

Analisis Penerimaan Layanan Mobile Banking dengan Integrasi Task Technology Fit (TTF) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Miranty Yudistira¹, Dodo Zaenal Abidin²

*Pascasarjana, Magister Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi
Jl. Jend. Sudirman Thehok-Jambi Telp: 0741-35096 Fax : 35093
E-mail: miranti.yudistita@gmail.com¹, dodozaenal@yahoo.com²*

Abstract

Mobile Banking improvement is not really good, number of Internet users via cellular phones (mobile phones) is not proportional to the increase in users of digital banking services, especially mobile banking. The development of Mobile Banking, especially for Bank Syariah Indonesia (BSI) customers, shows that data is not balanced between User Registration and User Activation. The purpose of this study was to determine the factors that affect the acceptance of mobile banking user adoption using integrated Task technology Fit (TTF)-Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). TTF-UTAUT Model uses eight variables, namely task characteristics, technology characteristics, task technology fit, performance expectancy, effort Expectancy, social influence, facilitating condition and user adoption. This study began by distributing questionnaires through google form to 400 respondents Then the questionnaire data were analyzed using Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM), SmartPLS tools. Based on the analysis, the TTF-UTAUT model was able to explain the acceptance of mobile banking usage by 77.3%. Factors that have a significant influence on the acceptance of mobile banking usage Services include: task technology fit to user adoption; performance expectancy to user adoption; effort expectancy to user adoption; effort expectancy to performance expectancy; social influence to user adoption; facilitating condition to user adoption; task characteristics to effort expectancy and task technology fit to performance expectancy. To increase the acceptance of mabile banking services, socialization, innovation and simulation of services on the application are needed.

Keywords: Application of Service Usage, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), task technology suitability (TTF)

Abstrak

Kenaikan jumlah pengguna Internet melalui telepon selular (handphone) tidak sebanding dengan peningkatan pengguna layanan Digital banking khususnya mobile banking. Perkembangan Mobile Banking khususnya pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) menunjukkan data yang belum seimbang antara User Registrasi dengan User Aktivasnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan layanan mobile banking menggunakan integrasi Task Technology Fit (TTF)-Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). Model TTF-UTAUT menggunakan delapan variabel dalam perhitungannya, yaitu karakteristik tugas, karakteristik teknologi, kesesuaian tugas teknologi, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi dan penerimaan pengguna. Penyebaran kuesioner dilakukan pada 400 responden. Kemudian, data kuesioner dianalisis menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM), tools SmartPLS. Berdasarkan hasil analisis, model TTF-UTAUT mampu menjelaskan penerimaan layanan penggunaan mobile banking sebesar 77,3%. Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap penerimaan layanan penggunaan mobile banking antara lain: kesesuaian tugas teknologi terhadap adopsi pengguna; ekspektasi kinerja terhadap adopsi pengguna; ekspektasi usaha terhadap adopsi pengguna; ekspektasi usaha terhadap ekspektasi kinerja; pengaruh sosial terhadap adopsi pengguna; kondisi memfasilitasi terhadap adopsi pengguna; karakteristik teknologi terhadap ekspektasi usaha dan kesesuaian

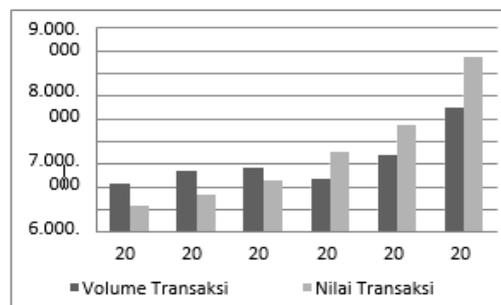
tugas teknologi dan ekspektasi kinerja. Untuk meningkatkan penerimaan layanan mobile banking diperlukan adanya sosialisasi, inovasi dan simulasi layanan pada aplikasi.

Kata kunci: Penerimaan Pengguna layanan, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), Task Technology Fit (TTF).

© 2024 Jurnal MANAJEMEN SISTEM INFORMASI.

1. Pendahuluan

Dijelaskan dalam peraturan perundang-undangan No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat yang berbentuk simpanan selanjutnya disalurkan kembali pada masyarakat berupa kredit maupun dalam bentuk lain agar supaya dapat memberikan peningkatan dalam kehidupan masyarakat [1]. Bank merupakan badan keuangan dengan aktivitas utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya [2]. Salah satu layanan yang dikembangkan oleh perbankan adalah mobile banking atau umumnya disebut m-banking. Mobile banking merupakan pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial [3]. Adapun data transaksi mobile banking 2022 dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. *Volume dan nilai transaksi mobile banking*
Sumber: Statistik Bank Indonesia (2022)

Berdasarkan gambar 1. dapat diketahui bahwa Laporan statistik Bank Indonesia periode Maret bahwa volume dan nilai transaksi m-banking di Indonesia selalu mengalami peningkatan dari tahun 2016 [4].

