

# Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking

Agus Siswoyo<sup>1\*</sup>, Bambang Setyobudi Irianto<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

<sup>1</sup>[agussiswoyo1108@gmail.com](mailto:agussiswoyo1108@gmail.com), <sup>2</sup>[bb.setyobudi@gmail.com](mailto:bb.setyobudi@gmail.com)

\*Corresponding Author

Diajukan : 13 Januari 2023

Disetujui : 26 Januari 2023

Dipublikasi : 1 April 2023

## ABSTRACT

*Mobile banking application users have increased rapidly, but in its use there are still many problems experienced by users. This study aims to determine the level of user acceptance of the mobile banking application of a national bank using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. In this study using the TAM framework, namely perceived usefulness, perceived ease of use, attitude to use, behavioral intention, and use of the actual system. The research was conducted on mobile banking application users in Tegal City using a purposive convenience sampling technique, obtained 104 respondents. The type of data used is primary data, namely data obtained directly from respondents. Methods of data collection using a questionnaire. The data analysis method uses the Partial Least Square (PLS) statistical test approach. The results showed that perceived ease of use had an effect on perceived benefits, perceived ease of use had an effect on attitudes of use, perceived benefits had no effect on attitudes of use, attitudes of use had had an effect on behavioral intentions, and behavioral intentions had had an effect on system use. The implications of the results of this study are input for banks to continue to improve mobile banking services in order to increase the number of mobile banking application users.*

**Keywords:** *Mobile banking, Technology Acceptance Model*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi sekarang ini maju begitu pesatnya. Hampir semua aktivitas sehari-hari saat ini sudah dimudahkan dengan majunya teknologi informasi. Berkembangnya teknologi ini semakin mempermudah aktivitas kehidupan manusia (Pangestu, 2020). Sektor yang sangat terpengaruh adanya kemajuan teknologi ialah sektor perbankan. Sebagian besar layanan perbankan saat ini sudah beralih menggunakan teknologi yang berbasis digital (Suryani, 2017). Kemajuan teknologi memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun (Dewi & Suyanto, 2021). Teknologi yang dikembangkan perbankan salah satunya *mobile banking* sebagai bentuk strategi untuk memanfaatkan kemajuan teknologi informasi (Khalifar et al., 2021).

Salah satu bank di Indonesia yang menerapkan teknologi digital dalam layanan perbankannya adalah Bank Mandiri. Layanan digital yang ditawarkan oleh Bank Mandiri baru-baru ini adalah Super App Livin' by Mandiri. Livin' by Mandiri ini merupakan layanan finansial lengkap dan sudah terintegrasi dengan layanan lain serta ekosistem digital. Aplikasi ini diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan.

Penggunaan layanan *mobile banking* ini semakin meningkat seiring gencarnya perpindahan mode bertransaksi nasabah dari konvensional ke digital. Data Bank Indonesia mencatat bahwa volume transaksi *mobile banking* pada awal tahun hingga Mei 2022 naik sebesar 67,87% dari tahun lalu (Walfajri, 2022). Layanan *mobile banking* Bank Mandiri yaitu Livin' by Mandiri menempati urutan nomor dua dalam jumlah transaksi yaitu 881 juta transaksi sampai dengan kuartal II 2022. Nilai tersebut masih kalah dengan BCA Mobile yang mencapai 3,60 miliar transaksi pada kuartal

II 2022 (Keuangan.kontan.co.id, 2022).

Pada penggunaannya, masih terdapat keluhan-keluhan dari pengguna Livin' by Mandiri. Keluhan mengenai *mobile banking* Livin' by Mandiri yaitu gangguan pada saat mengakses aplikasi (Cnnindonesia.com, 2021). Keluhan pengguna juga terlihat pada komentar di Play Store, yang mengeluhkan masih ada gangguan pada saat menggunakan fitur di aplikasi Livin' by Mandiri. Hal ini yang perlu diperhatikan oleh Bank Mandiri agar jumlah pengguna terus meningkat.

