Play Store, 2023

Meskipun aplikasi *mobile banking* BNI telah berusaha agar layanan mereka dapat digunakan dengan mudah, hal tersebut tidak terlepas dari eror yang dialami oleh pengguna. Tabel 1.3 di atas menunjukkan keluhan pengguna terkait *ease of use* aplikasi *mobile banking* BNI seperti kesulitan dalam mengakses aplikasi dan dalam melakukan transaksi. Hal-hal tersebut berpengaruh dalam persepsi pengguna

terhadap *ease of use* aplikasi *mobile banking* BNI. Kesulitan-kesulitan yang dialami oleh pengguna tersebut tentunya akan menyebabkan pengguna tidak dapat merasakan kemudahan yang ditawarkan oleh *mobile banking* BNI dalam transaksi melakukan transaksi.

Penjelasan di atas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual System Use* (Studi pada Pengguna Aplikasi BNI Mobile di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Salatiga)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui aplikasi *mobile banking*-nya, BNI telah berusaha untuk memberikan manfaat dan kemudahan dalam memberikan layanan transaksi keuangan secara digital. Melihat pada masifnya perkembangan teknologi, seharusnya Bank BNI mampu meningkatkan jumlah penggunanya. Selain itu, setelah dilakukan wawancara dengan pengguna layanan *mobile banking* BNI di Kota Salatiga ditemukan pengguna-pengguna yang memiliki akun aplikasi *mobile banking* BNI namun jarang menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI dalam melakukan transaksi digital

Mengacu pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM) faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna untuk menggunakan atau tidak menggunakan sebuah sistem adalah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Sehingga permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana *perceived usefulness* dan

perceived ease of use dapat mempengaruhi *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI. Sehingga rumusan masalahnya antara lain:

1. Apakah ada pengaruh *perceived usefulness* terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI?
2. Apakah ada pengaruh *perceived ease of use* terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI?
3. Apakah ada pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI
2. Mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI
3. Mengetahui pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI?

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dapat memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian sekaligus mendapatkan pemahaman terhadap topik yang diteliti dan memperdalam ilmu yang telah didapat selama proses perkuliahan.

2. Bagi Pembaca

Dapat memberikan pemahaman terkait topik yang diteliti berkaitan dengan topik dalam penelitian ini dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan masukan atau saran yang positif bagi perusahaan, terutama dalam evaluasi atau pengembangan kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 *Technology Acceptance Model* (TAM)

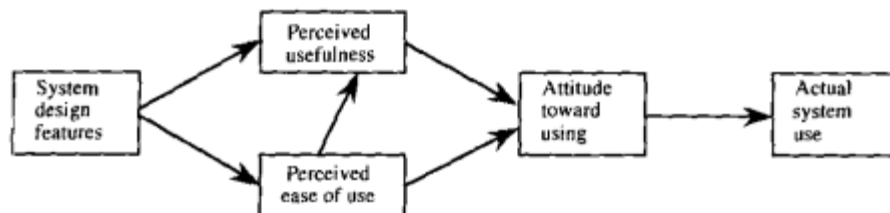
Technology Acceptance Model (TAM) merupakan sebuah model yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan suatu teknologi. TAM merupakan sebuah teori yang diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) menjelaskan mengenai teori psikologis sosial yang menjelaskan faktor-faktor psikologis yang mendorong perilaku manusia (Jogiyanto, 2007). Lebih lanjut, Jogiyanto (2007) menjelaskan beberapa kelebihan dari teori *Technology Acceptance Model* antara lain:

1. TAM merupakan model perilaku (*behavior*) yang berguna untuk menjawab pertanyaan mengenai mengapa banyak sistem teknologi informasi yang gagal diterapkan karena penggunanya tidak mempunyai minat untuk menggunakannya.
2. TAM dibangun dengan dasar teori yang kuat

3. TAM telah diuji dengan berbagai penelitian dan hasilnya Sebagian besar menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik.
4. TAM merupakan model yang sederhana tetapi valid.