Industri perbankan di Indonesia memiliki sejarah baru dengan lahirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada tanggal 1 Februari 2021. BSI merupakan Bank hasil merger 3 Bank Syariah milik BUMN yaitu antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. OJK secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat nomor SR-3/PB.1/2021 [5]. Seiring berjalannya waktu, BSI turut berinovasi dengan memiliki layanan produk digital perbankan yaitu BSI Mobile Banking [6]. BSI mobile banking memberikan kemudahan pelayanan bagi nasabahnya, fasilitas BSI mobile banking bisa membantu nasabah dengan pelayanan cepat, aman, nyaman, murah, juga siap setiap waktu, serta bisa digunakan dari segala penjuru hanya dengan smartphone [7].

Meskipun memiliki banyak keuntungan, tetapi faktanya nasabah belum begitu familiar dengan teknologi ini bahkan masih belum banyak dilirik. Kebanyakan dari nasabah lebih senang melakukan transaksi via ATM atau langsung mengunjungi bank [8]. Banyak nasabah yang terdaftar pada aplikasi BSI mobile banking tetapi jarang sekali memanfaatkannya, disebabkan penggunaan sistem yang kadang terkesan sulit serta tidak semua orang paham cara mengoperasikannya [9]. Hal lain ditinjau dari segi tingkat kredibilitas nasabah saat mengoperasikan handphone, sehingga berpengaruh pada penerimaan nasabah ketika menggunakan layanan BSI mobile banking. Nasabah yang tidak familiar dengan aplikasi mobile phone, biasanya akan mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan mobile banking. Selain itu penggunaan BSI mobile banking juga memiliki data yang tidak seimbang (balanced) antara User Registrasi (UREG) dengan User Aktivasi (USAK) sehingga dengan pertumbuhan USAK yang tidak signifikan ini bisa

mempengaruhi loyalitas nasabah dan juga pertumbuhan bisnis Bank baik dari sisi dana maupun pembiayaan.

Task Technology Fit (TTF) merupakan suatu acuan pemberian yang mengamati mengenai kesamaan dari kredibilitas suatu teknologi bagi kebutuhan tugas ketika bekerja [10]. Landasan model ini berdasarkan teknologi informasi akan digunakan jika berguna untuk mendukung kegiatan nasabahnya. Dapat disebutkan jika teknologi informasi memberikan akibat yang baik pada kinerja individu serta bisa digunakan apabila kapasitas teknologi informasi sejalan dengan output dari tugas-tugas penggunanya. Dilihat dari segi teoritisnya, penggabungan model TTF-UTAUT ialah suatu gabungan pemodelan yang pemakaiannya bertujuan menggambarkan penerimaan serta penggunaan sistem informasi dilihat dari segi teknologi serta kesesuaian teknologi tersebut dengan tugasnya.

Penelitian tentang kredibilitas gabungan model TTF-UTAUT mengenai penggunaan layanan mobile banking yang dilakukan Zhou telah mengemukakan jika TTF pengaruhnya tidak sebatas pada user adoption saja namun turut memberi pengaruh pada performance expectancy [10]. Hasil pada Penelitian tersebut membuktikan jika varians yang digunakan dalam penerimaan menggunakan Model UTAUT dan TTF adalah 45,7 % dan 43,3 % output pada data ini lebih rendah dari acuan model gabungan TTF-UTAUT yakni di angka 57,5 % [10]. Maka penelitian tersebut akan memanfaatkan model gabungan TTF-UTAUT untuk mengkaji penerima nasabah serta pelayanan menggunakan BSI mobile banking dengan menggunakan fleksibilitas yang termasuk dalam model gabungan TTF-UTAUT, yakni personalitas fungsi (task characteristics), karakteristik teknologi (technology characteristics), keselarasan tugas dan teknologi (task technology fit), kinerja yang diharapkan (performance expectancy), tingkat kemudahan yang diharapkan (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence) [10].

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Penerimaan Layanan

Penerimaan pelayan dari pemberi layanan yaitu para konsumen atau bisa disebut sebagai pelanggan yang menerima layanan [11]. Pada penerapannya, penerimaan layanan kerap kali dimaknai sebagai pihak penerima dari sebuah nilai tambah yang nyata dari penyedia pelayanan. Pembagian jenis penerimaan pelayanan yang biasanya disebut konsumen ataupun nasabah bisa dikategorikan ke dalam dua jenis, yakni;

- a. Konsumen internal, yaitu individu yang memiliki keterlibatan proses penyediaan pelayan itu sendiri baik berupa jasa maupun proses produk barang mulai dari perencanaannya hingga pemasaran, penjualan serta pengadministrasian.

2.2 Mobile Banking

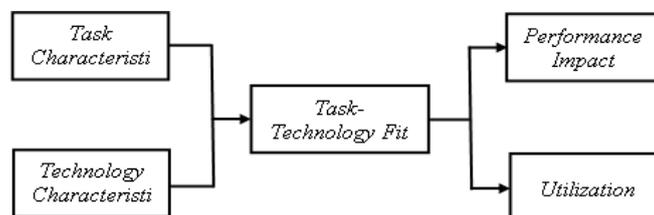
Penyebutan mobile banking atau elektronik banking adalah evolusi teknologi komunikasi yang dipergunakan oleh bank sebagai sarannya dalam memudahkan pelayanan kepada nasabahnya untuk meninjau atau melaksanakan beberapa transaksi keuangan yang telah didapatkan secara berkelanjutan dengan perangkat mobile seperti smartphone. Bank Indonesia telah menerapkan kebijakan manajemen risiko dan pengelolaan aktivitas bank melalui internet yang salah satunya adalah m-banking berlandaskan Peraturan Bank Indonesia No. 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Yang Membahayakan Terhadap Pelayanan Perbankan Melalui Sistem Internet. Penjelasan dari layanan m-banking tersebut yaitu sebuah layanan komunikasi yang penggunaannya bisa diakses melalui smartphone dengan basis GSM [12].

