

Analisis Aplikasi Mobile Banking Jenius Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Di Kota Jambi

Denny Setya Cipta Hadi¹, Setiawan Assegaff²

*Pascasarjana, Magister Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi
Jl. Jend. Sudirman Thehok-Jambi Telp: 0741-35096 Fax : 35093
Email: dennysetyaciptahadi92@gmail.com¹, setiawanassegaff@stikom-db.ac.id²*

Abstract

Bank BTPN is one of the private conventional banks in Indonesia. In carrying out business processes, Bank BTPN has developed the Jenius mobile banking application system where the application can make it easier for Bank BTPN customers to conduct financial transactions. However, in the development of the application, there are still many shortcomings and the level of doubt for Bank BTPN customers to use the application is still high. Therefore, a study was conducted to determine the level of trust of Bank BTPN customers in using the application. In this study, behavioral analysis theory was used, namely the Technology Acceptance Model (TAM) theory which was assisted by the Smart PLS application for the analysis process. The results of this study consist of 4 variables including Complexity Of Use, Perceived Usefulness, Perceived Of Use and Intention To Use. The results of the study explain that customers are quite good at accepting the Jenius mobile banking application and the level of customers to continue using the application is also good. The results of the research can be used as a reference to continue developing the Jenius mobile banking application to be even better. It is hoped that in the future similar research can be carried out to find out the potential for the development of the Jenius mobile banking application.

Keywords: Information Systems, Financial Technology (Fintech), Bank BTPN, Mobile Banking, Jenius, Technology Acceptance Model (TAM).

Abstrak

Bank BTPN adalah salah satu bank konvensional swasta yang ada di Indonesia. Dalam menjalankan proses bisnis, Bank BTPN mengembangkan sistem aplikasi *mobile banking* Jenius dimana aplikasi tersebut dapat memudahkan nasabah Bank BTPN untuk melakukan transaksi keuangan. Namun dalam perkembangannya aplikasi tersebut masih banyak kekurangan dan tingkat keraguan nasabah Bank BTPN untuk menggunakan aplikasi tersebut masih tinggi. Maka dari itu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepercayaan nasabah Bank BTPN dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dalam penelitian tersebut digunakan teori analisis keperilakuan yaitu teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dibantu dengan aplikasi Smart PLS untuk proses analisisnya. Hasil dari penelitian ini terdiri dari 4 variabel diantaranya *Complexity Of Use*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Of Use* dan *Intention To Use*. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa nasabah cukup baik menerima aplikasi *mobile banking* Jenius dan tingkat nasabah untuk terus menggunakan aplikasi tersebut juga baik. Hasil dari penelitian bisa digunakan menjadi referensi untuk terus mengembangkan aplikasi *mobile banking* Jenius menjadi lebih baik lagi. Diharapkan untuk kedepannya dapat dilakukan penelitian serupa untuk mengetahui potensi perkembangan aplikasi *mobile banking* Jenius.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Finansial *Technology* (Fintech), Bank BTPN, *Mobile Banking*, Jenius, *Technology Acceptance Model* (TAM).

© 2022 Jurnal MANAJEMEN SISTEM INFORMASI.

1. Pendahuluan

Internet mempengaruhi perkembangan sistem informasi dari banyak sektor, salah satunya sektor yang dipengaruhi oleh adanya media internet adalah sektor keuangan dan perbankan. Perkembangan pesat yang dialami oleh dunia perbankan mempengaruhi pihak perbankan untuk mengembangkan teknologi-teknologi yang dapat meningkatkan kualitas layanan perbankan terhadap debitur dan nasabahnya. Data OJK tahun 2015 menunjukkan bank yang beroperasi di Indonesia hingga oktober 2015 sebanyak 118 bank umum dan 1.644 BPR (Otoritas Jasa Keuangan, 2015).

Salah satu *platform* digital yang saat ini sedang marak digunakan adalah layanan mobile banking dari bank ataupun BPR. Menurut laporan MEF, 80% responden di Indonesia sudah juga menggunakan layanan m-banking. Jenius adalah merupakan produk yang dihasilkan oleh Bank BTPN untuk menunjang nasabahnya di dalam meningkatkan kualitas sektor pelayanan maupun operasionalnya di dalam betransaksi keuangan. Pada aplikasi Jenius milik Bank BTPN tersebut tidak hanya menawarkan layanan internet banking saja, namun Jenius menawarkan kemudahan dalam pengambilan keputusan dalam mengelola keuangan. Namun pada kenyataannya aplikasi Jenius memiliki kekurangan yang telah banyak dikeluhkan oleh penggunanya yaitu sering terjadi *error* dan *force closed* pada smartphone sehingga membuat nasabah mempertimbangkan lagi untuk dapat menggunakan mobile banking tersebut. Dalam portal Bank BTPN di dalam bulan September 2020, terdapat penurunan angka transaksi dan aktivitas yang ada di aplikasi tersebut. Adanya permasalahan ini, peneliti pun ingin memahami apakah terdapat pengaruh kepercayaan, resiko, manfaat dan juga kemudahan dengan niat pengguna di dalam menggunakan aplikasi Jenius

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Tinjauan Pustaka

Analisis merupakan kegiatan untuk mencari sebuah pola dan merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan juga hubungan secara keseluruhan. Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai sebuah masalah atau kajian yang terfokus pada bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan sesuatu yang diurai dapat tampak dengan jelas dan lebih terang untuk ditangkap maknanya atau dapat dimengerti perkaranya.