Melihat fenomena yang dipaparkan di atas, bahwa perlu dilakukan pengamatan dan evaluasi pada pengguna Livin' by Mandiri karena keputusan menggunakan suatu sistem teknologi informasi dipengaruhi oleh penerimaan dan penggunaan masing-masing pengguna. Sehingga pada penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri. Pada penelitian ini peneliti menggunakan kerangka TAM yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap penggunaan (*attitude toward using*), minat perilaku (*behavioral intention*), dan penggunaan sistem senyatanya (*actual system use*). Model TAM dipilih karena model TAM dibangun oleh dasar teori yang kuat, serta mampu menjawab pertanyaan tentang penggunaan sistem teknologi informasi (Jogiyanto, 2007).

Penelitian tentang penggunaan *mobile banking* dengan pendekatan TAM sudah pernah dilakukan penelitian terdahulu. Penelitian Widanengsih (2021) menunjukkan hasil bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan, persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan, sikap penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku, dan sikap perilaku berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku. Oktapiani et al. (2020) pada penelitiannya menyatakan bahwa persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan sikap penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi BRImo. Sedangkan penelitian Adnyasuari & Darma (2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *mobile banking*. Berdasarkan fenomena gap dan riset gap yang sudah dikemukakan di atas, maka peneliti ingin meneliti penggunaan Livin' by Mandiri dengan pendekatan TAM.

## STUDI LITERATUR

### *Technology Acceptance Model* (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) merupakan salah satu model penelitian paling populer untuk memprediksi penggunaan dan penerimaan sistem informasi dan teknologi oleh pengguna individu. TAM telah dipelajari secara luas dan diverifikasi oleh berbagai studi yang memeriksa perilaku penerimaan teknologi oleh individu dalam konstruksi sistem informasi yang berbeda (Surendran, 2012). Dalam model TAM, terdapat dua faktor yang mempersepsikan kegunaan dan kemudahan penggunaan yang relevan dalam perilaku penggunaan komputer. Davis (1989) mendefinisikan bahwa kegunaan yang dirasakan sebagai kemungkinan subjektif calon pengguna bahwa menggunakan sistem aplikasi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya atau kehidupannya. TAM memiliki tujuan untuk menjelaskan faktor-faktor mengenai persepsi dan perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penggunaan dari sebuah teknologi informasi yang digunakan (Widianto, 2015).

Variabel pada model TAM ada 5 variabel menurut Davis et al. (1989), antara lain :

a. Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Variabel persepsi manfaat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya yang dilakukannya (Davis, 1989). Definisi tersebut menekankan pada kepercayaan dari seorang pengguna dimana ketika suatu sistem teknologi dapat meningkatkan kinerjanya, maka orang tersebut akan menggunakan sistem teknologinya. Jika tidak mampu meningkatkan kinerjanya, maka sistem tersebut tidak akan dipercaya oleh orang tersebut dan tidak akan digunakan.

b. Persepsi Kemudahan Untuk Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Definisi yang dikemukakan oleh Davis (1989) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan membebaskannya dari upaya-upaya yang

dilakukan. Sama halnya dengan persepsi manfaat, pada persepsi kemudahan untuk penggunaan juga didasarkan pada kepercayaan. Jika pengguna percaya bahwa suatu teknologi dapat memberikan kemudahan dengan terlepasnya upaya-upaya yang biasa ia lakukan, maka teknologi tersebut akan digunakan. Sebaliknya, jika pengguna tidak mempercayai bahwa teknologi tersebut memberikan kemudahan pada pekerjaannya, maka teknologi tersebut tidak digunakan.

c. Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*)