Terdapat 3 cara supaya bisa mengakses perbankan menggunakan m-banking [6]. Hal ini sesuai dengan kemampuan smartphone masing-masing. Akses pertama yaitu, mobile banking bisa diakses menggunakan SMS, sedangkan password bank dan informasi saldo dikirimkan melalui SMS kepada nasabahnya. Akses selanjutnya yaitu melalui aplikasi software yang dikembangkan oleh lembaga keuangan terkait dan memungkinkan di unduh melalui smartphone. Akses ketiga, layanan mobile banking bisa mengakses dengan fasilitas kartu SIM tersebut. Layanan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan dalam bentuk m-banking bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses operasional perbankan.

2.3 Model Integrasi Task Technology Fit (TTF)

Task Technology Fit (TTF) dikembangkan oleh Goodhue pada tahun 1995 untuk mendapatkan pemahaman tentang hubungan antara persepsi dan informasi individu sistem yang merupakan kombinasi dari dua sistem aliran penelitian yaitu fokus TFT dan fokus pemanfaatan [13]. Menurut Irmadani (2018) TTF yaitu suatu pendapat bahwa sistem informasi memiliki nilai sebagai alat untuk serangkaian tugas tertentu, dan pengguna akan merefleksikan hal ini dalam mengevaluasi sistem informasi akuntansi. TTF mengacu pada sejauh mana kepercayaan seseorang menggunakan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kinerja individual saat menjalankan tugas.

Pengimplementasian sebuah teknologi informasi pada organisasi tujuannya tidak sebatas pada penginstalan saja, fungsi teknologi ini juga agar dapat menjalankan sebuah pekerjaan. TTF ini dapat membantu individu dalam melaksanakan tugasnya [15]. Dengan demikian TTF adalah bentuk penyesuaian antara kebutuhan pada tugas-tugas, kredibilitas seseorang serta fungsi teknologi. Terdapat 4 konstruk kunci pada model TTF yaitu task characteristic dan technology characteristic yang secara bersamaan memberikan pengaruh pada konstruk ketiga TTF yang berpengaruh pada variabel outcome yakni utilization maupun performance. Adapun pemodelan dasar TTF dapat dilihat pada gambar 2.



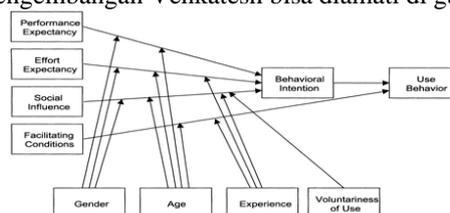
Gambar 2. Model Task-Technology Fit [10]

Model TTF menempatkan bahwa teknologi dapat berfungsi apabila dibutuhkan pada pengguna dalam melakukan aktivitas tersebut. Model TTF mempunyai dasar jika teknologi berdampak positif terhadap kinerja individu dan bisa berguna apabila kapabilitas pada teknologi informasi sesuai pada peran yang perlu dihasilkan oleh konsumen [16].

2.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Di tahun 2003, Viswanath Venkatesh memperkenalkan Model UTAUT yang merupakan teori dalam melakukan model pengukuran atas penerimaan teknologi sekaligus penggunaannya [17]. Pembuatan UTAUT ini didasarkan pada gabungan atas konstruk dari kedelapan teori penerimaan teknologi yaitu technology acceptance model (TAM), theory of reasoned action (TRA), motivational model (MM), theory of planned behavior (TPB), Extension of the Technology Acceptance Model (TAM2), model of PC utilization (MPCU), diffusion of innovation (DOI), dan social cognitive theory (SCT).

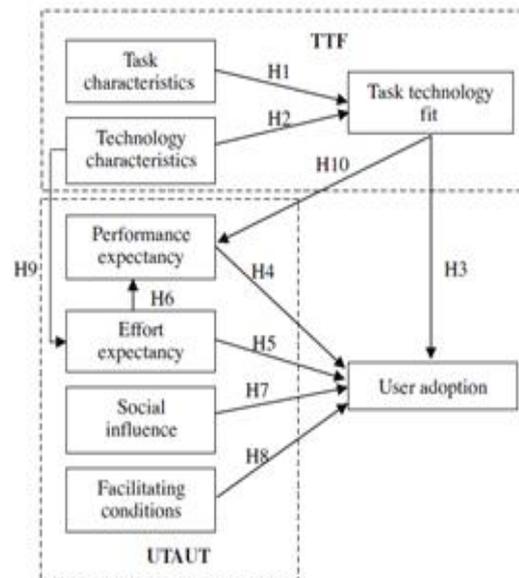
Model UTAUT mempunyai 4 konstruk utama yang bias berpengaruh pada minat perilaku (behavioral intention) dan perilaku penggunaan (use behavior) yaitu ekspektasi kinerja (performance expectancy), ekspektasi usaha (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), dan Kondisi-kondisi memfasilitasi (facilitating conditions) [17]. Selain empat konstruk tersebut terdapat empat moderator yaitu kelamin (gender), umur (age), pengalaman (experience) dan keikutsertaan dalam penggunaan (voluntariness of use). Kerangka UTAUT dari hasil pengembangan Venkatesh bisa diamati di gambar 3. berikut:



Gambar 3. Framework UTAUT [25]

2.5 Model Integrasi TTF-UTAUT

Integrasi dua model penerimaan, model UTAUT dan TTF dapat memperluas fitur dengan menjelaskan bagaimana model UTAUT memediasi antara TTF dan niat perilaku [18]. Selain itu menurut [19], model UTAUT dan TTF dapat menyediakan pemahaman lebih luas mengenai faktor keputusan yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan, UTAUT mampu memberikan penjelasan mengenai faktor apa saja yang memberikan dorongan atas penggunaan suatu sistem sedangkan TTF bisa menerangkan keselarasan fitur yang terdapat pada sistem. Adapun Model integrasi TTF-UTAUT bisa ditemukan dalam gambar 4.



Gambar 4. Model integrasi TTF-UTAUT [10]

Model TTF-UTAUT ini mampu menyampaikan deskripsi tentang signifikansi nasabah yang berhubungan pada teknologi yang mengacu pada aspek pengguna (user), lingkungan (social) dan teknologi. Dapat dilihat dalam Gambar 4, pada acuan ini menyangkut pada delapan variabel, task characteristics (perilaku pada fungsi), technology characteristics (perilaku pada teknologi), task technology fit (kesesuaian tugas dan teknologi), performance expectancy (kinerja yang diharapkan), effort expectancy (tujuan pada acuan yang diharapkan), social influence (dampak sosial), facilitating conditions (kondisi sarana pendukung yang disediakan) dan user adoption (respon pengguna).

3. Metodologi

3.1 Metode Pengumpulan Data

a. Studi Literatur

Studi literatur ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dan membandingkan beberapa dokumen penelitian sejenis yang dimuat pada [15][16] mengenai arsitektur *enterprise* yang terdahulu kemudian mempelajari [17][18][19] untuk memperoleh suatu perbandingan seperti kelebihan dan kelemahan yang terdapat dalam penelitian tersebut.

b. Observasi

Observasi ini dilakukan dengan melihat langsung pada sistem penyelenggara *mobile banking*. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui gambaran nyata mengenai layanan *mobile banking* dan mempelajari segala sesuatu yang terdapat pada *mobile banking* tersebut.

c. Kuesioner

Kuesioner yang disebar pada tahap pengujian percobaan dilaksanakan kepada 30 responden luar sampling yang kemudian dilanjutkan dengan penentuan sampel yang menggunakan rumus Slovin. Dari rumus tersebut dinyatakan bahwa penelitian ini membutuhkan sampel sebanyak 400 responden.

3.2 Alur Penelitian

a. Identifikasi Masalah

Persoalan yang dibahas pada studi ini yaitu terkait dengan efektifitas perkembangan pelayanan mobile banking oleh bank kepada nasabah yang masih terbilang kurang. Agar bisa memberikan peningkatan fungsi pelayanan BSI m-banking, seyogyanya bank mampu mengerti faktor-faktor yang perlu diberikan fokus pengembangan sehingga terjadi peningkatan pada layanan tersebut yang dan juga mengenali kendala-kendala yang berpotensi menjadi penghambat pada penyebaran layanan.

b. Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian

Dalam upaya menjawab sebuah rumusan maupun tujuan atas penelitian yang dilakukan, diperlukan pengumpulan data yang sesuai. Maka pada tataran ini, pencarian informasi atau pengumpulan data di tempuh dengan bermacam cara, antara lain yakni, melalui penyelenggaraan observasi pada sistem pelayanan mobile banking dan penyebaran kuesioner melalui Google form pada responden.

c. Pengolahan Data dan Perhitungan Model

Pelaksanaan tabulasi dari kuesioner yang sudah dijawab para perespon dilakukan sebagai upaya mempermudah pengamatan sekaligus penggambaran dari jawaban responden yang sudah diberikan sesuai dengan penggunaan variabelnya. Selanjutnya pengolahan data dilakukan melalui model PLS yang sudah terpenuhi dengan pengujian asumsi model serta hipotesis. Tahapan analisis menggunakan PLS yaitu tahapan uji outer model yakni ditentukan sebagai pengujian validitas serta reliabilitas indikatornya juga konstruksinya dan tahapan uji inner model yakni berguna sebagai alat uji atas signifikansi pengaruh variabel eksogen kepada variabel endogen.

d. Hasil dan Pembahasan

Pada tahap analisis hasil pasti memperlihatkan keterhubungan antara variabel yang ada pada pemodelan integrasi TTF-UTAUT dan melakukan uji model tadi dalam pengukuran taraf penerimaan dari nasabah layanan mobile banking dari pihak bank bagi setiap pelanggannya. Melalui hasil ini, bisa dipahami juga mengenai beberapa faktor yang kemudian akan memberikan pengaruh pada minat perilaku nasabah m-banking.

e. Penulisan Laporan Penelitian

Tahap terakhir penelitian ini adalah penulisan Laporan Penelitian berdasarkan struktur yang dikembangkan melalui pemberian saran yang telah didasarkan hasil analisa. Saran didapatkan melalui rangkuman jawaban persoalan kemudian akan dijadikan pertimbangan untuk pihak yang berkaitan.