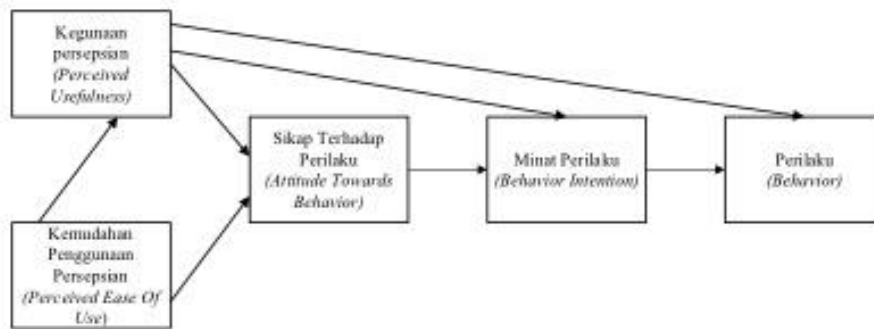
Salah satu fenomena dalam adopsi teknologi adalah perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam segi kehidupan manusia yang memberikan dampak terhadap perilaku manusia (Yoga S, 2019). Beberapa teori keperilakuan (*behavioral theory*) banyak digunakan untuk melakukan penelitian dalam upaya mengkaji proses adopsi teknologi informasi pada pengguna akhir (*end user*). Di antara lainnya ialah: *Theory Of Reason Action*, *Theory Of Planned Behavioral*, dan *Technology Acceptance Model* [1].

Menurut Jogiyanto (2007:111-113) salah satu teori penggunaan sistem teknologi informasi dianggap berpengaruh dan sering digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem teknologi, yaitu model penerimaan teknologi. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Davis [2].

Model penerimaan teknologi ini (*Technology Acceptance Model* atau TAM) merupakan suatu model penerimaan pada sistem teknologi informasi yang digunakan oleh pemakai. Model penerimaan teknologi atau *Tecnology Acceptance Model* (TAM) dikembangkan oleh Davis et al (1989) berdasarkan model TRA. Model TRA bisa diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk dapat menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini ialah kegunaan pada persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan pengguna persepsian (*perceived ease of use*). TAM berargumentasi jika penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan dua konstruk tersebut. Kegunaan pada persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh dalam minat perilaku (*behavior intention*). Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasa teknologi bermanfaat dan mudah digunakan [3].

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) pun memengaruhi kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) tetapi tidak sebaliknya. Pemakai sistem pun akan menggunakan sistem jika sistem

bermanfaat dengan baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Sistem yang sulit pun digunakan akan tetap digunakan jika pemakai merasa jika sistem ini masih berguna (Hunaifi, 2018). Model TAM dapat dilihat di gambar berikut ini:



Gambar 2. Technology Acceptant Model (TAM)

Karena TAM dimaksudkan untuk penggunaan teknologi, maka perilaku (*behavior*) di TAM dimaksudkan sebagai perilaku menggunakan teknologi. Oleh karena itu TAM juga banyak dituliskan lebih spesifik pada penggunaan teknologi sebagai berikut:

1. *Perceived Usefulness*

Arti kemanfaatan (*usefulness*) diartikan sebagai sesuatu ukuran kepercayaan seseorang terhadap penggunaan sesuatu untuk dapat meningkatkan prestasi kerja orang yang menggunakannya [4].

2. *Perceived Ease Of Use*

Persepsi kemudahan penggunaan teknologi didefinisikan sebagai ukuran di mana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah berbagai konsumen yang dirasakan dalam konteks penggunaan teknologi untuk berbagai keperluan yang akan tercapai. *Attitude Toward Using*. *Attitude Toward Using* di dalam TAM diartikan sebagai: sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi di pekerjaannya [4].

3. *Behavioral Intention to Use*

Behavioral Intention to Use merupakan niat perilaku pengguna guna menggunakan satu sistem informasi, sehingga menjadi kecenderungan perilakupun untuk tetap menggunakan sistem informasi tersebut [4].