Variabel sikap penggunaan yang ada pada TAM memiliki definisi yang disebutkan oleh Davis et al., (1989) bahwa sikap penggunaan adalah perasaan positif atau negatif dari seseorang ketika melakukan sebuah perilaku yang akan dilakukannya. Sikap penggunaan memiliki arti bahwa seseorang akan menerima suatu teknologi yang digunakan dengan dua bentuk yang berlawanan, yaitu positif atau negatif yang tergantung pada penggunaan teknologi tersebut oleh penggunanya.

d. Minat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Variabel minat perilaku termasuk ke dalam model penelitian TAM mendefinisikannya sebagai suatu keinginan ataupun minat dari seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Hal tersebut memiliki artian bahwa seseorang akan melakukan suatu perilaku jika memiliki keinginan ataupun minat dalam diri untuk melakukannya.

e. Penggunaan Sistem Senyatanya (*Actual System Use*)

Variabel terakhir dalam model penelitian TAM menunjukkan bahwa seseorang telah menggunakan sebuah sistem secara nyata. Jogiyanto (2007) mendefinisikan awal dari adanya penggunaan sistem senyatanya adalah perilaku. Perilaku tersebut dimaknai dengan penggunaan sistem senyatanya dalam konteks penggunaan sistem teknologi.

## Pengembangan Hipotesis

### Pengaruh persepsi kemudahan untuk penggunaan terhadap persepsi manfaat

Persepsi kemudahan untuk menggunakan memiliki indikator, yakni mudah dipelajari, terkendali, jelas dan dapat dimengerti, fleksibel, mudah untuk menjadi terampil dan digunakan. Berdasarkan indikator tersebut, jika suatu sistem dapat memberikan kemudahan untuk pengguna dalam menjalankan usahanya, maka terdapat pula manfaat yang bisa dirasakan. Apabila dalam menggunakan teknologi Livin' by Mandiri dipersepsikan mudah untuk digunakan oleh nasabah, maka teknologi aplikasi tersebut dapat dipersepsikan memiliki manfaat yang bisa diperoleh nasabah tersebut. Hasil penelitian Widanengsih (2021) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat pada penggunaan *mobile banking* di Jakarta. Hasil yang sama juga diperoleh pada penelitian Aryanto & Farida (2021) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif pada persepsi manfaat penggunaan teknologi.

**H1:** Persepsi kemudahan untuk penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat penggunaan teknologi aplikasi Livin' by Mandiri

### Pengaruh persepsi kemudahan untuk penggunaan terhadap sikap penggunaan

Apabila suatu sistem yang digunakan dapat memberikan kemudahan untuk pengguna dalam menjalankan usahanya, maka pengguna tersebut akan menentukan sikap terhadap penggunaan dari sistem yang digunakan. Teknologi aplikasi Livin' by Mandiri yang memudahkan nasabah dapat membentuk keputusan terhadap penggunaan sistem tersebut. Keputusan itulah yang menjadi sikap dari nasabah dalam menggunakan teknologi aplikasi Livin' by Mandiri. Hasil penelitian Widanengsih (2021) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *mobile banking* di Jakarta. Sejalan juga dengan hasil penelitian Adnyasuari & Darma (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan pada sikap penggunaan *mobile banking* di Bali.

**H2:** Persepsi kemudahan untuk penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan teknologi aplikasi Livin' by Mandiri

### Pengaruh persepsi manfaat terhadap sikap penggunaan

Manfaat yang dirasakan oleh pengguna dari sistem dapat menentukan keputusan yang akan diambil dan menyikapi penggunaan sistem tersebut. Jika dirasa memberikan manfaat, maka pengguna akan menentukan sikap untuk terus menggunakan sistem. Sebaliknya, jika tidak

memberikan manfaat, maka sikap dari pengguna akan mengarah pada tidak lagi menggunakan sistem tersebut. Hal tersebut menjadikan persepsi manfaat sebagai sebuah proses untuk menentukan sikap penggunaan dari suatu sistem. Penggunaan teknologi aplikasi Livin' by Mandiri yang dapat memunculkan persepsi manfaat dalam menentukan sikap seseorang untuk menggunakan teknologi aplikasi tersebut. Penelitian Adnyasuari & Darma (2017) menyatakan hasil persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan *mobile banking* di Bali. Begitu pula hasil penelitian Krishanan et al. (2016) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *mobile banking* di Malaysia.