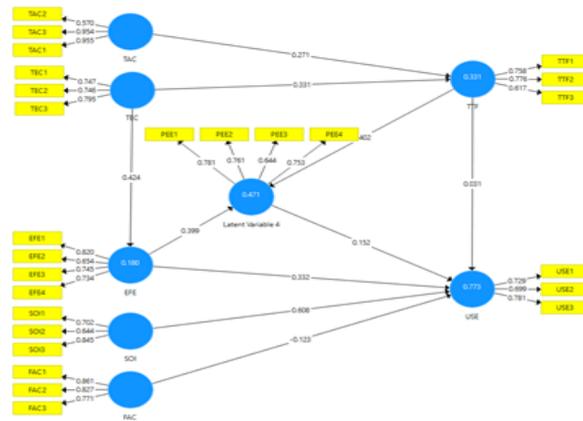
4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Evaluasi Model Pengukuran

Pengujian melalui model PLS pada awalnya dilakukan pengevaluasian konstruk modelnya lebih dahulu. Pengevaluasian model ukuran yang biasanya diistilahkan sebagai outer model dilaksanakan untuk melakukan penilaian validitas serta reliabilitas yang dalam penelitian ini melalui convergent validity dan discriminant validity.

a. Convergent validity

Dalam pengujian validitas, diberlakukan evaluasi melalui ketiga tahap yakni dengan meninjau outer loadings, composite reliability serta Average Variance Extracted (AVE). Nilai loading faktor minimum dalam outer loadings yang diterima kevaliditasannya yaitu sebesar 0,5. Nilai ini kemudian menunjukkan sebesar apa hubungan indikator terhadap variabel laten. Dapat disaksikan untuk hasil loading faktor perindikator tersaji kebentuk diagram jalur di gambar 5.



Gambar 5. Output Diagram Jalur dengan PLS-SEM

Pada tabel 1. Loading factor dijelaskan bahwa setiap indikator di atas menunjukkan nilai lebih tinggi daripada standar nilai yang dibutuhkan, maka tidak harus melakukan penghapusan indikator dalam modelnya.

Tabel 1. Composite Reliability

	Composite Reliability	Keterangan
EFE	0,828	Reliabel
FAC	0,860	Reliabel
PEE	0,825	Reliabel
SOI	0,777	Reliabel
TAC	0,878	Reliabel
TEC	0,807	Reliabel
TTF	0,762	Reliabel
USE	0,781	Reliabel

Composite reliability pada tabel 1. diatas menjelaskan bahwasanya hasil di setiap konstruknya sudah melebihi nilai 0,7. perihal tersebut menjelaskan konstruk yang telah dilakukan pengujian sudah reliabel.

Tabel 2. *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
EFE	0,548
FAC	0,673
PEE	0,542
SOI	0,540
TAC	0,716
TEC	0,582
TTF	0,519
USE	0,543

Pada tabel 2. Pengujian terhadap nilai AVE telah memperlihatkan bahwasanya setiap konstruk memiliki nilai lebih tinggi daripada 0,5 yang artinya model memiliki penilaian reliabilitas yang baik.

b. Discriminant validity

Pengujian discriminant validity bisa dilaksanakan dengan memeriksa cross loading karena didalamnya terdapat nilai koefisien korelasi indikator kepada konstruk asosiasinya dibanding pada koefisien korelasi terhadap konstruk lainnya.

