

Analisis Penggunaan Aplikasi BJB DIGI Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)

Andi Zhillan Sabtina Syawali¹, Anggi Syahadat Harahap^{1*}, Hafid Aditya Pradesa¹, Fikri Aditya Tri Andikaputra²

¹ Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik, Politeknik STIA LAN Bandung, Bandung, Indonesia

² Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, Politeknik STIA LAN Bandung, Bandung, Indonesia
Email: ¹zhillansabtinna@gmail.com, ^{2*}anggi@poltek.stialanbandung.ac.id, ³hafid.pradesa@poltek.stialanbandung.ac.id, ⁴fikri@poltek.stialanbandung.ac.id

Email Penulis Korespondensi: anggi@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak—Bank BJB merupakan salah satu bank sebagai badan usaha milik daerah yang telah mengembangkan sistem aplikasi mobile banking bernama BJB DIGI yang bertujuan dalam memudahkan nasabah Bank BJB untuk melakukan transaksi keuangan. Namun, dalam perkembangannya aplikasi tersebut masih terdapat banyak kekurangan dan tingkat keraguan nasabah Bank BJB untuk menggunakan aplikasi tersebut masih tinggi. Maka dari itu, dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat penerimaan aplikasi BJB DIGI di Bank BJB Kantor Cabang Soreang dengan menggunakan teori TAM. Penelitian dilakukan dengan menggunakan 175 sampel yang merupakan pengguna BJB DIGI dengan menggunakan teknik snowball sampling. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa dari keempat variabel yang memiliki nilai rata-rata tertinggi terdapat pada variabel niat menggunakan BJB DIGI. Selain itu, ditemukan hasil bahwa tingkat kemudahan penggunaan dan kegunaan BJB DIGI memiliki pengaruh signifikan terhadap niat menggunakan BJB DIGI. Sementara itu, variabel niat menggunakan BJB DIGI ditemukan dapat memberikan pengaruh yang bermakna penting terhadap tingkat penggunaan BJB DIGI. Akan tetapi, di sisi lain variabel tingkat kemudahan penggunaan dan kegunaan BJB DIGI ditemukan tidak mempunyai pengaruh yang bermakna penting pada tingkat penggunaan BJB DIGI di Bank BJB Kantor Cabang Soreang. Diskusi tentang temuan penting penelitian disampaikan pada bagian pembahasan penelitian ini.

Kata Kunci: Bank BJB; BJB DIGI mobile banking; Technology Acceptance Model (TAM)

Abstract—Bank BJB is one of the BUMD banks that has developed a mobile banking application system called BJB DIGI where the application can make it easier for Bank BJB customers to carry out financial transactions. However, in the development of this application there are still many deficiencies and the level of doubt of Bank BJB customers to use the application is still high. Therefore, a study was conducted to determine the level of acceptance of the BJB DIGI application at Bank BJB Soreang Branch Office using the TAM theory. This research was conducted using 175 samples who were BJB DIGI users using the snowball sampling technique. The results of this study explain that of the four variables that have the highest average value, there is the intention variable to use BJB DIGI. In addition, the results found that the level of ease of use and usability of BJB DIGI has a significant influence on the intention to use BJB DIGI. Meanwhile, the intention variable to use BJB DIGI was found to have a significant influence on the level of use of BJB DIGI. However, on the other hand, the variable level of ease of use and usability of BJB DIGI was found to have no significant effect on the level of use of BJB DIGI at Bank BJB Soreang Branch Office. Discussion of important research findings is presented in the discussion section of this research.

Keywords: Bank BJB; BJB DIGI mobile banking; Technology Acceptance Model (TAM)

1. PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi dengan sangat pesat setiap tahunnya menjadikan teknologi sebagai kebutuhan yang akan selalu dicari maupun digunakan oleh setiap orang dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Dengan berkembangnya teknologi ini mengubah cara hidup seseorang dalam melakukan suatu bisnis. Sebagai contoh bahwa perkembangan smartphone dan internet telah jamak diketahui dan mempengaruhi bagaimana setiap orang memilih untuk berkomunikasi. Dewasa ini, banyak perusahaan telah menerapkan sistem digitalisasi, termasuk diantaranya adalah sektor perbankan [1]–[3] dengan sistem pelayanan telah banyak yang berbasis digital (online). Teknologi juga berpotensi meringankan beban staf yang ada dalam sebuah organisasi baik yang berorientasi profit maupun layanan [4] sampai kepada peningkatan daya saing dari usaha mikro kecil menengah [5]. Sebagai contoh bahwa penggunaan teknologi dalam layanan kesehatan memberikan kesempatan bagi pasien untuk didaftarkan dan didiagnosis lebih cepat, ketersediaan kamar dan pencocokan kapasitas yang tidak terpakai dengan permintaan [6]. Selain itu penggunaan teknologi erat kaitannya dengan upaya organisasi dalam meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan serta di sisi lain dapat menunjang proses pengendalian yang dilakukan [7].

Penggunaan teknologi dari perbankan digital yang digunakan untuk mendukung kelancaran melakukan transaksi perbankan [8]. Saat ini, pertumbuhan di dunia perbankan sudah semakin berkembang dan diikuti dengan minat masyarakat yang semakin tinggi dalam memakai produk atau layanan yang diberikan dengan teknologi canggih, sehingga masyarakat memiliki banyak pilihan dalam menerapkan transaksi keuangan secara efektif dan efisien. Penggunaan dan adopsi teknologi seluler telah dieksplorasi secara luas tidak hanya di bidang mobile banking, teknik, tetapi juga pada semua bagian atau fungsi sehari-hari dari bisnis yang sukses. Meluasnya penggunaan dan adopsi teknologi seluler dalam bisnis dan industri menyiratkan mereka yang memasuki dunia kerja harus siap untuk memanfaatkan teknologi dengan maksimal dan efektif. Saat ini digitalisasi yang dikembangkan pada sektor perbankan sudah banyak digunakan oleh masyarakat luas, mulai dari dompet digital, mobile banking, SMS banking, serta uang elektronik [9], [10]. Seluruh metode pembayaran yang menggunakan perangkat digital, seperti pembayaran melalui smartphone ataupun pembayaran elektronik lainnya dapat dikatakan sebagai pembayaran digital.