Technology Acceptance Model (TAM) menyatakan bahwa orang-orang akan menggunakan sebuah aplikasi jika mereka percaya bahwa aplikasi tersebut dapat membantu mereka dalam melakukan pekerjaan mereka, disebut dengan *perceived usefulness* dan pada saat yang sama orang-orang akan menilai bahwa suatu aplikasi sulit atau mudah untuk digunakan, disebut dengan *perceived ease of use* (Davis, 1989).

Berikut adalah model *Technology Acceptance Model (TAM)* Davis:



Gambar 1. 1 Model *Technology Acceptance Model (TAM)*

Sumber: Davis (1993)

Menurut (Davis, 1993), perilaku menuju *actual system use* merupakan hasil yang dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Perceived ease of use* mempunyai dampak terhadap *perceived usefulness*. *System design* mempengaruhi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Fitur yang ada dalam sebuah sistem akan mempengaruhi perilaku menuju penggunaan sistem melalui *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Selain itu, Wibowo (2008) menjelaskan bahwa persepsi pengguna teknologi informasi akan mempengaruhi sikap pengguna terhadap penerimaan teknologi tersebut. Faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan tersebut adalah persepsi kemanfaatan dan kemudahan, sehingga seorang pengguna akan melihat manfaat dan kemudahan yang dirasakan sebagai acuan dalam penerimaan sebuah teknologi.

Penelitian ini menggunakan konsep TAM untuk menganalisis penerimaan seorang pengguna terhadap sebuah sistem yang dicerminkan pada *actual system use* atau penggunaan sistem secara aktual yang diperkirakan dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Objek yang akan diteliti pada penelitian ini adalah aplikasi *mobile banking*, khususnya aplikasi *mobile banking* BNI.

1.5.2 Actual System Use

Menurut Davis (1989), *actual system use* merupakan bentuk respon psikomotor eksternal yang dapat diukur dengan penggunaan sebuah sistem secara aktual. Seorang pengguna akan menggunakan teknologi jika pengguna tersebut percaya bahwa teknologi yang ada akan menguntungkan dan mudah untuk digunakan, selanjutnya pengguna tersebut akan menggunakan teknologi secara kontinyu (Yasa et al., 2014). Lebih lanjut, Davis dalam Wibowo (2008) menjelaskan *actual system usage* dapat diukur dengan frekuensi dan waktu penggunaan sebuah sistem. Lebih lanjut, Rigopoulos & Askounis (2007) menyatakan bahwa *actual system use* dapat diukur berdasarkan penggunaan sistem yang berulang-ulang dan sering, dalam hal ini adalah *mobile banking*.

Kusuma dan Susilowati dalam Adhiputra (2015) menyatakan bahwa penggunaan *online banking* dapat menjadi acuan tingkat keberhasilan sebuah sistem yang diukur melalui frekuensi penggunaan dan diversitas transaksi yang digunakan. Seorang pengguna akan puas dalam menggunakan sebuah sistem apabila sistem tersebut mudah digunakan dan meningkatkan produktivitas, hal ini dapat tercermin dari penggunaan sistem secara aktual. Menurut Rigopoulos & Askounis (2007), penggunaan sebuah sistem dapat diukur menggunakan dengan frekuensi penggunaan dan penggunaan yang lebih sering dibandingkan sistem lain. Wibowo (2008) menyatakan bahwa *actual system use* dapat diukur melalui penggunaan secara aktual, frekuensi penggunaan, dan kepuasan pengguna. Pada penelitian Santika & Yadna (2017), *actual usage* diukur dengan penggunaan secara kontinu, sering menggunakan, dan menggunakan untuk transaksi bisnis.

1.5.3 Perceived Usefulness

Jogiyanto dalam Susanti et al., (2021) memberikan penjelasan *perceived usefulness* atau manfaat yang dirasakan sebagai tahapan seseorang percaya bahwa penggunaan sebuah teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam melakukan pekerjaan. Venkatesh & Davis (2000) menjelaskan *perceived usefulness* sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sebuah sistem dapat meningkatkan kinerjanya. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai sebuah persepsi dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu akan berguna dalam melakukan pekerjaannya (Davis, 1989). Lebih lanjut Davis (1989) mereferensikan *useful* atau berguna sebagai “*capable of being used advantageously*” (dapat digunakan dengan bermanfaat).