4. *Actual System Use*

Actual System Use adalah sebuah perilaku nyata di dalam mengadopsi suatu sistem. *Actual System Use* diartikan sebagai bentuk respon psikomotor eksternal yang diukur oleh seseorang dengan penggunaan nyata. *Actual System Use* dikonsepsikan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi [5].

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati (2017) meneliti sistem untuk menganalisis persamaan struktural (SEM) dengan variabel yang dipelajari, yaitu persepsi penggunaan yang terkait dengan mobile banking, kemudahan penggunaan persepsi yang terkait dengan mobile banking, jenis kelamin, dan minat Gunakan Mobile Banking. Penjelasan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah dalam penelitian sebelumnya yang tidak dimasukkan oleh persepsi tentang seberapa kuat aplikasi yang dapat bertahan menggunakan aplikasi ini, sedangkan dalam penelitian saat ini telah dijelaskan [6].

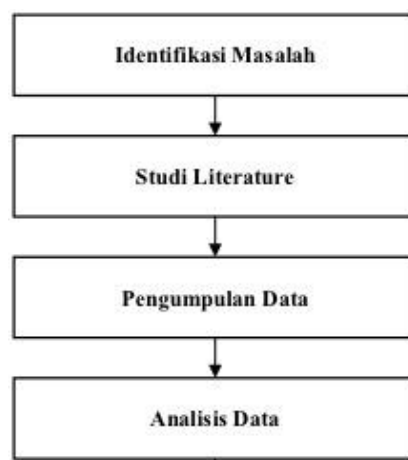
Penelitian yang dilakukan Maulana (2018) menjelaskan minat dan ketertarikan pengguna dalam bertransaksi dengan *mobile banking* menggunakan metode TAM. Artinya penelitian tersebut hanya focus dengan satu variabel pada TAM yaitu *Perceived Usefulness* sedangkan pada metode TAM ada 5 variabel yang bisa dijabarkan secara lengkap. Hal tersebut menjadi pembeda antara penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini yang sedang dilakukan dimana penelitian saat ini menjelaskan 5 variabel yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, *Actual System Use* [7].

Penelitian yang dilakukan Gunawan (2014) menggambarkan persepsi keramahtamahan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan dan sikap secara signifikan dengan kepentingan Bank Central Asia Tengah di Palembang, untuk menggunakan bank internet. Selain itu, fenomena tersebut juga telah ditemukan bahwa telah ditemukan bahwa persepsi keramahtamahan belum secara langsung mempengaruhi minat, tetapi secara tidak langsung memengaruhi sikap. Penelitian tersebut menjadi perbandingan dan referensi kesamaan hasil penelitian saat ini karena variabel yang dinaikkan dalam penelitian saat ini identik dengan penelitian sebelumnya, yang telah menjadi yang dibedakan adalah peneliti sebelumnya membahas bank-bank Internet. Di web, sementara penelitian saat ini telah dilakukan untuk membahas permintaan permintaan cabang seluler, berdasarkan smartphone [8].

3. Metodologi Penelitian

3.1 Alur Penelitian

Alur penelitian atau disebut dengan kerangka kerja adalah suatu tahapan –tahapan yang akan dilaksanakan dalam proses penelitian, alur tersebut bertujuan untuk bisa menciptakan tahapan kerja dan jadwal penelitian untuk menyelesaikan penelitian. Adapun alur penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Alur Penelitian

Adapun penjabaran dari kerangka kerja tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Identifikasi Masalah
Identifikasi masalah menunjukkan tahap awal yang dipergunakan untuk mengetahui pokok dan penyebab dari permasalahan yang terjadi serta memberi solusi yang tepat untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan tersebut
- b. Studi Literature
Studi literatur merupakan tahap yang digunakan dengan mencari sumber-sumber dari penelitian sebelumnya baik dari buku, jurnal maupun internet
- c. Pengumpulan data
Pengumpulan data merupakan proses pengumpulan dan pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan
- d. Analisis Data
Analisis data merupakan tahap yang digunakan untuk mengolah data sehingga dapat di simpulkan mengenai hasil dari penelitian ini.

3.2 Bahan Penelitian

Sampel sangat penting guna mewakili populasi. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya : pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30. Bila dalam penelitian akan

melakukan analisis dengan multivariat (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen) maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$ Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s/d 20.

3.3 Alat Penelitian

1. Hardware
 - a. Laptop Toshiba Dynabook R732
 - b. Printer Pixma Ip2770
 - c. Scanner Canon

2. Software
 - a. Microsoft Word
 - b. Microsoft Excel
 - c. Microsoft Visio
 - d. Smart PLS Versi 3.3.5

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Profil Responden

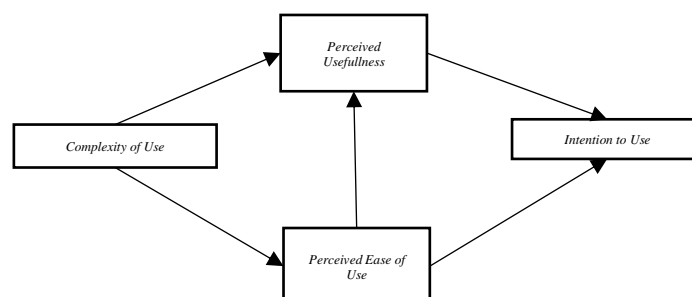
Adapun profil responden dapat dilihat dalam table 1. berikut.