Kehadiran BJB DIGI Mobile Banking adalah bukti komitmen Bank BJB untuk mendekatkan diri dengan pelanggan. Namun, seperti halnya pengenalan teknologi baru, berbagai tantangan juga muncul. Dalam survei App Store,

mayoritas pengguna BJB DIGI melaporkan beberapa masalah yang mereka hadapi saat menggunakan aplikasi ini. Beberapa dari mereka merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, mengeluhkan kerumitan yang terkait, dan mengalami gangguan berulang pada fungsionalitas aplikasi. Kesuksesan penerapan teknologi dalam perusahaan seringkali bergantung pada sejauh mana pengguna dapat mengadopsi dan memanfaatkannya dengan baik. Oleh karena itu, menilai tingkat penerimaan BJB DIGI Mobile Banking menjadi kunci. Ketika suatu aplikasi diterapkan, sikap pengguna terhadapnya, baik itu positif atau negatif, didasarkan pada persepsi mereka terhadap aplikasi tersebut. Oleh karena itu, dalam konteks permasalahan ini, kita perlu mengidentifikasi apakah pengguna menerima BJB DIGI Mobile Banking dengan baik atau sebaliknya. Untuk mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi preferensi pengguna dalam menggunakan aplikasi ini, kita akan melakukan analisis menggunakan Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model - TAM). Teori TAM membantu kita dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi dan menjelaskan perilaku mereka dalam menggunakannya.

Dalam ranah perbankan, model penerimaan teknologi sering digunakan untuk menggali bagaimana aplikasi yang dikembangkan oleh bank mempengaruhi pekerjaan karyawan dan transaksi nasabah. Sebagai contoh, dampak positif telah terlihat dalam penggunaan teknologi, khususnya dalam penggunaan perangkat lunak perbankan seluler Bank Syariah Indonesia [11], [12]. Nasabah merasakan kemudahan dan manfaat dari aplikasi tersebut, yang kemudian memengaruhi sikap dan niat mereka untuk terus menggunakannya. Secara lebih luas, Teori Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* - TAM) telah menjadi alat yang berharga dalam pemahaman tingkat penerimaan terhadap transaksi finansial oleh pelanggan.

Pada awalnya, model penerimaan teknologi asli menguji pengaruh lingkungan eksternal terhadap persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan dalam membentuk sikap dan perilaku pengguna terhadap teknologi baru. Namun, penelitian selanjutnya telah menunjukkan bahwa karakteristik sistem juga memiliki dampak signifikan pada penerimaan pengguna, sementara hambatan kompetensi teknis menjadi kurang berarti [1], [13]. Mengatasi faktor-faktor lain kemungkinan akan membawa dampak positif pada penerimaan teknologi e-banking. Secara historis, penelitian TAM telah terfokus pada menganalisis penerimaan teknologi tanpa memberikan rekomendasi untuk meningkatkannya. Hasil penelitian yang melibatkan TAM telah menghasilkan temuan yang penting, seperti validitas dan kekuatan model tersebut dalam menjelaskan perbedaan perilaku pengguna. TAM terus berkembang melalui kontribusi peneliti lain, yang melibatkan perluasan model, penggabungan dengan teori lain, atau pengenalan variabel eksternal baru, dan aplikasi di berbagai konteks dan bidang [14], [15].

Meskipun TAM memiliki nilai yang signifikan, perlu diintegrasikan ke dalam kerangka kerja yang lebih luas, dengan mempertimbangkan variabel yang terkait dengan aspek manusia dan sosial serta model inovasi. Korelasi antara kegunaan, kemudahan penggunaan, dan penerimaan cenderung kompleks, sementara norma subjektif memainkan peran signifikan dalam penggunaan dan niat perilaku. Meskipun niat untuk menggunakan seringkali berkorelasi dengan penggunaan aktual, hubungan antara kemudahan penggunaan dan kegunaan dengan penggunaan aktual cenderung lemah. Terlebih lagi, penting untuk memahami peran penting kepercayaan dalam kerangka TAM, dengan efek moderasi yang teramati dalam sebagian besar hubungan [16], [17]. Penelitian TAM cenderung bersifat kuantitatif, sementara pendekatan kualitatif sering kali diabaikan. Dalam beberapa dekade terakhir, penelitian yang signifikan telah dilakukan dalam penerimaan teknologi baru dengan menggunakan kerangka TAM. Pada beberapa kasus spesifik, model TAM digunakan untuk mengamati seberapa puas pengguna atas beragam jenis aplikasi yang ditawarkan mulai dari pelayanan tiket online [18], pembelajaran online dan layanan akademik [19], [20] sampai kepada jasa keuangan online [13], [21], [22].

Kerangka kerja konseptual TAM yang dipilih adalah kerangka teori yang berkembang namun secara akademis dan profesional divalidasi dan disetujui secara luas untuk penyelidikan lapangan. TAM adalah penggunaan teori yang baik untuk memahami dengan lebih baik mengapa teknologi cenderung mengalami implementasi yang lebih lambat pada umumnya dan khususnya di kelas pelanggan perbankan [8], [23]. TAM telah menjadi pendekatan berorientasi produktivitas untuk menjelaskan penerimaan dan penerimaan teknologi, yang didefinisikan sebagai proses mulai dari menemukan inovasi dan mengarah ke adopsi akhir dari penemuan atau teknologi. Penelitian yang dibantu TAM telah berhasil menjelaskan mengapa sistem informasi tertentu diadopsi dan digunakan sebagai tindakan sukarela pengguna. Tetap saja, sikap pengguna terhadap sistem mungkin tidak penting karena persyaratan eksternal seperti kebijakan perusahaan atau norma sosial. Pengguna mungkin diminta untuk hanya menggunakan desain yang selaras dengan pertimbangan eksternal yang signifikan. Menurut para pengkritiknya, penelitian yang dibantu oleh TAM belum mendamaikan pandangan deterministik versus pandangan sukarela tentang penerimaan pengguna dan penggunaan teknologi baru. Pandangan deterministik didasarkan pada teori bahwa sistem dapat mendikte atau menentukan pilihan pengguna, sementara pandangan secara sukarela menunjukkan bahwa pengguna dapat menerima teknologi baru dan pilihan pengguna bebas dari persyaratan eksternal [24], [25].

Beberapa hasil empiris terdahulu telah menunjukkan hasil yang beragam berkaitan dengan penggunaan model TAM serta relasi antar variabel yang diamati. Terdapat penelitian yang mengulas adopsi teknologi sebagai sebuah konstruk tersendiri yang diindikasikan oleh aspek-aspek dalam TAM dan dikaitkan dengan kompetensi serta kinerja pegawai [26]. Namun umumnya model TAM dipandang sebagai sebuah relasi diantara hal yang ada didalamnya seperti faktor kemudahan, manfaat, sikap dan perilaku dari pengguna layanan. Sehingga relasi diantara faktor tersebut dinamis dapat tergantung dari lokus dan unit analisis penelitian. Sebagai contoh penelitian sebelumnya mengungkap bahwa kenyamanan dalam menggunakan aplikasi lebih mempengaruhi sikap atas teknologi [16] namun hal ini tidak terbukti pada penelitian lain [23]. Di sisi lain jika dibandingkan dengan kemudahan yang dirasakan, maka aspek manfaat terungkap menjadi determinan terpenting dari sikap pengguna atas sebuah teknologi [8], [10], [27]. Menariknya beberapa

peneliti terdahulu juga mengulas aspek lain dalam model TAM yang dikaji seperti kepercayaan [17], [23], kemudian persepsi risiko [10]. Kajian empiris terdahulu tersebut menunjukkan bahwa model TAM yang telah dikembangkan sebelumnya kemudian telah mengalami perkembangan dan penyesuaian ketika dikaji di lapangan. Aspek yang berkaitan di dalam memprediksi sikap dan perilaku pengguna teknologi telah berubah tidak hanya tentang kemudahan dan manfaat yang dirasakan. Namun keduanya (kemudahan serta manfaat) dari teknologi merupakan dua determinan penting yang hampir selalu ada dalam model TAM pada penelitian terdahulu. Hal ini menjadi dasar pertimbangan dalam penggunaan model TAM yang konvensional pada penelitian ini.