**H3: Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri**  
**Pengaruh sikap penggunaan terhadap minat perilaku**

Jika seseorang tersebut memiliki perasaan yang positif dalam melakukan sesuatu, maka akan menumbuhkan keinginan untuk terus berperilaku melakukan hal tersebut. Sebaliknya, jika perasaan negatif yang timbul dalam melakukan sesuatu, maka keinginan dalam berperilaku akan menurun. Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap penggunaan akan mempengaruhi minat perilaku seseorang dalam melakukan sesuatu. Apabila seseorang memiliki sikap terhadap penggunaan teknologi aplikasi Livin' by Mandiri, maka dapat mempengaruhi minat dalam penggunaannya. Penelitian Widanengsih (2021) menyatakan bahwa sikap penggunaan terhadap minat perilaku untuk menerapkan teknologi *mobile banking*. Penelitian dengan hasil yang sama juga dikemukakan oleh Muñoz-Leiva et al. (2017) serta Krishanan et al. (2016) yang meneliti tentang penggunaan *mobile banking*.

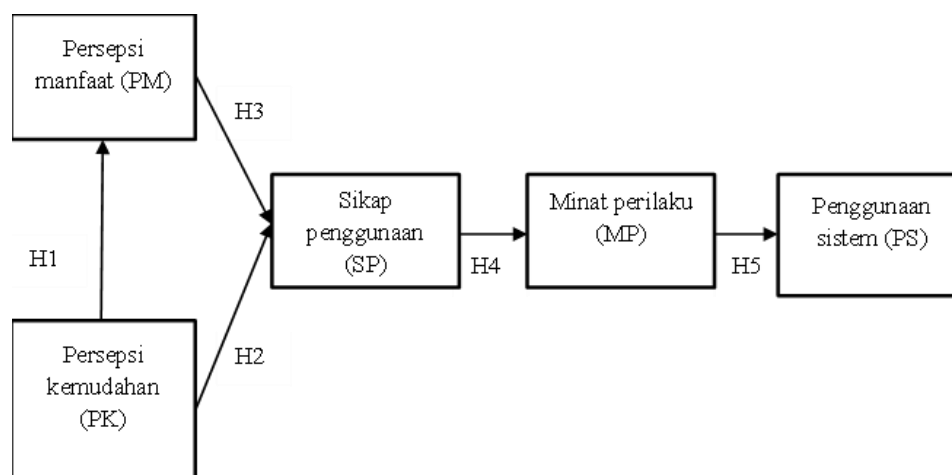
**H4: Sikap penggunaan berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan teknologi aplikasi Livin' by Mandiri**  
**Pengaruh minat perilaku terhadap penggunaan sistem senyatanya**

Seseorang dalam menjalankan pekerjaannya dapat terus menggunakan sistem atau teknologi yang ada ketika orang tersebut memiliki keinginan dan berperilaku untuk terus menggunakannya. Minat perilaku yang ada pada seseorang dapat menentukan penggunaan sistem senyatanya. Apabila teknologi aplikasi Livin' by Mandiri dapat menunjukkan minat perilaku dari penggunaannya, maka teknologi aplikasi tersebut dapat diterima dan digunakan seterusnya oleh penggunaannya. Hasil penelitian Afshan et al. (2018) menyatakan bahwa minat perilaku berpengaruh signifikan pada adopsi sistem senyatanya. Penelitian Aryanto & Farida (2021) juga menyatakan hasil yang sejalan yaitu minat perilaku berpengaruh positif pada penggunaan sistem yang sesungguhnya.