Tabel 3. *Cross Loading*

	EFE	FAC	PEE	SOI	TAC	TEC	TTF	USE
EFE1	0,820	0,545	0,465	0,473	0,377	0,425	0,387	0,730
EFE2	0,654	0,370	0,387	0,294	0,255	0,318	0,280	0,392
EFE3	0,745	0,403	0,421	0,387	0,168	0,185	0,312	0,412
EFE4	0,734	0,474	0,467	0,433	0,239	0,281	0,398	0,422
FAC1	0,537	0,861	0,450	0,577	0,379	0,416	0,377	0,553
FAC2	0,523	0,827	0,374	0,485	0,301	0,376	0,293	0,439
FAC3	0,453	0,771	0,331	0,701	0,371	0,402	0,388	0,478
PEE1	0,437	0,410	0,781	0,644	0,349	0,423	0,470	0,464
PEE2	0,379	0,332	0,761	0,460	0,374	0,408	0,475	0,701
PEE3	0,396	0,254	0,644	0,333	0,274	0,285	0,399	0,335
PEE4	0,530	0,390	0,753	0,432	0,383	0,434	0,386	0,486
SOI1	0,449	0,766	0,334	0,702	0,377	0,407	0,397	0,478
SOI2	0,437	0,410	0,781	0,644	0,349	0,423	0,470	0,464
SOI3	0,366	0,476	0,390	0,845	0,326	0,337	0,422	0,781
TAC2	0,347	0,440	0,344	0,419	0,570	0,460	0,357	0,402
TAC3	0,303	0,342	0,427	0,385	0,954	0,791	0,500	0,409
TEC1	0,325	0,395	0,427	0,406	0,449	0,747	0,372	0,408
TAC1	0,297	0,341	0,423	0,385	0,955	0,797	0,507	0,405
TEC2	0,351	0,383	0,367	0,369	0,439	0,746	0,379	0,360
TEC3	0,300	0,342	0,423	0,384	0,956	0,795	0,508	0,406
TTF1	0,288	0,293	0,399	0,390	0,499	0,480	0,758	0,397
TTF2	0,413	0,405	0,472	0,517	0,393	0,416	0,776	0,515
TTF3	0,308	0,214	0,405	0,300	0,264	0,285	0,617	0,293
USE1	0,798	0,517	0,447	0,455	0,369	0,410	0,378	0,729
USE2	0,378	0,326	0,759	0,456	0,372	0,405	0,472	0,699
USE3	0,365	0,475	0,387	0,843	0,321	0,334	0,420	0,781

Berdasarkan Tabel 3. bahwasanya nilai korelasi konstruk dengan indikator miliknya melebihi nilai korelasi dengan konstruk yang lain.

4.2 Evaluasi Model Struktural

Langkah berikutnya setelah dilakukan uji pada model pengukuran (outer model) yaitu melaksanakan uji terhadap model struktural yang sering diistilahkan dengan inner model dengan tujuan mengidentifikasi hipotesis terterima atau tertolak. Pengevaluasian ini melalui p-value agar diketahui signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural serta R-Square dengan tujuan mengetahui keberpengaruhannya variabel laten independen kepada variabel laten dependen.

Tabel 4. Hasil uji inner model

Variabel	Original Sampel (O)	P Values	Keterangan
TAC -> TTF	0,271	0,001	Diterima
TEC -> TTF	0,331	0,000	Diterima
TTF -> USE	0,031	0,405	Ditolak
PEE-> USE	0,152	0,006	Diterima
EFE -> USE	0,332	0,000	Diterima
EFE -> PEE	0,399	0,000	Diterima
SOI -> USE	0,608	0,000	Diterima
FAC -> USE	-0,123	0,001	Diterima
TEC -> EFE	0,424	0,000	Diterima
TTF -> PEE	0,402	0,000	Diterima

Dapat dilihat pada tabel 4. bahwa 9 dari 10 hipotesis diterima dan 1 ditolak karena nilai p-value < 0,05. Sedangkan agar diketahui besaran keberpengaruh variabel eksogen kepada variabel endogen, bisa melalui pengevaluasian nilai R-square.

Tabel 5. Hasil Uji R-square

	R Square	R Square Adjusted
EFE	0,180	0,178
PEE	0,471	0,468
TTF	0,331	0,328
USE	0,773	0,770

Pada tabel 5. nilai R-Square dalam variabel PEE yaitu 0,471, artinya variabel TTF serta EFE dengan simultan bisa memberikan penjelasan pengaruhnya kepada variabel PEE yakni 47,1% sementara 52,9% sudah diterangkan melalui variabel lainnya diluar model yang diteliti.

4.3 Pembahasan

Hasil hipotesis pertama yaitu task characteristics berpengaruh signifikan terhadap task technology fit. Hasil uji memiliki nilai p-value sebesar 0,001 < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zhou et., al (2010), Saputra et al., (2018), Hijriyati et., al (2017), Kesuma dan Syamsuar (2021) dan Wang et., al (2020) yang mengungkapkan bahwa task characteristics berpengaruh signifikan terhadap task technology fit.

Hasil hipotesis kedua yaitu technology characteristics berpengaruh signifikan terhadap task technology fit. Hasil uji memiliki nilai p-value sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis kedua diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Zhou et., al (2010), Saputra et al., (2018), Hijriyati et., al (2017), Wang et., al (2020) dan Lin (2019) yang mengungkapkan bahwa technology characteristics berpengaruh signifikan terhadap task technology fit.

Hasil hipotesis ketiga yaitu task technology fit tidak berpengaruh terhadap user adoption. Hasil uji memiliki nilai p-value sebesar 0,405 > 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis ketiga ditolak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zhou et., al (2010), Saputra et al., (2018), Hijriyati et., al (2017), Kesuma dan Syamsuar (2021) dan Wang et., al (2020) yang mengungkapkan bahwa task technology fit berpengaruh signifikan terhadap user adoption.

Hasil hipotesis keempat yaitu performance expectancy berpengaruh terhadap user adoption. Hasil uji memiliki nilai p-value sebesar 0,006 < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis keempat diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zhou et., al (2010) dan Abbas et., al (2018) yang mengungkapkan bahwa performance expectancy berpengaruh terhadap user adoption.