Studi tentang penerimaan teknologi berupa aplikasi BJB Digi menggunakan TAM oleh nasabah belum secara khusus dibahas dan diuji dalam penelitian sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji faktor dan persepsi nasabah yang mempengaruhi tingkat penggunaan BJB Digi menggunakan Model Penerimaan Teknologi sebagai kerangka teoritis. TAM memenuhi kebutuhan penelitian ini karena teori TAM berfungsi sebagai lensa teoretis untuk menganalisis dan mengklasifikasikan strategi digital yang dapat digunakan eksekutif perbankan untuk meningkatkan layanan pelanggan guna meningkatkan profitabilitas. Sehingga hal ini diyakini berlaku pada Bank BJB dengan aplikasi BJB DIGI yang dikembangkannya.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif untuk mendukung penelitian. Sitoyo & Sodik (2015) menyatakan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah jenis pendekatan penelitian yang terstruktur dan terancang dengan jelas dari awal pembuatan desain penelitiannya. Adapun tahapan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Identifikasi Permasalahan. Permasalahan yang diidentifikasi oleh peneliti adalah berkaitan tentang tingkat penerimaan aplikasi BJB DIGI di Bank BJB Kantor Cabang Soreang
- Studi Literatur. Penulis mencari dan mengambil beberapa referensi yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian. Dalam hal ini adalah mengenai tingkat penerimaan suatu sistem atau aplikasi mobile banking dan penerapan metode TAM pada aplikasi mobile banking
- Pengumpulan data. Data yang dikumpulkan melalui hasil penyebaran angket (kuesioner) untuk mengukur tingkat penerimaan aplikasi BJB DIGI yang dipersepsikan oleh para nasabah pengguna di Bank BJB Kantor Cabang Soreang
- Pengolahan Data. Data yang telah dikumpulkan melalui hasil penyebaran angket (kuesioner) kemudian diolah dengan bantuan program SPSS berdasarkan variabel yang digunakan pada teori TAM
- Analisis dan Rekomendasi. Data yang telah diolah sebelumnya kemudian dianalisis mengenai variabel-variabel yang terdapat pada teori TAM dengan memberikan rekomendasi perbaikan dari hasil analisis yang telah dilakukan
- Evaluasi. Pada tahap ini didapatkan kesimpulan mengenai tingkat penerimaan aplikasi BJB DIGI di Bank BJB Kantor Cabang Soreang

2.2 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan pada penelitian ini meliputi konstruk-konstruk yang terdapat pada teori TAM, yaitu kemudahan penggunaan, kegunaan yang dirasakan, niat untuk menggunakan, dan tingkat penggunaan yang sebenarnya. Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

- Kemudahan penggunaan BJB DIGI mobile banking
Kemudahan dalam penggunaan BJB DIGI mobile banking merupakan tingkat sejauh mana nasabah pengguna merasa aplikasi dan komponen dari BJB DIGI akan mudah digunakan. Instrumen kemudahan penggunaan ini diukur dengan 5 (lima) indikator menggunakan skala likert dengan rentang 1 – 5.
- Kegunaan BJB DIGI mobile banking
Kegunaan dalam menggunakan BJB DIGI mobile banking menunjukkan sejauh mana nasabah pengguna merasakan aplikasi BJB DIGI tersebut akan berguna. Instrumen kegunaan ini diukur dengan 5 (lima) indikator menggunakan skala likert dengan rentang 1 – 5.
- Niat untuk menggunakan BJB DIGI mobile banking
Niat untuk menggunakan BJB DIGI mobile banking menunjukkan sejauh mana nasabah pengguna bermaksud atau berencana untuk menggunakan aplikasi BJB DIGI tersebut. Instrumen kemudahan niat untuk menggunakan ini diukur dengan 3 (tiga) indikator menggunakan skala likert dengan rentang 1 – 5.
- Tingkat Penggunaan BJB DIGI mobile banking
Tingkat penggunaan BJB DIGI mobile banking menunjukkan tingkat sejauh mana seorang nasabah pengguna secara rutin menggunakan aplikasi BJB DIGI dalam kegiatan sehari-hari. Instrumen tingkat penggunaan BJB DIGI ini diukur dengan lima indikator menggunakan skala likert dengan rentang 1 – 5. Adapun pengukuran untuk tingkat penggunaan ini mulai dari 1 – sangat minim, 2 – minimal, 3 – sedang, 4 – banyak, dan 5 – sangat banyak. Terdapat indikator yang diperoleh dari masing-masing variabel pada teori TAM. Indikator yang digunakan sebagaimana pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator
----	----------	-----------

1	Kemudahan Penggunaan BJB DIGI	a) Merasa mudah dalam mempelajari dan menggunakan BJB DIGI <i>mobile banking</i> b) Merasa bahwa BJB DIGI <i>mobile banking</i> dapat melakukan sesuatu yang saya inginkan c) Merasa bahwa interaksi dengan BJB DIGI <i>mobile banking</i> sangat jelas d) Fitur dan/atau fungsi penggunaan dari BJB DIGI <i>mobile banking</i> sangat mudah dipahami e) Menggunakan BJB DIGI <i>mobile banking</i> tidak membutuhkan usaha yang besar
2	Kegunaan BJB DIGI	a) Menggunakan BJB DIGI <i>mobile banking</i> dapat meningkatkan kinerja dalam pekerjaan yang dilakukan b) Menggunakan BJB DIGI <i>mobile banking</i> dapat meningkatkan produktivitas dalam pekerjaan c) Menggunakan BJB DIGI <i>mobile banking</i> dapat meningkatkan efektivitas dalam melakukan transaksi perbankan d) Menggunakan BJB DIGI <i>mobile banking</i> dapat memudahkan dalam menyelesaikan suatu kegiatan e) Menggunakan BJB DIGI <i>mobile banking</i> dapat meningkatkan efisiensi transaksi perbankan
3	Niat Menggunakan BJB DIGI	a) Berniat menggunakan fungsi dari BJB DIGI <i>mobile banking</i> dalam mendukung aktivitas pekerjaan saya di kantor b) Berniat memanfaatkan fungsi dan fitur dari BJB DIGI <i>mobile banking</i> di masa mendatang c) Berniat menggunakan fungsi BJB DIGI <i>mobile banking</i> sesering mungkin
4	Tingkat Penggunaan BJB DIGI	a) Tingkat frekuensi penggunaan BJB DIGI <i>mobile banking</i> sesungguhnya b) Waktu yang dihabiskan dalam menggunakan BJB DIGI <i>mobile banking</i> c) Pengalaman menggunakan BJB DIGI <i>mobile banking</i>