**H5: Minat perilaku berpengaruh terhadap penggunaan sistem senyatanya teknologi aplikasi Livin' by Mandiri**

**Model Penelitian**

Berdasarkan teori, penelitian terdahulu dan perumusan hipotesis di atas, maka model penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:



**Gambar 1. Model Penelitian**

## METODE

Populasi pada penelitian ini adalah nasabah pengguna Livin' by Mandiri yang ada di Kota Tegal. Sampel penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode *purposive convenience sampling* yaitu responden yang dapat mengisi kuesioner tergantung pada kemudahan peneliti (Sekaran & Bougie, 2017). Jumlah responden pada penelitian ini sejumlah 104 nasabah. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan uji statistika *Structural Equation Model* (SEM) berbasis varian, yaitu pendekatan alternatif *Partial Least Square* (PLS). Alat analisis yang dipakai adalah WarpPLS 7.0.

## HASIL

### Validitas Konvergen

Validitas konvergen digunakan untuk mengetahui tingkat validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel laten. Validitas konvergen dapat dilihat dari nilai AVE (*Average Variance Extracted*) dengan ketentuan jika lebih dari 0,5 maka hubungan antara indikator dengan konstruk valid (Ghozali & Latan, 2015). Berikut hasil uji validitas konvergen penelitian ini:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Konvergen**

Variabel	Nilai AVE	Keterangan
PM	0,891	"Valid"
PK	0,885	"Valid"
SP	0,911	"Valid"
MP	0,853	"Valid"
PS	0,865	"Valid"

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel hasil uji validitas konvergen di atas, dapat dilihat bahwa nilai AVE semua variabel lebih dari 0,5. Artinya satu variabel laten mampu menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya dalam rerata (Ghozali, 2014).

### Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan disimpulkan memenuhi kriteria ketika nilai *cross loading* yang dimiliki setiap indikator menunjukkan angka yang lebih tinggi dibandingkan konstruk lain (Ghozali, 2014). Berikut hasil uji validitas diskriminan pada penelitian ini:

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Diskriminan**

Variabel	Indikator	PM	PK	SP	MP	PS
Persepsi Manfaat	PM1	<b>(0,870)</b>	-0,032	0,111	-0,241	0,007
	PM2	<b>(0,893)</b>	-0,134	0,114	-0,022	0,041
	PM3	<b>(0,853)</b>	-0,187	0,256	-0,110	0,066
	PM4	<b>(0,905)</b>	-0,089	-0,117	-0,050	0,112
	PM5	<b>(0,899)</b>	0,149	-0,206	0,237	-0,091
	PM6	<b>(0,926)</b>	0,272	-0,135	0,168	-0,127
Persepsi Kemudahan	PK1	-0,165	<b>(0,868)</b>	0,195	0,245	-0,287
	PK2	0,050	<b>(0,881)</b>	-0,189	0,223	0,040
	PK3	0,134	<b>(0,925)</b>	-0,135	0,026	0,050
	PK4	0,212	<b>(0,881)</b>	-0,015	-0,168	0,129
	PK5	-0,319	<b>(0,879)</b>	0,201	-0,197	-0,038
	PK6	0,079	<b>(0,878)</b>	-0,048	-0,127	0,100
Sikap Penggunaan	SP1	0,166	-0,069	<b>(0,907)</b>	-0,340	0,272
	SP2	0,231	-0,136	<b>(0,920)</b>	-0,170	0,122
	SP3	-0,016	0,159	<b>(0,913)</b>	-0,006	0,111
	SP4	-0,156	0,153	<b>(0,909)</b>	0,031	-0,147