Pertanyaan	Kategori	Persentase
Jenis Kelamin	Laki – Laki	41%
	Perempuan	59%
Umur	17 Tahun – 25 Tahun	36%
	25 Tahun – 35 Tahun	43%
	35 tahun Keatas	21%
Pekerjaan	Pelajar	17%
	Karyawan Swasta	67%
	PNS	16%

Sebanyak 100 responden memberikan respon ke dalam kuesioner yang disediakan oleh peneliti dan responden tersebut dinyatakan valid. Adapun hasil responden yang berpartisipasi dalam pengambilan kuesioner terdiri atas laki – laki 41% dan perempuan 59%. Dari kelompok umur terdiri atas umur 17 – 25 tahun 36%, umur 25-35 tahun 43% dan umur diatas 35 tahun 21%. Dan dari kelompok pekerjaan umum terdiri atas pelajar 17%, karyawan swasta 67% dan PNS adalah 16%.

4.2 Pengembangan Hipotesis

Kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Model Penelitian

1. *Complexity of Use* terhadap *Perceived Usefulness*

Penelitian Gardner dan Amoroso (2004) menunjukkan bahwa *complexity* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Gardner dan Amoroso (2004) membuktikan bahwa teknologi yang semakin kompleks akan berguna karena teknologi sulit dipahami untuk pengguna baru sehingga bermanfaat untuk mengendalikan manajemen. Dapat dikatakan bahwa teknologi sederhana dan sangat mudah dipahami akan menjadi ancaman bagi manajemen karena setiap orang dapat menggunakan teknologi, termasuk untuk disalahgunakan [9].

H1 : *Complexity Of Use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*

2. *Complexity of Use* terhadap *Perceived Ease of Use*

Penelitian yang dilakukan oleh Gardner dan Amoroso (2004) menunjukkan bahwa kerumitan akan berhubungan negatif dengan penggunaan sesungguhnya (*usage*). Gardner dan Amoroso (2004) membuktikan bahwa sistem yang rumit akan membuat individu tidak ingin menggunakannya. Hasil penelitian Gardner dan Amoroso (2004) berbeda dengan hasil yang ditunjukkan oleh Lee et al. (2011) yang menyatakan bahwa *complexity* berpengaruh positif terhadap *actual technology use*. Dimana Lee et al. (2011) membuktikan bahwa seseorang yang mempunyai persepsi akan suatu teknologi adalah rumit maka akan memicu seseorang untuk terus menggunakan sistemnya guna meningkatkan pemahaman [9].

H2 : *Complexity Of Use* berpengaruh terhadap *Perceived Ease Of Use*

3. *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*

Davis et al. (1989) membuktikan bahwa *perceived ease of use* mempengaruhi secara positif terhadap *perceived usefulness*. Dimana Davis et al. (1989) menunjukkan bahwa ketika individu merasakan sebuah teknologi sistem informasi mudah untuk meningkatkan kinerjanya, maka individu tersebut akan merasakan bahwa sistem yang dipakai adalah berguna. Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian selanjutnya Abbasi et al. (2011), Lee et al. (2011), dan Marakarkandy et al. (2017) yang juga membuktikan bahwa kemudahan yang dirasakan memberi pengaruh positif terhadap persepsi kegunaan [10].

H3 : *Perceived Ease Of Use* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*

4. *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to use*

Penelitian Davis et al. (1989) menunjukkan bahwa konstruk *perceived usefulness* mempengaruhi *behavioral intention to use*. Davis et al. (1989) membuktikan bahwa ketika individu merasa suatu teknologi yang digunakan dapat berguna dalam meningkatkan kinerjanya, maka akan mempengaruhi besarnya perilaku minat individu untuk menggunakan teknologi sistem informasi tersebut. Hasil penelitian ini didukung oleh Abbasi et al. (2011), Lee et al. (2011), dan Marakarkandy et al. (2017) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *intention to use* [10].