2.3 Variabel Penelitian

Teknik pengumpulan data digunakan untuk membantu dalam proses pengumpulan data responden pada saat proses penelitian. Penelitian yang berkaitan dengan analisis penerapan aplikasi BJB DIGI dengan menggunakan pendekatan TAM ini akan menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan studi pustaka. Kuesioner merupakan susunan pernyataan yang mengukur variabel yang digunakan pada penelitian, hubungan antar variabel, dan pendapat dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan google form yang disebarakan secara online kepada para responden yang terdiri dari para pengguna BJB DIGI mobile banking dengan teknik pengukuran menggunakan skala Likert. Jawaban dari setiap item dalam angket penelitian akan menggunakan rentang nilai 1 sampai 5 yang menunjukkan 1 (Sangat Tidak Setuju) – 5 (Sangat Setuju). Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability* dengan menggunakan snowball sampling dengan jumlah sampel sebanyak 175 sampel yang merupakan nasabah pengguna BJB DIGI di Bank BJB Kantor Cabang Soreang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum dan Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan deskriptif analisis untuk melihat dan mengkaji karakteristik responden penelitian serta distribusi frekuensi jawaban dari responden. Untuk karakteristik responden dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa pengguna BJB DIGI mobile banking di bank BJB Kantor Cabang Soreang lebih di didominasi oleh pengguna dengan jenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 94 orang atau sebesar 53,7 persen dari responden penelitian. Sementara itu, 81 orang atau sebesar 46,3 persen dari responden merupakan pengguna dengan jenis kelamin perempuan. Mayoritas responden sebanyak 50 orang atau 28,6 persen berusia diantara 41 tahun sampai 50 tahun. Ditinjau dari status pekerjaan, mayoritas pengguna BJB DIGI di Bank BJB Kantor Cabang Soreang merupakan masyarakat yang berstatus non PNS dengan jumlah sebanyak 109 orang atau sebesar 62,3 persen. Di sisi lain, ditinjau dari jenis nasabah responden penelitian menyatakan bahwa mayoritas pengguna BJB DIGI mobile banking di Bank BJB Kantor Cabang Soreang merupakan nasabah tabungan dengan jumlah sebanyak 96 orang responden atau sebesar 54,9 persen. Jika ditinjau dari lamanya sebagai pengguna BJB DIGI, mayoritas responden dalam penelitian ini sudah lama dalam menggunakan BJB DIGI mobile banking. Terdapat sebanyak 61 orang atau 34,9 persen responden yang telah memakai BJB DIGI mobile banking selama lebih dari 5 tahun. Di sisi lain, sebanyak 97 orang responden atau sebesar 55,4 persen dari responden yang mayoritas menyatakan telah mengikuti kegiatan sosialisasi keliling BJB DIGI yang diadakan oleh Bank BJB. Sementara sisanya sebanyak 78 orang atau 44,6 persen dari responden yang menyatakan belum pernah mengikuti kegiatan sosialisasi keliling BJB DIGI yang diadakan oleh Bank BJB.

3.2 Hasil Pengolahan Data

Hasil analisis pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif untuk mendeskripsikan persepsi responden yang dalam hal ini adalah pengguna aplikasi BJB DIGI mobile banking di Bank BJB Kantor Cabang Soreang terhadap variabel yang digunakan pada penelitian serta menggunakan analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis jalur atau *Path Analysis* untuk memperoleh besarnya pengaruh atau nilai koefisien beta pada hubungan-hubungan kausalitas pada model penelitian ini.

3.2.1 Tingkat Penerimaan BJB DIGI di Bank BJB Kantor Cabang Soreang

Tabel 2. Mean untuk Setiap Variabel

Variabel	Rata-rata (Mean)
Kemudahan Penggunaan BJB DIGI (X_1)	3,74
Kegunaan BJB DIGI (X_2)	3,88
Niat Menggunakan BJB DIGI (Z_1)	3,99
Tingkat Penggunaan BJB DIGI (Y_1)	3,57

Dari hasil deskripsi jawaban responden, maka dapat diketahui mengenai nilai dari kemudahan penggunaan BJB DIGI, nilai mengenai kegunaan BJB DIGI, nilai mengenai niat menggunakan BJB DIGI, dan nilai mengenai tingkat penggunaan dari BJB DIGI yang dipersepsikan oleh responden, yaitu pengguna BJB DIGI di Bank BJB Kantor Cabang Soreang. Hasil penilaian oleh responden ini menunjukkan bahwa keempat hal yang diamati dalam penelitian ini sudah tergolong cukup baik dengan kisaran nilai rata-rata (mean) diantara 3,57 sampai dengan 3,99. Akan tetapi, belum terdapat hasil penerimaan BJB DIGI ini yang menonjol bagi para nasabah pengguna jika dilihat dari sisi tingkat penggunaan BJB DIGI yang sebenarnya. Sementara itu, jika ditinjau dari niat mereka dalam menggunakan BJB DIGI ditemukan memiliki nilai rata-rata (mean) tertinggi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa nilai tersebut menunjukkan tingkat penerimaan BJB DIGI mobile banking di Bank BJB Kantor Cabang Soreang yang sudah tergolong cukup baik, namun tingkat penggunaan BJB DIGI yang sebenarnya di Bank BJB Kantor Cabang Soreang ini masih belum dioptimalkan oleh para nasabah pengguna. Hal tersebut dikatakan demikian karena hasil nilai rata-rata (mean) dari tingkat penggunaan BJB DIGI mobile banking yang sebenarnya di Bank BJB Kantor Cabang Soreang ini ditemukan memiliki nilai terendah, yaitu sebesar 3,57 dibandingkan dengan tingkat kemudahan penggunaan, kegunaan yang dirasakan, maupun niat menggunakan BJB DIGI. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat niat yang besar dalam menggunakan BJB DIGI, meskipun dalam kenyataannya tingkat penggunaan sebenarnya dari BJB DIGI tergolong sedang.