Variabel	Indikator	PM	PK	SP	MP	PS
	SP5	-0,228	-0,107	<b>(0,907)</b>	0,487	-0,360
Minat	MP1	-0,002	0,063	0,239	<b>(0,902)</b>	-0,236
Perilaku	MP2	0,119	-0,032	0,141	<b>(0,879)</b>	-0,313
	MP3	0,188	-0,024	0,166	<b>(0,918)</b>	-0,123
	MP4	-0,009	-0,182	-0,242	<b>(0,828)</b>	0,399
	MP5	-0,371	0,199	-0,402	<b>(0,722)</b>	0,376
Penggunaan Sistem	PS1	0,300	-0,319	-0,072	0,259	<b>(0,869)</b>
	PS2	0,021	-0,287	0,345	-0,341	<b>(0,641)</b>
	PS3	0,048	-0,147	0,247	-0,242	<b>(0,939)</b>
	PS4	-0,048	0,165	-0,152	0,099	<b>(0,958)</b>
	PS5	-0,312	0,502	-0,277	0,143	<b>(0,879)</b>

Sumber data: Data diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji pada tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa nilai *cross loading* indikator suatu konstruk lebih besar dari nilai *cross loading* indikator konstruk tersebut terhadap konstruk lain. Artinya semua indikator variabel dikatakan valid.

### Hasil Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas adalah untuk menunjukkan akurasi, konsisten dan ketepatan instrument dalam mengukur variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel ketika besar nilai *Cronbach alpha* dan *composite reliability* lebih dari 0,70 (Sholihin & Ratmono, 2013). Berikut hasil uji reliabilitas pada penelitian ini:

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Persepsi Manfaat	0,948	0,959
Persepsi Kemudahan	0,945	0,956
Sikap Penggunaan	0,949	0,961
Minat Perilaku	0,904	0,930
Penggunaan Sistem	0,911	0,936

Sumber data: Data diolah (2022)

### Hasil Pengujian Model Struktural

Uji model struktural digunakan untuk menjelaskan tingkat konsistensi hubungan antar variabel laten yang dijadikan sebagai hipotesis di dalam penelitian. Pengujian ini dengan cara melihat *index model fit* dan *quality indices*. Hasil *model fit* dan *quality indices* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. Hasil Model Fit dan Quality Indices**

Keterangan	Nilai	Pvalue	Kriteria
APC	0,682	<0,001	Diterima pvalue < 0,05
ARS	0,727	<0,001	Diterima pvalue < 0,05
AARS	0,724	<0,001	Diterima pvalue < 0,05
AVIF	4,554	-	Diterima < 5, ideal < 3,3
AFVIF	4,458	-	Diterima < 5, ideal < 3,3
GoF	0,751	-	Diterima: kecil > 0,1; medium > 0,25; besar > 0,36
SPR	1,000	-	Diterima > 0,7, ideal = 1
RSCR	1,000	-	Diterima > 0,9, ideal = 1
SSR	1,000	-	Diterima > 0,7
NLBCDR	1,000	-	Diterima > 0,7

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji *model fit* dan *quality indices* pada tabel di atas maka dapat dinyatakan bahwa pengujian model struktural telah memenuhi seluruh kriteria. Nilai P Value dari APC, ARS, dan AARS yaitu  $< 0,001$  yang artinya model penelitian dalam kategori baik (Sholihin & Ratmono, 2013). Nilai indeks GoF menunjukkan angka 0,751 termasuk kategori kriteria besar sehingga model penelitian diterima. Nilai AVIF diperoleh angka 4,554 dan AFVIF diperoleh angka 4,458 masuk kriteria ideal yang artinya model penelitian tidak terdapat kolinieritas (Sholihin & Ratmono, 2013).

### Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan bertujuan untuk menjawab masalah dalam penelitian yang dibandingkan dengan hasil analisis data yang dilakukan. Hasil uji hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. Path Coefficient dan P Value**

Variabel	Path Coefficient	P Value	Keterangan
PK -> PM	0,819	$< 0,001$	Diterima
PK -> SP	0,879	$< 0,001$	Diterima
PM -> SP	0,003	0,488	Ditolak
SP -> MP	0,851	$< 0,001$	Diterima
MP -> PS	0,858	$< 0,001$	Diterima

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel di atas, nilai *path coefficient* bernilai positif yang menunjukkan hubungan kausalitas antar variabel searah. Sedangkan untuk nilai *P value* jika kurang dari nilai signifikansi yaitu 0,05 maka disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Kesimpulan dari hasil tersebut adalah H1 diterima artinya persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi manfaat. H2 diterima artinya persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan. H3 ditolak artinya persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan. H4 diterima artinya sikap penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku. H5 diterima artinya minat perilaku berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Persepsi Manfaat

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H1 diterima, yaitu persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi manfaat dari pengguna *Livin' by Mandiri* di Kota Tegal. Artinya ketika aplikasi dianggap mudah oleh penggunanya, maka manfaat yang diberikan juga akan semakin dirasakan. Hasil ini selaras dengan penelitian Widanengsih (2021) serta Aryanto & Farida (2021) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif pada persepsi manfaat penggunaan teknologi.

### Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Sikap Penggunaan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H2 diterima, yaitu persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan dari pengguna *Livin' by Mandiri* di Kota Tegal. Artinya ketika suatu sistem teknologi mampu memberikan kemudahan pada penggunanya, maka akan menentukan sikap pengguna tersebut dalam menerapkan teknologi tersebut. Hasil ini selaras dengan penelitian Widanengsih (2021) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *mobile banking* di Jakarta. Sejalan juga dengan penelitian Adnyasuari & Darma (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan pada sikap penggunaan *mobile banking* di Bali.

### Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Sikap Penggunaan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H3 ditolak. Artinya persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan dari pengguna *Livin' by Mandiri* di Kota Tegal.

Artinya baik tidaknya persepsi pengguna tentang manfaat aplikasi, tidak menjadi dasar untuk menentukan sikap pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hasil ini sejalan dengan penelitian Mahesa Arsita Putri & Agung Suaryana (2021), namun hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Adnyasuari & Darma (2017) dan Krishanan et al. (2016) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh terhadap sikap penggunaan *mobile banking*.

### **Pengaruh Sikap Penggunaan Terhadap Minat Perilaku**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H4 diterima, yaitu sikap penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku dari pengguna Livin' by Mandiri di Kota Tegal. Jika seseorang tersebut memiliki perasaan yang positif terhadap aplikasi Livin' by Mandiri, maka akan menumbuhkan keinginan untuk terus berperilaku menggunakan aplikasi tersebut. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Widanengsih (2021) menyatakan bahwa sikap penggunaan terhadap minat perilaku untuk menerapkan teknologi *mobile banking*. Penelitian dengan hasil yang sama juga dikemukakan oleh Muñoz-Leiva et al. (2017) serta Krishanan et al. (2016) yang meneliti tentang penggunaan *mobile banking*.

### **Pengaruh Minat Perilaku Terhadap Penggunaan Sistem**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H5 diterima, yaitu minat perilaku berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem dari pengguna Livin' by Mandiri di Kota Tegal. Artinya semakin positif minat seseorang terhadap aplikasi Livin' by Mandiri, maka semakin tinggi kemungkinan seseorang tersebut untuk menggunakan sistem aplikasi tersebut. Hasil penelitian Afshan et al. (2018) menyatakan bahwa minat perilaku berpengaruh signifikan pada adopsi sistem senyatanya. Penelitian Aryanto & Farida (2021) juga menyatakan hasil yang sejalan yaitu minat perilaku berpengaruh positif pada penggunaan sistem yang sesungguhnya.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan hasil penelitian yang sudah dipaparkan adalah persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat, persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan, persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan, sikap penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku, minat perilaku berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem pada pengguna Livin' by Mandiri di Kota Tegal. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel-variabel lain untuk memodifikasi model TAM seperti variabel faktor risiko dan faktor kepercayaan.