Perceived usefulness merupakan hal penting yang menjadi pertimbangan konsumen dalam menentukan keputusan untuk menggunakan sebuah teknologi. Lin dalam Putri & Iriani (2021) menyatakan bahwa apabila pengguna menilai bahwa suatu teknologi dapat memberikan manfaat bagi dirinya, maka pengguna tersebut akan memutuskan untuk menggunakan teknologi tersebut. Jika pengguna merasa bahwa sebuah sistem berguna maka pengguna tersebut akan menggunakannya, begitupun sebaliknya jika pengguna merasa bahwa sebuah sistem kurang berguna maka pengguna tersebut tidak akan menggunakannya (Priambodo & Prabawani, 2015).

Venkatesh & Davis (2000) memberikan indikator-indikator yang dapat digunakan dalam pengukuran *perceived usefulness*, antara lain:

1. *Improves job performance*: Penggunaan sistem dapat meningkatkan performa penggunanya
2. *Increase productivity*: Penggunaan sistem dapat meningkatkan produktivitas penggunanya.
3. *Enhance job effectiveness*: Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektivitas kinerja penggunanya.
4. *Useful*: Penggunaan sistem memberikan manfaat bagi penggunanya

1.5.4 Perceived Ease of Use

Perceived ease of use merujuk pada persepsi dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sebuah sistem akan terbebas dari usaha (Davis, 1989). Lebih lanjut, Davis (1989) menyatakan bahwa *perceived ease of use* merupakan

pengembangan dari kata "ease" yang berarti bahwa penggunaan sebuah sistem akan terbebas dari sebuah kesulitan atau usaha yang besar. Venkatesh & Davis (2000) mengartikan *Perceived ease of use* sebagai persepsi pengguna dimana pengguna merasa bahwa aplikasi mudah digunakan.

Jogiyanto dalam Priambodo & Prabawani (2015) menjelaskan *ease of use* sebagai sejauhmana seorang pengguna yakin bahwa penggunaan suatu teknologi akan terbebas dari usaha. Davis (1989) menyatakan bahwa sebuah aplikasi yang dianggap mudah untuk digunakan akan cenderung lebih diterima oleh pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *perceived ease of use* adalah sebuah persepsi dimana pengguna merasa bahwa sebuah sistem yang digunakan mudah untuk digunakan.

Jogiyanto (2007) turut menyatakan *perceived ease of use* sebagai suatu kepercayaan dalam proses pengambilan keputusan. Jika seorang pengguna merasa percaya bahwa sebuah sistem informasi mudah untuk digunakan maka pengguna tersebut akan menggunakannya. Begitupun sebaliknya, apabila seorang pengguna merasa bahwa sebuah sistem informasi sulit untuk digunakan maka pengguna tersebut tidak akan menggunakannya.

Venkatesh & Davis (2000) memberikan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *perceived ease of use*, antara lain:

- 1) *Clear and understandable*: Interaksi pengguna dengan sistem jelas dan mudah dipahami

- 2) *Does not require a lot of mental effort*: Interaksi pengguna dengan sistem tidak membutuhkan usaha yang besar
- 3) *Easy to use*: Pengguna menilai sistem mudah untuk digunakan
- 4) *Easy to get the system to do what he/she want to do*: Pengguna menilai sistem mudah untuk melakukan pekerjaannya

1.5.5 Pengaruh Antar Variabel

1.5.5.1 Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actual System Use*

Perceived usefulness merupakan sebuah persepsi dimana seorang pengguna percaya bahwa penggunaan sebuah sistem dapat membantu mereka dalam melakukan sebuah pekerjaan. Adanya sebuah inovasi di bidang teknologi diharapkan dapat memudahkan sebuah pekerjaan. Jika suatu teknologi dianggap mampu untuk memudahkan pekerjaan, maka pengguna akan menggunakan teknologi tersebut. Begitu juga sebaliknya, jika suatu teknologi dianggap tidak mampu untuk memudahkan pekerjaan maka pengguna tidak menggunakan teknologi tersebut.