3.2.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan Terhadap Niat Menggunakan BJB DIGI

Tabel 3. Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan Terhadap Niat Menggunakan BJB DIGI

Pengaruh	Koefisien Beta	t_{hitung}	Nilai p
Kemudahan Penggunaan BJB DIGI (X_1) --> Niat Menggunakan BJB DIGI (Z_1)	.466	6.853	.000
Kegunaan BJB DIGI (X_2) --> Niat Menggunakan BJB DIGI (Z_1)	.344	5.053	.000

Variabel Terikat : Niat Menggunakan BJB DIGI
 R Square (R^2) = 0,546
 $e_1 = 0,454$

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa baik kemudahan penggunaan BJB DIGI dan kegunaan BJB DIGI dapat memberikan pengaruh yang bermakna penting terhadap niat dari penggunaan BJB DIGI di Bank BJB Kantor Cabang Soreang. Pengaruh dari kemudahan penggunaan BJB DIGI terhadap niat menggunakan BJB DIGI ditemukan mempunyai pengaruh dengan nilai koefisien yang terbesar jika dibandingkan dengan kegunaan dari BJB DIGI. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan adalah hal terpenting dalam memprediksi niat untuk menggunakan BJB DIGI jika dibandingkan dengan kegunaan BJB DIGI. Dilihat berdasarkan data yang disajikan secara statistik dalam temuan menyatakan hasil bahwa alasan yang paling menonjol adalah masalah niat dalam menggunakan BJB DIGI mobile banking. Variabel niat menggunakan BJB DIGI ini merupakan variabel yang memiliki nilai rata-rata (mean) tertinggi jika dibandingkan dengan variabel yang lainnya. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa dibalik adanya keluhan nasabah pengguna dalam menggunakan BJB DIGI baik terkait kemudahan penggunaan maupun kegunaan yang dirasakan dari BJB DIGI, namun niat mereka dalam menggunakan BJB DIGI ini tetap tinggi. Niat menggunakan BJB DIGI yang masih tinggi cenderung dipengaruhi oleh faktor kemudahan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dibandingkan dengan kegunaan BJB DIGI yang dirasakan nasabah, kemudahan penggunaan BJB DIGI ditemukan sebagai hal yang paling dominan dalam mendorong niat nasabah dalam menggunakan BJB DIGI. Nilai R-square sebesar 0,546 menunjukkan bahwa tingkat keragaman model kemudahan penggunaan dan kegunaan yang dirasakan terhadap niat menggunakan BJB DIGI adalah 54,60 persen. Sisanya sebesar 45,40 persen merupakan faktor lain diluar kemudahan penggunaan dan kegunaan yang dirasakan nasabah sebagai varian penjelas dari niat menggunakan BJB DIGI. Nilai sebesar 54,60 persen menunjukkan keragaman dari model kemudahan penggunaan dan kegunaan BJB DIGI terhadap niat menggunakan BJB DIGI yang tergolong moderat.

3.2.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kegunaan, dan Niat Menggunakan BJB DIGI Terhadap Tingkat Penggunaan BJB DIGI

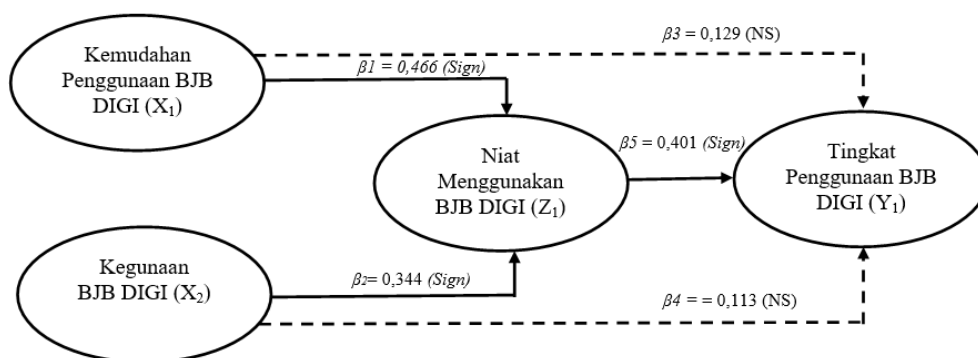
Tabel 4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kegunaan, dan Niat Menggunakan BJB DIGI Terhadap Tingkat Penggunaan BJB DIGI

Pengaruh	Koefisien Beta	Nilai t	Nilai p
Kemudahan Penggunaan BJB DIGI (X_1) --> Tingkat Penggunaan BJB DIGI (Y_1)	.129	1.394	.165
Kegunaan BJB DIGI (X_2) --> Tingkat Penggunaan BJB DIGI (Y_1)	.113	1.285	.201
Niat Menggunakan BJB DIGI (Z_1) --> Tingkat Penggunaan BJB DIGI (Y_1)	.401	4.350	.000

Variabel Terikat : Tingkat Penggunaan BJB DIGI
 R Square (R^2) = 0,340
 $e_2 = 0,66$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa niat menggunakan BJB DIGI ditemukan dapat memberikan pengaruh yang bermakna penting terhadap tingkat penggunaan BJB DIGI dari nasabah pengguna Bank BJB di Kantor Cabang Soreang. Sementara itu, tingkat kemudahan penggunaan BJB DIGI dan kegunaan BJB DIGI ditemukan tidak mempunyai pengaruh yang bermakna penting pada tingkat penggunaan BJB DIGI di Bank BJB Kantor Cabang Soreang. Pengaruh dari niat menggunakan BJB DIGI terhadap tingkat penggunaan BJB DIGI terungkap merupakan pengaruh dengan nilai koefisien yang terbesar jika dibandingkan dengan tingkat kemudahan penggunaan BJB DIGI dan kegunaan BJB DIGI dalam mempengaruhi tingkat penggunaan BJB DIGI. Berdasarkan hasil uji signifikansi dari masing-masing pengaruh baik pengaruh langsung maupun tidak langsung tersebut dapat diketahui mengenai tingkat kemudahan penggunaan BJB DIGI dan kegunaan dari BJB DIGI yang diterapkan di Bank BJB Kantor Cabang Soreang dapat meningkatkan tingkat penggunaan dari BJB DIGI itu sendiri apabila mampu mendorong niat nasabah dalam menggunakan BJB DIGI pada kegiatan maupun kebutuhannya sehari-hari. Dengan kata lain, Nilai R-square sebesar 0,340 menunjukkan bahwa tingkat keragaman model kemudahan penggunaan dan kegunaan yang dirasakan serta niat menggunakan BJB DIGI terhadap tingkat penggunaan BJB DIGI adalah 34,00 persen. Sisanya sebesar 66,00 persen merupakan faktor lain diluar kemudahan penggunaan, kegunaan yang dirasakan nasabah dan niat menggunakan BJB DIGI sebagai varian penjelas dari tingkat penggunaan BJB DIGI.