H4 : *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Intention To Use*

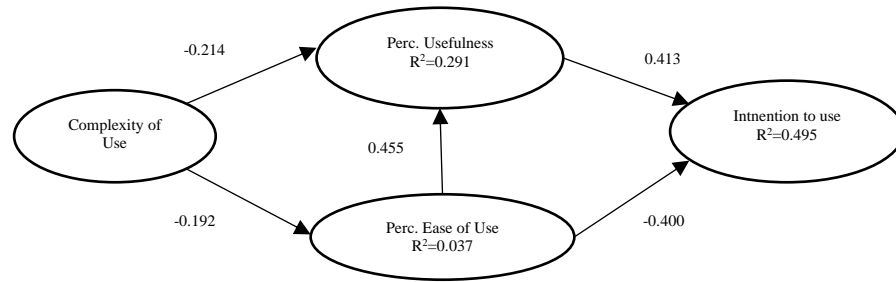
5. *Perceived Ease of use* terhadap *Intention to use*

Penelitian Yi dan Hwang (2003) menunjukkan konstruk *perceived ease of use* mempengaruhi *attitude towards using technology*. Yi dan Hwang (2003) membuktikan bahwa ketika seseorang sudah memiliki persepsi mudah dalam menggunakan suatu sistem, maka seseorang akan mempunyai minat untuk menggunakan sistem tersebut. Atas dasar tersebut, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut.

H5 : *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use*

4.3 Analisis Model Persamaan Struktural SEM-PLS

Analisis inferensi dalam penelitian ini menggunakan statistik SEM berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) dimana terdapat dua pengukuran yang digunakan, yaitu pengukuran outer model dan pengukuran inner model. Pengukuran outer model digunakan untuk melihat seberapa besar variabel yang dibentuk dalam menjelaskan indikator pembentuknya. Sedangkan pengukuran inner model digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogennya, serta seberapa baik model structural yang telah terbentuk. Pembentukan model persamaan structural SEM-PLS dalam penelitian ini dibentuk oleh 3 variabel eksogen dan 1 variabel endogen. Variabel eksogen yang digunakan adalah variabel *Perceived Usefulness* yang disusun oleh 3 indikator, variabel *Perceived Ease of Use* yang disusun oleh 3 indikator, dan variabel *Complexity of Use* yang disusun oleh 2 indikator. Sedangkan variabel endogen dalam penelitian ini adalah variabel *Intention to Use* yang disusun oleh 3 indikator. Hasil model persamaan structural SEM-PLS tersaji pada grafik berikut.



Gambar 2. Hasil Model Persamaan Structural SEM-PLS

Berdasarkan grafik pada gambar 2 didapatkan model persamaan sebagai berikut.

Tabel 2 Pengukuran outer model

CU1 = 0,923*Complexity of Use + ε ₁	PE1 = 0,935*Perceived Ease of Use + ε ₇
CU2 = 0,935*Complexity of Use + ε ₂	PE2 = 0,907*Perceived Ease of Use + ε ₈
CU3 = 0,843*Complexity of Use + ε ₃	PE3 = 0,885*Perceived Ease of Use + ε ₉
PU1 = 0,929*Perceived Usefulness + ε ₄	IU1 = 0,863*Intention to Use + ε ₁₀
PU2 = 0,898*Perceived Usefulness + ε ₅	IU2 = 0,920*Intention to Use + ε ₁₁
PU3 = 0,880*Perceived Usefulness + ε ₆	IU3 = 0,822*Intention to Use + ε ₁₂

Pengukuran Inner Model

Perceived Ease of Use = -0,192*Complexity of Use

Perceived Usefulness = -0,214* Complexity of Use + 0,455* Perceived Ease of Use

Intention to Use = 0,413* Perceived Usefulness + 0,400* Perceived Ease of Use

Hasil pengukuran outer dan inner model tersebut kemudian dilakukan interpretasi pada subbab berikut.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

1) Uji Validitas Konvergen

Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai loading pada tiap variabel terhadap indikator dan nilai Average Variance Extracted pada tiap indikator. Kriteria penerimaan uji validitas konvergen adalah apabila nilai loading factor pada indikator berada diatas cut off 0,70 dan nilai AVE pada variabel memiliki nilai diatas cut off 0,50. Hasil pengujian validitas konvergen tersaji pada tabel berikut.

Tabel 3. Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Loading factor	AVE
Complexity of Use	CU1	0.923	0.812
	CU2	0.935	
	CU3	0.843	
Perceived of Usefulness	PU1	0.929	0.815
	PU2	0.898	
	PU3	0.880	
Perceived Ease of Use	PE1	0.935	0.827
	PE2	0.907	
	PE3	0.885	
Intention to Use	IU1	0.863	0.756
	IU2	0.920	
	IU3	0.822	

Hasil uji validitas konvergen pada tabel diatas didapatkan nilai loading factor pada seluruh indikator di tiap variabel memiliki nilai lebih dari 0,70. Indikator PU1 memiliki nilai loading factor tertinggi pada variabel Perceived of Usefulness. Indikator PE1 memiliki nilai loading factor tertinggi pada variabel Perceived Ease of Use. Indikator CU1 memiliki nilai loading factor tertinggi pada variabel Complexity of Use. Indikator IU2 memiliki nilai loading factor tertinggi pada variabel Intention to Use.