Oleh karena itu *perceived usefulness* merupakan hal penting yang diperhatikan oleh pengguna sebelum memutuskan untuk menggunakan sebuah teknologi. Hal ini didukung oleh penelitian oleh Santika & Yadna (2017) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual usage*. Dalam penelitian tersebut diketahui bahwa semakin baik persepsi pengguna tentang manfaat dari penggunaan *e-commerce* maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan *e-commerce* pada UKM Kerajinan di Gianyar.

1.5.5.2 Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual System Use*

Perceived ease of use adalah persepsi dimana seorang pengguna merasa penggunaan sebuah teknologi akan terbebas dari sebuah usaha. Dalam hal ini terbebas dari usaha dimaksud dengan terbebas dari kesulitan untuk menggunakan sebuah sistem. Sebuah sistem atau aplikasi yang dianggap mudah untuk digunakan akan cenderung untuk diterima oleh pengguna.

Sehingga, *perceived ease of use* merupakan hal yang mempengaruhi pengguna dalam memutuskan untuk menggunakan atau tidak menggunakan sebuah sistem atau aplikasi. Penelitian oleh Gusni et al., (2019) menyatakan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap *actual usage* Gopay. Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa persepsi berbagai kemudahan yang dirasakan oleh pengguna Gopay di kalangan mahasiswa mendorong mereka untuk senantiasa meningkatkan penggunaan aplikasi Gopay.

1.5.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai *Technology Acceptance Model* telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti melakukan studi pada penelitian-penelitian sebelumnya sebagai referensi dalam penelitian ini.

Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu

Peneliti/ Tahun	Judul	Metodologi	Hasil
Gusni et al., (2019)	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Attitude</i> dan <i>Actual Usage</i> Gopay	Metode: Kuantitatif Variabel: <i>Perceived usefulness, perceived ease of use, attitude,</i> dan <i>actual usage</i>	1. <i>Perceived usefulness</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>attitude</i>

			<p>pengguna Gopay</p> <p>2. <i>Perceived ease of use</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>attitude</i> pengguna Gopay</p> <p>3. <i>Perceived usefulness</i> tidak memiliki pengaruh langsung terhadap <i>actual usage</i> Gopay</p> <p>4. <i>Perceived ease of use</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>actual usage</i> Gopay</p> <p>5. <i>Attitude</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>actual usage</i> Gopay</p>
Andy et al., (2021)	<i>An Emprical Study to Validate The Technology Acceptance Model (TAM) in Evaluating “Desa Digital” Application</i>	Metode: Kuantitatif Variabel: <i>Perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward use, intention to use, actual system use</i>	<p>1. <i>Perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> memiliki pengaruh tidak langsung terhadap <i>actual system use</i></p> <p>2. <i>Perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> mempengaruhi <i>attitude toward use</i></p> <p>3. <i>Attitude toward use</i> mempengaruhi <i>intention to use</i></p>

			4. <i>Intention to use</i> memiliki pengaruh langsung terhadap <i>actual system use</i>
Wijaya et al., (2020)	Menguji Determinan <i>Individual Intention to Use</i> pada Aplikasi Traveloka	Metode: Kuantitatif Variabel: <i>Perceived ease of use, perceived usefulness, perceived value, perceived trust, intention to use, actual usage</i>	1. <i>Perceived ease of use</i> tidak berpengaruh terhadap <i>intention to use</i> 2. <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh terhadap <i>intention to use</i> 3. <i>Intention to use</i> berpengaruh terhadap <i>actual usage</i>
Adults (2020)	<i>Factors Influencing the Use of E-wallet as a Payment Method among Malaysian Young Adults</i>	Metode: Kuantitatif Variabel: <i>Perceived usefulness, perceived ease of use, privacy and security, behavioral intention to use, actual use</i>	1. <i>Behavioral intention to use</i> berpengaruh terhadap <i>actual usage</i> 2. <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh terhadap <i>behavioral intention to use</i> 3. <i>Perceived ease of use</i> berpengaruh terhadap <i>behavioral intention to use</i>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini memiliki objek pengguna aplikasi BNI Mobile di Kota Salatiga dimana objek ini belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya yang memiliki judul yang sejenis.