Hasil hipotesis kelima yaitu effort expectancy berpengaruh terhadap user adoption. Hasil uji memiliki nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis kelima diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kesuma dan Syamsuar (2021) dan Abbas et., al (2018) yang mengungkapkan bahwa effort expectancy berpengaruh terhadap user adoption.

Hasil hipotesis keenam yaitu effort expectancy berpengaruh terhadap performance expectancy. Hasil uji memiliki nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis keenam diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zhou et., al (2010), Kesuma dan Syamsuar (2021) dan Wang et., al (2020) yang mengungkapkan bahwa effort expectancy berpengaruh terhadap performance expectancy.

Hasil hipotesis ketujuh yaitu social influence berpengaruh terhadap user adoption. Hasil uji memiliki nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis ketujuh diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zhou et., al (2010), Kesuma dan Syamsuar (2021) Abbas et., al (2018) dan Ahmad (2017) yang mengungkapkan bahwa social influence berpengaruh terhadap user adoption.

Hasil hipotesis kedelapan yaitu facilitating condition berpengaruh terhadap user adoption. Hasil uji memiliki nilai p-value sebesar $0,001 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis kedelapan diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zhou et., al (2010), Kesuma dan Syamsuar (2021) dan Ahmad (2017) yang mengungkapkan bahwa facilitating condition berpengaruh terhadap user adoption.

Hasil hipotesis kesembilan yaitu technology characteristics berpengaruh terhadap effort expectancy. Hasil uji memiliki nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis kesembilan diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zhou et., al (2010), Kesuma dan Syamsuar (2021) dan Ahmad (2017) yang mengungkapkan bahwa technology characteristics berpengaruh terhadap effort expectancy.

Hasil hipotesis kesepuluh yaitu task technology fit berpengaruh terhadap performance expectancy. Hasil uji memiliki nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis kesepuluh diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zhou et., al (2010), Kesuma dan Syamsuar (2021) dan Ahmad (2017), Wang et., al (2020) dan Lin (2019) yang mengungkapkan bahwa task technology fit berpengaruh terhadap performance expectancy.

5. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh, maka dapat di ambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

5.1 Simpulan

1. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan layanan BSI mobile banking dengan metode task technology fit (TTF) yaitu task characteristics (TAC) dan technology characteristics (TEC). Pengaruh task characteristics (TAC) terhadap task technology fit (TTF) dengan p-value 0,001 dan pengaruh technology characteristics (TEC) terhadap task technology fit (TTF) dengan p-value 0,000.
2. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan layanan BSI mobile banking dengan metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yaitu task technology fit (TTF), performance expectancy (PEE), effort expectancy (EFE), social influence (SOI), facilitating condition (FAC) dan user adoption (USE). Pengaruh task technology fit (TTF) terhadap user adoption (USE) dengan p-value 0,405; pengaruh performance expectancy (PEE) terhadap user adoption (USE) dengan p-value 0,006; pengaruh effort expectancy (EFE) terhadap user adoption (USE) dengan p-value 0,000; pengaruh effort expectancy (EFE) terhadap performance expectancy (PEE) dengan p-value 0,000; pengaruh social influence (SOI) terhadap user adoption (USE) dengan p-value 0,000; pengaruh facilitating condition (FAC) terhadap user adoption (USE) dengan p-value 0,001; pengaruh technology characteristics (TEC) terhadap effort expectancy (EFE) dengan p-value 0,000 dan pengaruh task technology fit (TTF) dan performance expectancy (PEE) dengan p-value 0,000.

3. Berdasarkan hasil uji R2 didapatkan hasil sebesar 0,773 artinya bahwa model TTF-UTAUT dapat menjelaskan varians sebesar 77,3% pada penerimaan layanan mobile banking sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan layanan mobile banking yaitu task characteristics, technology characteristics, performance expectancy, effort expectancy, social influence dan facilitating condition terbukti berpengaruh karena hasil signifikansi $< 0,05$.
4. Kepada pihak BSI strategi yang dilakukan untuk meningkatkan factor-faktir yang mempengaruhi penerimaan layanan adalah dengan dilakukan survey secara berkala untuk mengetahui kebutuhan nasabah serta memberikan layanan informasi mengenai keamanan serta keuntungan lain dari penggunaan Mobile banking guna meningkatkan kesesuaian tugas teknologi, dilakukan up-to-date, adanya inovasi baru sesuai kebutuhan nasabah secara berkala seperti fitur barcode scanning untuk meminimalisir kesalahan penulisan rekening, mensosialisasikan manfaat dan penggunaan mobile banking serta menambah fitur simulasi/demo penggunaannya.

5.2 Saran

1. Memperluas populasi penelitian dan memperluas UTAUT yaitu UTAUT 2 karena mempunyai 3 konstruk tambahan (hedonic motivation, price value dan habit) agar lebih spesifik dalam mengidentifikasi penerimaan pengguna layanan.
2. Memperluas populasi penelitian dengan menambahkan populasi pengguna mobile banking BSI Kc Jambi Gatot Subroto dengan cabang lainnya agar menambah referensi penggunaan layanan mobile banking itu sendiri dan lebih spesifik dibanding hanya dari jumlah nasabah satu cabang saja.
3. Bagi BSI penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan sebagai rekomendasi dalam upaya peningkatan atau pengambilan keputusan terkait penerimaan layanan mobile banking.