Hasil analisis jalur untuk model penelitian sebagaimana dapat terlihat pada Gambar 1. Berdasarkan nilai koefisien beta untuk setiap hubungan antar variabel diketahui bahwa kemudahan penggunaan BJB DIGI merupakan faktor penentu utama dari niat nasabah dalam menggunakan aplikasi BJB DIGI. Kemudahan penggunaan ditemukan mempunyai nilai pengaruh yang lebih besar dibandingkan kegunaan dari BJB DIGI. Sementara niat menggunakan aplikasi BJB DIGI diketahui menjadi satu-satunya hal yang dapat mempengaruhi tingkat penggunaan BJB DIGI dari para nasabah. Terungkap bahwa baik kemudahan penggunaan maupun kegunaan yang dirasakan dari BJB DIGI tidak mempunyai pengaruh yang bermakna penting pada tingkat penggunaan aplikasi BJB DIGI.



Gambar 1. Hasil Analisis Jalur Untuk Model Penelitian

Untuk pengaruh tidak langsung pada model penelitian, diketahui bahwa terdapat efek mediasi penting dari niat menggunakan BJB DIGI atas kemudahan penggunaan serta kegunaan BJB DIGI terhadap tingkat penggunaan BJB DIGI dengan obyek pengguna BJB DIGI di Bank BJB Kantor Cabang Soreang. Niat menggunakan BJB DIGI mempunyai peran intermediasi yang sangat kuat atas pengaruh kemudahan penggunaan dan kegunaan pada tingkat penggunaan BJB DIGI. Dengan kata lain bahwa dampak dari kemudahan penggunaan serta kegunaan BJB DIGI atas tingkat penggunaan BJB dapat bekerja melalui niat menggunakan aplikasi tersebut.

Sementara dari perhitungan nilai koefisien determinasi (Rsquare) dari masing – masing model pengaruh antar variabel diketahui bahwa model pengaruh dari kemudahan penggunaan dan kegunaan BJB terhadap niat menggunakan BJB DIGI diketahui sebesar 0,546. Sementara nilai Rsquare dari model pengaruh kemudahan penggunaan, kegunaan, serta niat menggunakan BJB DIGI terhadap tingkat penggunaan BJB DIGI diketahui sebesar 0,340. Berdasarkan kedua nilai koefisien determinasi total dapat diperhitungkan nilai koefisien determinasi total dengan perhitungan = $1 - (0.546)^2 + (0.340)^2 = 1 - 0.299 = 0.701$. Nilai koefisien determinasi total dari model analisis jalur secara keseluruhan diperoleh

sebesar 70,1 persen. Sehingga model analisis jalur ini mampu menjelaskan cukup banyak tentang tingkat penggunaan dari BJB DIGI ditinjau dari kemudahan penggunaan, kegunaan, serta niat menggunakan dari BJB DIGI tersebut dari perspektif pengguna eksternal yakni nasabah Bank BJB yang ada di Kecamatan Soreang, Kabupaten Bandung.

3.3 Pembahasan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian di atas, model penerimaan teknologi yang telah diuji dalam penelitian ini menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi BJB DIGI mobile banking di Bank BJB Kantor Cabang Soreang. Kemudahan penggunaan BJB DIGI ditemukan paling dominan dalam mempengaruhi niat pengguna dalam menggunakan BJB DIGI (nilai pengaruh sebesar 0,466) dibandingkan kegunaan BJB DIGI (nilai pengaruh sebesar 0,344). Sementara niat pengguna dalam menggunakan BJB DIGI ditemukan paling dominan (nilai pengaruh sebesar 0,401) dalam mendorong tingkat penggunaan BJB DIGI yang sebenarnya dibandingkan dengan kemudahan penggunaan (nilai pengaruh sebesar 0,129) dan kegunaan BJB DIGI (nilai pengaruh sebesar 0,113). Selain itu, konstruk niat menggunakan BJB DIGI mendapatkan skala penerimaan tertinggi di antara konstruk lainnya, yaitu sebesar 3,99. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum tingkat penerimaan nasabah pengguna di Bank BJB Kantor Cabang Soreang atas BJB DIGI mobile banking dikategorikan cukup baik.

Efek dari kemudahan penggunaan BJB DIGI dan kegunaan BJB DIGI dapat bekerja maksimal apabila mampu membuat nasabah lebih berniat dalam menggunakan aplikasi BJB DIGI mobile banking. Temuan ini menarik karena pengguna lebih mempersepsikan bahwa tingkat kemudahan penggunaan BJB DIGI dan kegunaan yang dirasakan dari BJB DIGI lebih mampu meningkatkan niat mereka dalam menggunakan aplikasi BJB DIGI tersebut. Artinya, tingkat kemudahan penggunaan dan kegunaan yang dirasakan oleh nasabah pengguna hanya sebatas pada niat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut saja dan tidak sampai pada tahap peningkatan penggunaan aplikasi tersebut.

Salah satu temuan penting yang ditunjukkan penelitian ini adalah nasabah pengguna di Bank BJB Kantor Cabang Soreang yang telah mengikuti program Sosialisasi Keliling BJB DIGI mempunyai penilaian yang lebih tinggi untuk penerimaan aplikasi BJB DIGI mobile banking secara keseluruhan dibandingkan dengan nasabah pengguna yang belum pernah mengikuti program Sosialisasi Keliling BJB DIGI tersebut. Hal ini menunjukkan pentingnya sosialisasi dari sebuah aplikasi atau sistem informasi bagi para penggunanya di sebuah perusahaan. Selain itu kondisi tersebut mencerminkan bahwa keberadaan sebuah sistem aplikasi tidak dapat memberikan manfaat maksimal apabila tidak atau belum dikenali oleh penggunanya dengan baik.

Evolusi teknologi yang cepat merupakan dilema yang signifikan bagi pengguna akhir untuk memutuskan apakah akan menerima teknologi baru, terus menggunakan teknologi yang ada, atau tidak bereaksi terhadap gangguan teknologi di pasar. TAM adalah alat yang penggunaannya beragam dan agak agresif, terutama karena penelitian empiris yang mendukung penggunaannya serta tingkat penghematan biaya yang relatif lebih tinggi [21]. Di antara banyak contoh penggunaannya, TAM menyertakan penerimaan universal sebagai prediktor akurat penerimaan individu terhadap bentuk teknologi [10], [28], [29]. Dua karakteristik yang mendasari model penerimaan teknologi ini cenderung digunakan untuk dapat mengintervensi kegunaan dan kemudahan penggunaan, tentunya hal ini didasarkan pada persepsi pengguna. Kemudahan penggunaan menunjukkan kebebasan dari upaya, sedangkan kegunaan menunjukkan tingkat kepercayaan pada kemampuan suatu sistem untuk memberikan kemanjuran dalam melakukan pekerjaan.