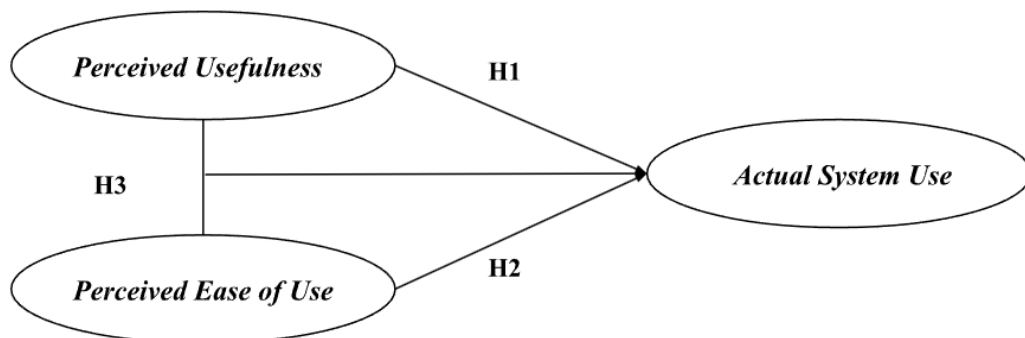
1.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas masalah sebuah penelitian yang diperlukan pembuktian atas kebenarannya. Pada penelitian ini hipotesisnya antara lain:

H1: *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI

H2: *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI

H3: *Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI



Gambar 1. 2 Model Hipotesis

1.7 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan pengertian mengenai variabel yang bersifat umum. Berikut adalah definisi konsep dari variabel-variabel pada penelitian ini:

1.7.1 *Perceived Usefulness*

Perceived usefulness sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sebuah sistem dapat meningkatkan kinerjanya (Venkatesh & Davis, 2000).

1.7.2 *Perceived Ease of Use*

Perceived ease of use merujuk pada persepsi pengguna dimana pengguna merasa bahwa aplikasi mudah digunakan (Venkatesh & Davis, 2000).

1.7.3 *Actual System Use*

Davis (1989), *actual system use* merupakan bentuk respon psikomotor eksternal yang dapat diukur dengan penggunaan sebuah sistem secara aktual.

1.8 Definisi Operasional

1.8.1 *Perceived Usefulness*

Perceived usefulness adalah persepsi pengguna aplikasi *mobile banking* BNI bahwa penggunaan aplikasi tersebut dapat membantu pengguna dalam melakukan transaksi keuangan. Venkatesh & Davis (2000) memberikan indikator-indikator yang dapat digunakan dalam pengukuran *perceived usefulness*, antara lain:

1. *Improves job performance:*
 - Apakah aplikasi *mobile banking* BNI mempercepat dalam melakukan transaksi keuangan?
2. *Increase productivity:*
 - Apakah aplikasi *mobile banking* BNI membantu Anda untuk melakukan transaksi keuangan?

3. *Enhance job effectiveness:*

- Apakah aplikasi *mobile banking* BNI meningkatkan efektivitas kinerja Anda dalam melakukan transaksi keuangan?

4. *Useful:*

- Secara keseluruhan, bagaimana manfaat yang Anda rasakan dari penggunaan aplikasi *mobile banking* BNI?

1.8.2 Perceived Ease of Use

Perceived ease of use merupakan sebuah persepsi pengguna aplikasi *mobile banking* BNI dimana pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut mudah untuk digunakan. Venkatesh & Davis (2000) memberikan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *perceived ease of use*, antara lain:

1. *Clear and understandable:*

- Apakah aplikasi *mobile banking* BNI mudah dan jelas untuk dipahami

2. *Does not require a lot of mental effort:*

- Apakah Anda membutuhkan waktu untuk memahami aplikasi *mobile banking* BNI?

3. *Easy to use:*

- Apakah aplikasi *mobile banking* BNI mudah untuk dioperasikan?

4. *Easy to get the system to do what he/she want to do:*

- Apakah menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI memudahkan Anda dalam melakukan transaksi keuangan?