6. Daftar Rujukan

- [1] Ardi KB, Subchan. Peranan Perkembangan Aplikasi Smartphone 2010:1–14.
- [2] Abbas SK, Hassan HA, Iftikhar S, Waris A. Assimilation of TTF and UTAUT for Mobile Banking Usage. *Int J Adv Eng Manag Sci* 2018;4:305–8. <https://doi.org/10.22161/ijaems.4.4.12>.
- [3] Ahmad MI. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) A Decade of Validation and Development. *LinkedIn Pulse* 2017:179–211.
- [4] Bphn.go.id. Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. *Lembaran Negara Republik Indones* 1998:182.
- [5] Bsi B. Sejarah Perseroan Bsi 2022. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.
- [6] Dz. As. Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan. *AI-Amwal J Ekon Dan Perbank Syari'ah* 2018;10:63. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i1.2813>.
- [7] Hernandez A, David F. Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari. *IT-Explore J Penerapan Teknol Inf Dan Komun* 2022;1:17–32. <https://doi.org/10.24246/itexplore.v1i1.2022.pp17-32>.
- [8] Hijriyati AL, Wardani NH, Saputra MC. Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile UC Browser Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan Task Technology Fit (TTF). *J Pengemb Teknol Inf Dan Ilmu Komput* 2017;1:832–41.
- [9] Handayani S, Anitasari M. Karakteristik Pengguna Mobile Banking di Kota Bengkulu. *Ekombis Rev J Ilm Ekon Dan Bisnis* 2022;10:353–66. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10is1.2002>.
- [10] Ismail AMI, Asikin A. Analysis of Patient Satisfaction Towards Services on the Service of the Barru Regional General Hospital. *Meraja J* 2021;4:235–54. <https://doi.org/10.33080/mrj.v4i2.178>.
- [11] Irmadani I. Pengaruh Task Technology Fit dan Effectiveness Accounting Information System terhadap Kualitas Kinerja Keuangan dengan Balanced Scorecard sebagai Variabel Moderating. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar., 2018.
- [12] Kasmir. Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada; 2016.
- [13] Kesuma FP, Syamsuar D. Task-Technology Fit (TTF) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Analisis Model Penerimaan Teknologi di Perguruan Tinggi. *JUSIFO (Jurnal Sist Informasi)* 2021;7:21–31. <https://doi.org/10.19109/jusifo.v7i1.7870>.
- [14] Lin X. Factors influencing the Chinese consumers' usage intention of Korean mobile payment: UTAUT, ISS and TTF integrated model. *ACM Int Conf Proceeding Ser* 2019:40–4. <https://doi.org/10.1145/3340017.3340026>.

- [15] Maulina C, Astuti ES, Kertahadi. Pengaruh Karakteristik Tugas , Teknologi Informasi Dan Individu Terhadap TTF, Utilisasi Dan Kinerja. *JISIP Univ Tribuwana Tungadewi* 2015;4:108–19.
- [16] Permana Ibga, Setianto Dp. Pengaruh Task Technology Fit, System Quality dan Information Quality terhadap User Performance: Perceived Usefulness dan Perceived Ease Of Use Sebagai Pemediasi. *J Manaj Teor Dan Terap | J Theory Appl Manag* 2017;10:231. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v10i3.7058>.
- [17] Rahayu I. S. Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *Jesi (Jurnal Ekon Syariah Indones* 2016;5:137. [https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5\(2\).137-150](https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5(2).137-150).
- [18] Siagian SB, Tambunan K. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan. *Jikem J Ilmu Komputer, Ekon Dan Manaj* 2022;2:1051–60.
- [19] Sulistyaningsih I, Nugraha J. Analisis Penerimaan Pengguna Platform Pembelajaran Virtual Learning Unesa (Vinesa) Menggunakan Task Technology Fit (TTF) Dan Technology Acceptance Model (TAM) Di Masa Pandemi COVID-19. *J Pendidik Adm Perkantoran* 2022;10:107–23. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n1.p107-123>.
- [20] Saadah N, Hakim, M. A. N. & Imron A. Perilaku Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Pelaku Usaha Umkm Dalam Bisnis E-Commerce. *J Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuang Publik* 2022;17:195–218.
- [21] Saputra MC, Wardani NH, Trialih R, Hijriyati AL. Analysis of User Acceptance Factors for Mobile Apps Browser Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) and Task Technology Fit (TTF) on Generation y. *Int Semin Intell Technol Its Appl ISITIA Proceeding - 2018* 2018:263–268.
- [22] Tirtana I, Sari S. P. Analisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking. *Pros Semin Nas Dan Call Pap Progr Stud Akuntansi-FEB UMS* 2014;25:671–88.
- [23] Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly* 2012:157–178.
- [24] Wang H, Tao D, Yu N, Qu X. Understanding consumer acceptance of healthcare wearable devices: An integrated model of UTAUT and TTF. *Int J Med Inform* 2020;139. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104156>.
- [25] Zhou T, Lu Y, Wang B. Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption. *Comput Human Behav* 2010;26:760–7. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.01.013>.