Pada perspektif layanan keuangan seperti perbankan, saat transaksi layanan perbankan dapat diselesaikan di aplikasi seluler alih-alih di cabang, biayanya bisa jauh lebih murah. Bank juga dapat menghasilkan lebih banyak pendapatan dari pelanggan yang mengelola uang nasabah dengan menggunakan media smartphone, tablet, atau PC. Perlu diketahui bahwa setiap bank memiliki kemampuan inti yang berbeda, dan tidak semua bank siap untuk transformasi digital penuh. Model penerimaan teknologi mobile banking di daerah sub-urban seperti Soreang, Kabupaten Bandung menunjukkan bahwa pada dasarnya fenomena empiris di lapangan menunjukkan tingkat penerimaan yang beragam dan cenderung moderat. Bisa dikatakan bahwa model TAM yang telah diuji pada sampel menunjukkan tingkat penerimaan mobile banking masih belum maksimal. Menjadi digital native mungkin bisa jadi bukan untuk semua orang. Begitu pula bahwa setiap bank memiliki kemampuan inti yang berbeda, dan dalam hal ini hasil empiris tentang BJB DIGI di Soreang, Kabupaten Bandung menunjukkan bahwa Bank mungkin belum sepenuhnya siap untuk transformasi digital penuh.

Beberapa keterbatasan penelitian tercatat mempertimbangkan implikasi dari studi penelitian ini. Desain penelitian kausalitas cross-sectional non-eksperimental membatasi validitas internal. Hasil analisis data tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan kausalitas secara umum, dan karenanya hasil penelitian ini paling baik dapat menetapkan pengaruh antara variabel independen, intervening dan variabel dependen. Langkah-langkah perseptual yang dilaporkan sendiri daripada langkah-langkah objektif yang diadopsi dalam penelitian ini mungkin telah berkontribusi pada bias, memaksakan keterbatasan validitas internal pada generalisasi dan interpretasi hasil yang diperoleh. Tindakan yang dilaporkan sendiri biasanya dipengaruhi oleh bias respons dan terkadang tidak akurat, karena beberapa responden mungkin tergoda untuk menyediakan tanggapan secara sosial yang dapat diterima. Responden dijamin kerahasiaan tanggapan yang dibuat dengan maksud meminimalkan motivasi responden untuk memberikan tanggapan yang dapat diterima secara sosial.

Dengan adanya keterbatasan dalam penelitian ini, maka dari itu diperlukan kajian lebih lanjut agar bisa menghasilkan kesimpulan yang lebih akurat mengenai tingkat penerimaan sebuah aplikasi mobile banking di kalangan penggunanya dengan perluasan objek penelitian dengan menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dengan populasi yang lebih beragam agar persepsi yang didapatkan lebih luas serta profil responden mengenai status pekerjaan dicantumkan secara spesifik. Dalam konteks pengelolaan teknologi informasi di sebuah perusahaan, keberhasilan penerapan sebuah sistem atau aplikasi di sebuah perusahaan tidak cukup dicapai hanya melalui pengujian sistem telah

dilakukan, konversi sistem telah dilaksanakan, maupun peralatan dan software telah disiapkan. Mencermati tentang keberhasilan suatu sistem atau aplikasi ini juga harus ditinjau dari seberapa banyak tingkat penggunaan dari sistem atau aplikasi tersebut terutama apabila sistem tersebut bertujuan untuk menunjang penyelesaian suatu kegiatan atau pekerjaan. Secara praktis, sistem aplikasi yang dibangun atau dikembangkan sebuah organisasi tidak akan memberikan manfaat lebih jika tidak dipergunakan sebagaimana mestinya. Untuk meningkatkan kebermanfaatannya dari sebuah sistem aplikasi tersebut diyakini bahwa penting untuk memberikan penguatan pada pengenalan sistem melalui sosialisasi kepada penggunanya

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan diskusi atas temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa model penerimaan teknologi relevan untuk menjelaskan tingkat penerimaan nasabah terhadap aplikasi BJB DIGI. Model teoritis dan instrumen dari model penerimaan teknologi (TAM) yang diuji dalam penelitian ini berhasil menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi BJB DIGI Mobile Banking di Bank BJB Kantor Cabang Soreang. Dalam konteks empiris, temuan penelitian penting menyoroti bahwa kemudahan penggunaan BJB DIGI memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap niat pengguna dalam mengadopsi BJB DIGI, melebihi pengaruh kegunaannya. Hal ini menunjukkan bahwa niat pengguna adalah faktor paling signifikan dalam mendorong penggunaan aktif BJB DIGI, lebih dari aspek kemudahan dan manfaat yang diberikannya. Namun, penting untuk mencatat bahwa penelitian ini terbatas pada nasabah pengguna BJB DIGI di Bank BJB Kantor Cabang Soreang, yang artinya generalisasi temuan harus dibatasi pada area tersebut, yaitu Soreang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Oleh karena itu, rekomendasi yang diberikan adalah perlunya perluasan lingkup penelitian dengan sampel yang lebih besar dan lebih beragam secara geografis agar pemahaman yang lebih komprehensif dapat dicapai. Para peneliti di lingkungan yang berbeda juga dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai dasar empiris, yang kemudian dapat diperluas dengan mempertimbangkan karakteristik lingkungan dan populasi yang berbeda. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa model yang diuji memiliki tingkat kualitas moderat. Hal ini mengindikasikan potensi untuk penelitian lebih lanjut yang dapat mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan dan tingkat penggunaan aplikasi sistem dengan lebih mendalam. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin berdampak pada niat penggunaan dan penggunaan aplikasi sistem dalam berbagai konteks organisasi.