1.8.3 Actual System Use

Actual system use diartikan sebagai penggunaan aplikasi *mobile banking* BNI secara aktual. Menurut Davis dalam Wibowo (2008) indikator yang digunakan untuk mengukur *actual system use* adalah:

1. Frekuensi penggunaan
 - Seberapa sering Anda dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI?
2. Waktu penggunaan
 - Apakah Anda menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI setiap saat untuk melakukan transaksi keuangan?

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan *explanatory research* yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel. Penelitian ini berfokus pada pengaruh antara variabel *Perceived Usefulness* (X1) dan *Perceived Ease of Use* (X2) sebagai variabel independen dan variabel *Actual System Use* (Y) sebagai variabel dependen.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek/obyek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017). Populasi pada penelitian

ini adalah nasabah Bank BNI Kantor Cabang Salatiga yang memiliki dan menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI.

1.9.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik pada sebuah populasi (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini jumlah populasinya tidak terdefinisi dengan jelas. Menurut Cooper & Emory (1995), dasar penetapan ukuran sampel pada populasi yang tidak terdefinisi adalah 100 responden. Sehingga, sampel pada penelitian ini adalah 100 pengguna aplikasi *mobile banking* BNI di Kota Salatiga.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dimana peneliti tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dimana peneliti akan menentukan kriteria terlebih dahulu dalam pengambilan sampel yang akan digunakan. Berikut adalah kriteria sampel yang akan digunakan:

1. Berdomisili di Kota Salatiga
2. Memiliki dan menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI
3. Melakukan transaksi keuangan melalui aplikasi *mobile banking* BNI selama 3 (tiga) bulan terakhir

Pengambilan sampel akan dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pengguna aplikasi *mobile banking* BNI di Kota Salatiga.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau bilangan. Sedangkan data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau kalimat.

1.9.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung. Pada penelitian ini data primer diperoleh dari nasabah Bank BNI di Kota Salatiga yang menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat dari instansi atau orang diluar peneliti sendiri. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari *website*, buku, hasil survei, dan jurnal penelitian.

1.9.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran diartikan sebagai acuan dalam menentukan panjang pendeknya interval dalam sebuah alat ukur sehingga akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini pengukurannya menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk pengukuran sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2017). Dengan skala Likert maka variabel pada penelitian ini akan diuraikan menjadi indikator variabel, selanjutnya indikator akan digunakan dalam membuat item instrumen yang berbentuk pernyataan atau pertanyaan.

Penentuan skor pada penelitian ini adalah:

Tabel 1. 5 Skala Likert

Pernyataan	Keterangan	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017)

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini digunakan data primer yang dikumpulkan dari kuesioner dan data sekunder yang dikumpulkan dari sumber seperti artikel, buku, internet, dan sumber lain yang berkaitan. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan survei dengan mengajukan beberapa item pertanyaan atau pernyataan kepada sampel yang telah ditentukan. Kuesioner dilakukan untuk mencari data mengenai responde dan data yang berkaitan dengan variabel penelitian.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang melalui buku, artikel, penelitian terdahulu, atau internet. Pada penelitian ini, studi pustaka yang dilakukan mengenai *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan keputusan penggunaan.

1.9.7 Teknik Analisis

1.9.7.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur apakah instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data valid atau tidak. Kuesioner disebut valid jika pertanyaan atau pernyataan yang diajukan dapat mengukur hal yang akan diukur. Rumus untuk menghitung validitas menggunakan rumus *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum(X)^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum(Y)^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi *product moment*

n = jumlah responden

Y = jumlah skor item yang akan diuji validitasnya

\sum_{xy} = hasil kali antara X dan Y

Kriteria yang digunakan dalam melakukan uji validitas antara lain:

- a) Dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel
- b) Dinyatakan tidak valid jika r hitung $<$ r tabel

1.9.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana suatu alat ukur atau kuesioner dapat diandalkan. Kuesioner dapat disebut reliabel ketika adanya konsistensi ketika instrumen digunakan beberapa kali guna mengukur objek yang

sama. Jika instrumen reliabel maka akan menghasilkan data yang dapat dipercaya.

Uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

K = jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varians skor tiap item

σ_t^2 = varians total

Kriteria dalam uji reliabilitas antara lain:

- a) Dinyatakan reliabel jika skor *Cronbach Alpha* (r_{11}) $> 0,60$
- b) Dinyatakan tidak reliabel apabila skor *Cronbach Alpha* (r_{11}) $< 0,60$

1.9.7.3 Koefisien Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengukur hubungan antara satu variabel independen dengan variabel dependen, selanjutnya akan ditentukan hubungan antar variabel tersebut. Uji korelasi menggunakan rumus *product moment*, yaitu:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum(x)^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum(y)^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi yang dicari

- n = jumlah sampel
- x = variabel independen
- y = variabel dependen

Setelah diketahui nilai koefisien korelasi, selanjutnya adalah menginterpretasikan koefisien korelasi. Interpretasi nilai koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 6 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi

Interval	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, (2017)

1.9.7.4 Analisis Regresi

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel independen dengan variabel dependen. Persamaan yang digunakan yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = nilai yang diprediksikan

a = bilangan konstanta

b = koefisien regresi

X = nilai variabel independen

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan ketika terdapat dua atau lebih variabel independen untuk menguji pengaruhnya terhadap satu variabel dependen. Persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = keputusan penggunaan

a = konstanta persamaan regresi

b_1 = koefisien regresi berganda antara X_1 dan Y

b_2 = koefisien regresi berganda antara X_2 dan Y

X_1 = *perceived usefulness*

X_2 = *perceived ease of use*

1.9.7.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui berapa persen pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelasi yang dikuadratkan

1.9.7.6 Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji t digunakan untuk mengukur tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual dengan membandingkan t hitung dengan t tabel.

Rumus uji t adalah:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Keterangan:

t = t hitung

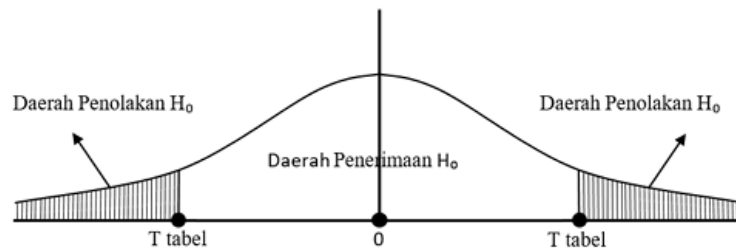
r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

r^2 = koefisien determinasi

Selanjutnya, hasil perhitungan akan dibandingkan dengan t tabel dengan tingkat kesalahan 0,05 atau 5%. Kriteria dalam penhitungan ini adalah sebagai berikut:

- a) H_0 diterima jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, atau nilai $\text{sig} > \alpha$
- b) H_0 ditolak jika $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$, atau nilai $\text{sig} < \alpha$



Gambar 1. 3 Kurva Uji t

Sumber: Sugiyono (2017)

2. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (*perceived usefulness* dan *perceived ease of use*) secara simultan terhadap variabel dependen (keputusan penggunaan). Rumus dalam uji F adalah:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

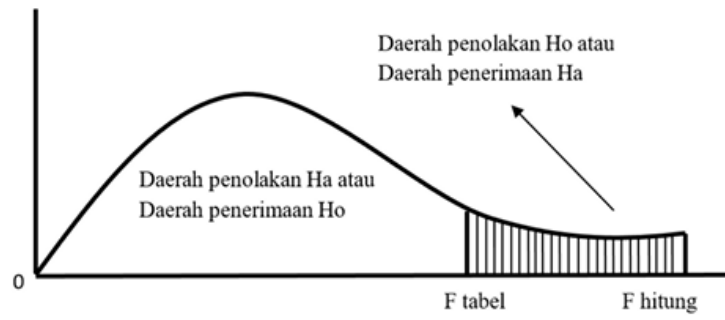
R^2 = koefisien determinasi

k = jumlah variabel independen

n = jumlah sampel

Ketentuan yang berlaku dalam pengambilan keputusannya yaitu:

- a) Jika f hitung $>$ f tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
- b) Jika f hitung $<$ f tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak



Gambar 1. 4 Kurva Uji F