Hasil uji validitas konvergen pada nilai Average Variance Extracted (AVE) diapatkan nilai AVE pada masing-masing indikator memiliki nilai lebih dari 0,50. Berdasarkan kedua hasil pengujian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi syarat uji validitas konvergen.

2) Uji Validitas Diskriminan

Uji Validitas diskriminan dalam penelitian ini menggunakan nilai *cross loading* dan perbandingan antara nilai akar AVE terhadap korelasi antar variabel konstruk. Kriteria penerimaan uji validitas diskriminan didasarkan pada nilai loading pada variabel yang dijelaskan oleh indikator tersebut harus lebih besar jika dibandingkan dengan nilai loading pada variabel lainnya. Selain itu, nilai akar AVE pada setiap variabel konstruk harus lebih tinggi dari nilai korelasi antar variabel konstruk.

Tabel 4. Nilai Cross Loading

Indikator	Complexity of Use	Intention to Use	Perceived Ease of Use	Perceived Usefulness
CU1	0.923	-0.526	-0.224	-0.334
CU2	0.935	-0.487	-0.175	-0.262
CU3	0.843	-0.310	-0.059	-0.159
IU1	-0.354	0.863	0.481	0.443
IU2	-0.475	0.920	0.543	0.590
IU3	-0.504	0.822	0.546	0.546
PE1	-0.253	0.603	0.935	0.547
PE2	-0.162	0.560	0.907	0.426
PE3	-0.081	0.468	0.885	0.350
PU1	-0.261	0.566	0.415	0.929
PU2	-0.301	0.535	0.431	0.899
PU3	-0.256	0.555	0.496	0.880

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai loading pada indikator pembentuk pada masing-masing variabel memiliki nilai loading paling besar pada setiap variabelnya. Misalkan pada indikator CU1. Nilai loading factor untuk variabel yang dibentuknya (*Complexity of Use*) memiliki nilai loading sebesar 0,923. Nilai tersebut adalah nilai loading paling besar jika dibandingkan nilai loading CU1 pada variabel lain.

Tabel 4. Perbandingan Nilai Akar AVE Dengan Korelasi Antara Variabel Konstruk

	Complexity of Use	Intention to Use	Perceived Ease of Use	Perceived Usefulness
Complexity of Use	0.901			
Intention to Use	-0.517	0.869		
Perceived Ease of Use	-0.192	0.605	0.909	
Perceived Usefulness	-0.302	0.612	0.497	0.903

Hasil perhitungan nilai akar AVE dan korelasi antar variabel konstruk diatas didapatkan kesimpulan nilai akar AVE pada seluruh variabel konstruk memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar variabel konstruk. Berdasarkan kedua pengujian tersebut dapat disimpulkan model yang dibentuk telah memenuhi syarat uji validitas diskriminan.

3) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan statistik Cronbach's alpha dan Composite Reliability. Kriteria uji reliabilitas ini adalah apabila nilai statistik Cronbach's alpha dan Composite Reliability lebih dari cut off 0,60 maka dapat dinyatakan variabel tersebut telah reliabel. Hasil uji reliabilitas tersaji pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Complexity of Use	0.893	0.928	Reliabel
Intention to Use	0.838	0.903	Reliabel
Perceived Ease of Use	0.896	0.935	Reliabel
Perceived Usefulness	0.886	0.930	Reliabel

Merujuk pada Hair et al (2019) bahwa *Cronbach alpha* adalah suatu sebuah pengukuran untuk menentukan bahwa hasil berkisar antara 0 sampai 1. Alasan peneliti menggunakan nilai keandalan *Cronbach's Alpha* minimum 0,70. *Cronbach's Alpha* yang andal (0,70), dapat memberikan dukungan untuk konsistensi internal Berdasarkan tabel 4.11 diatas didapatkan nilai statistik *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* pada seluruh variabel konstruk memiliki nilai lebih dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian telah reliabel.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Pengukuran inner model dilakukan menggunakan nilai statistik R Square dan Goodness off Fit (GoF) untuk mengetahui seberapa besar model yang dibentuk melalui metode PLS dalam menjelaskan data empirisnya. Hasil perhitungan nilai R Square dan Goodness of Fit (GoF) tersaji pada tabel berikut.