REFERENCES

- [1] A. Nurhasana and A. Frinaldi, "Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun Pt.Taspen Secara Digital Dengan Menggunakan Smartphone Di Kota Padang," *J. Manaj. dan Ilmu Adm. Publik*, vol. 2, no. 3, pp. 16–25, 2020, doi: 10.24036/jmiap.v2i3.180.
- [2] K. N. Salam and M. I. Taufik, "The Effect of Perceived Enjoyment on the Decision of Digital Payment Utilization in Millennial Generation," *Hasanuddin Econ. Bus. Rev.*, vol. 4, no. 2, p. 50, 2020, doi: 10.26487/hebr.v4i2.2442.
- [3] M. N. Masrek, M. S. A. Halim, A. Khan, and I. Ramli, "The impact of perceived credibility and perceived quality on trust and satisfaction in mobile banking context," *Asian Econ. Financ. Rev.*, vol. 8, no. 7, pp. 1013–1025, 2018, doi: 10.18488/journal.aefr.2018.87.1013.1025.
- [4] A. B. Nugroho, "Implementasi Aplikasi Mobile Contactless Order oleh Start-Up Mahameru Innovation (Manova) pada Restoran dan Kafe," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 8, no. 6, p. 452, 2021, doi: 10.30865/jurikom.v8i6.3756.
- [5] A. Rahman, A. B. Nugroho, S. S. Tindaon, and R. Wijayanti, "Advokasi Model Pemanfaatan E-Commerce Untuk Peningkatan Daya Saing Umkm," *SetIA Mengabdi - J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 1, no. 2, pp. 63–69, 2020, [Online]. Available: <https://setiamengabdi.stialanbandung.ac.id/index.php/stiamengabdi/article/view/8>.
- [6] A. Novira, R. Priatna, and H. A. Pradesa, "Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019," *JEMAP J. Ekon. Manajemen, Akuntansi, dan Perpajak.*, vol. 3, no. 2, pp. 288–302, 2020.
- [7] F. A. T. Andikaputra, W. Yulandary, P. Zulvia, and A. B. Nugroho, "Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT . Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam," *J. Manaj. Dan Prof.*, vol. 3, no. 2, pp. 143–162, 2022.
- [8] I. G. N. C. W. Mada and P. Y. A. Putri, "Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Menganalisis Penggunaan Online Banking Di Pt Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Cabang Gianyar," *Warmadewa Manag. Bus. J.*, vol. 3, no. 1, pp. 12–18, 2021, doi: 10.22225/wmbj.3.1.2021.12-18.
- [9] D. E. Crystle Rampen and J. I. Sihotang, "Analisis Penggunaan Layanan Mobile Banking Terhadap Transaksi Pembayaran Menggunakan Metode Extended TAM," *Cogito Smart J.*, vol. 7, no. 1, pp. 85–95, 2021, doi: 10.31154/cogito.v7i1.303.85-95.
- [10] R. P. Anggraini, N. Mubyarto, and A. Addiarrahman, "Analisis Technology Acceptance Model dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Mobile Banking Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi," *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 9, no. 1, pp. 1573–1585, 2023.
- [11] T. Chaidir, I. Ro'is, and Akhmad Jufri, "Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)," *Elastisitas - J. Ekon. Pembang.*, vol. 3, no. 1, pp. 61–76, 2021, doi: 10.29303/e-jep.v3i1.37.
- [12] M. Z. J. Ramadhan and V. S. Asih, "Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia," *Indones. J. Econ. Manag.*, vol. 1, no. 3, pp. 578–583, 2021, doi: 10.35313/ijem.v1i3.3492.
- [13] M. Musdalifah and E. L. Hadisaputro, "Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model Pada Aplikasi Dana," *J. Comput. Syst. Informatics*, vol. 4, no. 1, pp. 72–78, 2022, doi: 10.47065/josyc.v4i1.2493.
- [14] R. H. Aditya, A. Faroqi, and A. Wulansari, "Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Sistem Surat Manajemen

- Elektronik Menerapkan Model UTAUT,” *KLIK Kaji. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 3, no. 6, pp. 1040–1048, 2023, doi: 10.30865/klik.v3i6.944.
- [15] B. Antaris, A. Faroqi, and A. Wulansari, “Faktor-Faktor Penerimaan Aplikasi Mobile Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya Dengan Metode TAM,” *KLIK Kaji. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 3, no. 6, pp. 843–851, 2023, doi: 10.30865/klik.v3i6.919.
- [16] I. H. Nasution and R. Rahmat, “Analysis of Customer Interest Using Soe Bank Mobile Banking With Technology Acceptance Models,” *J. Multidisiplin Sahombu*, vol. 3, no. 01, pp. 16–23, 2023, doi: 10.58471/jms.v3i01.1598.
- [17] R. G. Aqilla and D. Yudiantoro, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman,” *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 8, no. 2, pp. 684–691, 2023, doi: 10.29100/jupi.v8i2.3836.
- [18] N. Nurhalima and E. L. Hadisaputro, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka dengan Menerapkan Metode TAM,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 466–471, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1778.
- [19] D. Aryanti and J. N. Utamajaya, “Persepsi Penggunaan Sistem E-learning menggunakan Technology Acceptance Model (TAM),” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, pp. 479–484, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4092.
- [20] R. T. Anugrah, M. I. Falevi, A. Sunarto, and A. Shar, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Siakad Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu),” *Manag. Stud. Entrep. J.*, vol. 3, no. 1, pp. 116–126, 2022.
- [21] W. A. Winarno, I. Mas’ud, and T. W. Palupi, “Perceived Enjoyment, Application Self-efficacy, and Subjective Norms as Determinants of Behavior Intention in Using OVO Applications,” *J. Asian Financ. Econ. Bus.*, vol. 8, no. 2, pp. 1189–1200, 2021, doi: 10.13106/jafeb.2021.vol8.no2.1189.
- [22] G. Satriyono, M. Rukmini, E. S. R. Prastiwi, and N. D. Kristina, “Analisa Kepuasan Pengguna Shopeepaylater Menggunakan Model Delone & Mclean,” *Manag. Stud. Entrep. J.*, vol. 3, no. 5, pp. 2849–2954, 2022.
- [23] R. Rahmawati, “Mobile Banking: Analisa Penggunaan Pada Nasabah Pt. Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe: Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam),” *Ihtiyath J. Manaj. Keuang. Syariah*, vol. 3, no. 1, pp. 35–52, 2019, doi: 10.32505/ihtiyath.v3i1.1296.
- [24] Y. Utomo and D. A. Walujo, “Penerapan Konstruk Technology Acceptance Model (Tam) Pada Layanan Mobile Application Di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya,” *WAKTU J. Tek. UNIPA*, vol. 16, no. 1, pp. 39–48, 2018, doi: 10.36456/waktu.v16i1.1445.
- [25] D. Moazenzadeh and H. Hamidi, “Analysis and Development of Technology Acceptance Model in Mobile Bank Field,” *Int. J. Eng.*, vol. 31, no. 9, pp. 1521–1528, 2018, doi: 10.5829/ije.2018.31.09c.07.
- [26] M. Mugiarto, I. Agustina, and W. Suryaman, “Adopsi Teknologi Aplikasi Aset Dan Kompetensi Pegawai Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Pengelolaan Barang Milik Negara Di Sopd Kota Cimahi,” *Manag. Stud. Entrep. J.*, vol. 4, no. 5, pp. 4823–4835, 2023.
- [27] R. Wandira, A. Fauzi, F. Azim, and F. Annas, “Customer Acceptance Analysis of Islamic Bank of Indonesia Mobile Banking Using Technology Acceptance Model (TAM),” *IJIIS Int. J. Informatics Inf. Syst.*, vol. 5, no. 2, pp. 92–100, 2022, doi: 10.47738/ijiis.v5i2.132.
- [28] H. Safitri, D. P. Rakhmadani, and S. D. Alike, “Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi WeTV di Pulau Jawa Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM),” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 4, pp. 996–1005, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i4.4557.
- [29] F. Arianto, L. H. Susarno, U. Dewi, and A. F. Safitri, “Model Penerimaan dan Pemanfaatan Teknologi: E-learning di Perguruan Tinggi,” *J. Teknol. Pendidik.*, vol. 08, no. 01, pp. 110–121, 2020.