Tabel 6. Pengukuran Inner Model

Variabel	Koefisien Determinasi (R ²)
<i>Intention to Use</i>	0,495
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,036
<i>Perceived Usefulness</i>	0,291
<i>Predictive Relevance (Q²)</i>	
$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2)(1 - R_3^2)$	
$Q^2 = 1 - (1 - 0,495)(1 - 0,036)(1 - 0,291)$	
$Q^2 = 0,655$	
<i>GoF</i> = $\sqrt{R^2 * AVE}$	
$GoF = \sqrt{0,274 * 0,808}$	
$GoF = 0,471$	

Berdasarkan tabel 6 didapatkan nilai R Square pada variabel *Intention to Use* sebesar 0,495 (R square moderate). Artinya variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* memiliki kekuatan pengaruh langsung yang sedang dalam menjelaskan variabel *Intention to Use*. nilai R Square pada variabel *Perceived Ease of Use* sebesar 0,036 (R suare lemah).

Predictive Relevance (Q²). *Q²* mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model penelitian. Hasil model struktural didapatkan nilai *Predictive Relevance (Q²)* sebesar 0,655. Nilai tersebut masuk dalam kategori model kuat ($Q^2 > 0,35$). Artinya variabel eksogen yang dibentuk dalam model struktural memiliki kekuatan pengaruh yang kuat terhadap variabel endogennya

Hasil perhitungan nilai Goodness of Fit (GoF) didapatkan nilai sebesar 0,471. Nilai tersebut masuk kedalam kategori GoF Large. Artinya model pengukuran dan model struktural yang terbentuk memiliki kekuatan yang tinggi dalam menjelaskan data empirisnya.

Menurut Ledhyane (2013) pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui penerimaan hipotesis dan perbandingan daerah penolakan hipotesis dengan karakteristik tertentu. Dimana nilai hasil uji ditentukan tidak lebih dari 5% pada setiap hasil pengujian.

Pengujian hipotesis SEM PLS menggunakan metode bootstrapping dengan subsample 500 dan taraf signifikansi alpha 5%. Hasil pengujian hipotesis tersaji pada tabel berikut.

Tabel 7. Hasil pengujian hipotesis

Hipotesis	Pengaruh Variabel	Koefisien	T	P Values	Ket
H1	<i>Complexity of Use</i> → <i>Perceived Usefulness</i>	-0.214	2.627	0.009	Diterima
H2	<i>Complexity of Use</i> → <i>Perceived Ease of Use</i>	-0.192	1.999	0.046	Diterima
H3	<i>Perceived Ease of Use</i> → <i>Perceived Usefulness</i>	0.455	7.507	0.000	Diterima
H4	<i>Perceived Ease of Use</i> → <i>Intention to Use</i>	0.400	5.331	0.000	Diterima
H5	<i>Perceived Usefulness</i> → <i>Intention to Use</i>	0.413	5.656	0.000	Diterima

Hipotesis statistik yang digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian adalah sebagai berikut.

$H_0 : \beta_i = 0$ (Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel eksogen terhadap variabel endogennya)

$H_a : \beta_i \neq 0$ (Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel eksogen terhadap variabel endogennya)

Pengujian hipotesis statistik didasarkan pada statistik uji T dan P value dengan kriteria apabila nilai T-Value lebih dari T-tabel (1,96) atau nilai P-value kurang dari alpha (0,05) maka hipotesis alternative diterima

4.4 Hasil Dan Pembahasan

4.4.1 Pengaruh *Complexity of Use* terhadap *Perceived Usefulness*

Hasil pengujian hipotesis menggunakan metode SEM PLS diatas menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara *Complexity of Use* terhadap *Perceived Usefulness*. Sehingga hipotesis 1 (H1) diterima. Artinya semakin tinggi tingkat kesulitan yang didapatkan oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN maka akan semakin menurunkan kepercayaan orang terhadap manfaat yang nantinya diterima oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN.

4.4.2 Pengaruh *Complexity of Use* terhadap *Perceived Ease of Use*

Hasil pengujian hipotesis menggunakan metode SEM PLS diatas menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara *Complexity of Use* terhadap *Perceived Ease of Use*. Sehingga hipotesis 2 (H2) diterima. Artinya semakin tinggi tingkat kesulitan yang didapatkan oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN maka akan semakin menurunkan kepercayaan orang terhadap kemudahan yang nantinya diterima oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN.

4.4.3 Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*

Hasil pengujian hipotesis menggunakan metode SEM PLS diatas menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*. Sehingga hipotesis 3 (H3) diterima. Artinya semakin tinggi tingkat kemudahan yang didapatkan oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN maka akan semakin meningkatkan kepercayaan orang terhadap manfaat yang nantinya diterima oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN.

4.4.4 Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use*

Hasil pengujian hipotesis menggunakan metode SEM PLS diatas menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use*. Sehingga hipotesis 4 (H4) diterima. Artinya semakin tinggi kemudahan yang didapatkan oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN maka akan semakin meningkatkan niat seseorang untuk terus menggunakan aplikasi Jenius BTPN.

4.4.5 Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use*

Hasil pengujian hipotesis menggunakan metode SEM PLS diatas menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use*. Sehingga hipotesis 5 (H5) diterima. Artinya

semakin tinggi manfaat yang didapatkan oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN maka akan semakin meningkatkan niat seseorang untuk terus menggunakan aplikasi Jenius BTPN.

5. Kesimpulan

5.1 Simpulan

Kesimpulan hasil analisis yang telah dilaksanakan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Complexity of Use* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Artinya semakin tinggi tingkat kesulitan yang didapatkan oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN maka akan semakin menurunkan kepercayaan orang terhadap manfaat yang nantinya diterima oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN.
- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Complexity of Use* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*. Artinya semakin tinggi tingkat kesulitan yang didapatkan oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN maka akan semakin menurunkan kepercayaan orang terhadap kemudahan yang nantinya diterima oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN.
- c. Hasil penelitian menemukan bahwa *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Artinya semakin tinggi tingkat kemudahan yang didapatkan oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN maka akan semakin meningkatkan kepercayaan orang terhadap manfaat yang nantinya diterima oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN.
- d. Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use*. Artinya semakin tinggi kemudahan yang didapatkan oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN maka akan semakin meningkatkan niat seseorang untuk terus menggunakan aplikasi Jenius BTPN.
- e. Hasil penelitian menemukan bahwa *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Intention to Use*. Artinya semakin tinggi manfaat yang didapatkan oleh pengguna aplikasi Jenius BTPN maka akan semakin meningkatkan niat seseorang untuk terus menggunakan aplikasi Jenius BTPN.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, peneliti memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut.

- a. Bagi pengelola Aplikasi Jenius BTPN hendaknya memperhatikan kembali *Complexity of Use* dari aplikasi yang telah dibuat, karena dari hasil jawaban responden masih banyak yang mengeluhkan kesulitan dalam menggunakan aplikasi Jenius tersebut. Pengelola dapat lebih focus ke variabel *Complexity of Use* karena variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* dimana variabel tersebut juga berdampak pada *Intention to Use* yang dirasakan oleh penggunanya.
- b. Bagi penelitian selanjutnya dapat dilanjutkan pada pengujian pengaruh tidak langsung dari *Complexity of Use* terhadap *Intention to Use* sehingga dapat diketahui seberapa besar pengaruh variabel *Complexity of Use* secara tidak langsung dalam mempengaruhi *Intention to Use*. Selain itu penambahan variabel yang lebih kompleks juga dibutuhkan akan dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih komprehensif.

6. Daftar Rujukan

- [1] Amoroso, Gardner. (2004). Kajian Mengenai Perilaku Penggunaan Internet dalam Sistem Informasi dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).
- [2] Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*
- [3] Gunawan, (2014). Aplikasi *Technology Acceptance Model* pada Minat Nasabah untuk Menggunakan *Internet Banking*.
- [4] Hunaifi, N. (2018). Penerapan Metode TAM Terhadap Penerimaan Sistem Informasi Produksi Garment. *Jurnal Informatika*. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i2.3701>
- [5] Jogiyanto (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. Jogjakarta: Penerbit ANDI. UGM Yogyakarta.
- [6] Kurniawati, (2017). Analisis Minat Penggunaan *Mobile Banking* dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang Telah Dimodifikasi.
- [7] Maulana, A. F. (2018). Hubungan Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Wali Kelas Terhadap Motivasi Berprestasi Pada Murid Kelas VI (Studi Kuantitatif Mengenai Hubungan Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Wali Kelas Terhadap Motivasi Berprestasi Pada Murid Kelas VI di SDN

Cijati K. *E-Library: Unikom.*

[https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/516/39/10.UNIKOM_41814004_ANGGI FAHMI MAULANA_BAB 3.pdf](https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/516/39/10.UNIKOM_41814004_ANGGI_FAHMI_MAULANA_BAB_3.pdf)

- [8] Otoritas Jasa Keuangan. (2015). Laporan Tahunan Perbankan 2015. 1–253. <http://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Laporan-Tahunan-Perbankan-2015.aspx>
- [9] Rahardja, U., Abdul Wahid, S., & Haryani, N. (2009). Analisis Kinerja *Student Information Services* menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*. <https://media.neliti.com/media/publications/296264-analisis-kinerja-student-information-ser-a11e2f80.pdf>
- [10] Radha Maharseni, N. W. (2018). Analisis Faktor-Faktor Tingkat Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Akuntansi Berbasis Android Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus Pengguna: Aplikasi Akuntansi UKM - Keuangan). https://repository.usd.ac.id/16740/2/132114101_full.pdf
- [11] Saras, M. R. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan E-Learning Moodle Oleh Guru Smk Negeri 2 Yogyakarta Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. *E-Prints: UNY*. https://eprints.uny.ac.id/33545/1/Skripsi_11520241040.pdf