## **REFERENSI**

- Adnyasuari, P. A. S., & Darma, G. S. (2017). Technology Acceptance Model and E-Satisfaction in Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 14(2), 1–3.  
<http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/>
- Afshan, S., Sharif, A., Waseem, N., & Farooqi, R. (2018). Internet banking in Pakistan: An extended technology acceptance perspective. *International Journal of Business Information Systems*, 27(3), 383–410. <https://doi.org/10.1504/IJBIS.2018.089863>
- Aryanto, & Farida, I. (2021). Presepsi Pengguna Aplikasi Pencatatan Keuangan Berbasis Android Pada Umkm Di Kota Tegal. *Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 14(2), 281–290.
- Cnnindonesia.com. (2021). *Nasabah Mandiri Keluhkan Mobile Banking Error*.  
<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20211117181449-78-722589/nasabah-mandiri-keluhkan-mobile-banking-error>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339.  
<https://doi.org/10.2307/249008>

- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Dewi, B. P., & Suyanto, A. (2021). *Analysis Positioning Mobile Banking According to Community Perception in Indonesia Based on Perceived Usefulness , Perceived Ease of Use , Security and Trust ( Case Study on Mobile Banking*. 26269–26277.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS) Dilengkapi Software Smartpls 3.0. Xlstat 2014 dan WarpPLS 4.0 (4th ed)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Andi Offset.
- Kuangan.kontan.co.id. (2022). *BCA Jadi Jawara dalam Transaksi Digital di Kanal Mobile Banking di Semester I-2022*. Kontan.Co.Id. <https://keuangan.kontan.co.id/news/bca-jadi-jawara-dalam-transaksi-digital-di-kanal-mobile-banking-di-semester-i-2022>
- Khalifar, A. R., Triwardhani, D., & Syarief, N. (2021). Keputusan Penggunaan BNI Mobile (Studi Kasus Pada Pengguna BNI Mobile di Jakarta). *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(962–980).
- Krishanan, D., Khin, A. A., Teng, K. L. L., & Chinna, K. (2016). Consumers' perceived interactivity & intention to use mobile banking in structural equation modeling. *International Review of Management and Marketing*, 6(4), 883–890.
- Mahesa Arsita Putri, N. P., & Agung Suaryana, I. G. N. (2021). Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Minat Menggunakan Internet Banking dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(6), 1375. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i06.p02>
- Muñoz-Leiva, F., Climent-Climent, S., & Liébana-Cabanillas, F. (2017). Determinantes de la intención de uso de las aplicaciones de banca para móviles: una extensión del modelo TAM clásico. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 21(1), 25–38. <https://doi.org/10.1016/j.sjme.2016.12.001>
- Oktapiani, Y., Rosario, M., & Nehemia, A. (2020). Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Brimo Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model ( TAM ). *Ilmiah Mahasiswa Sistem Informasi*, 2(3), 249–260.
- Pangestu, W. (2020). *Pengaruh Teknologi Komunikasi terhadap Manusia*. Suaracirebon.Com. <https://suaracirebon.com/2020/11/04/pengaruh-teknologi-komunikasi-terhadap-manusia/%0A>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis (6th ed)*. Salemba Empat.
- Sholihin, S., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. CV Andi Offset.
- Surendran, P. (2012). Technology Acceptance Model: A Survey of Literature. *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)*, 2(4).
- Suryani, T. (2017). *anajemen Pemasaran: Strategik Bank di Era Global, Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Kencana.
- Walfajri, M. (2022). *BI Catat Transaksi Mobile Banking Tembus Rp 3.888,09 Triliun hingga Mei*

2022. Kontan.Co.Id. <https://keuangan.kontan.co.id/news/bi-catatan-transaksi-mobile-banking-tembus-rp-388809-triliun-hingga-mei-2022>

Widanengsih, E. (2021). Technology Acceptance Model to Measure Customer'S Interest to Use Mobile Banking. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(1), 73–82. <http://www.jiemar.org>

Widianto, K. (2015). Kajian Penggunaan Software Zahir Accounting dengan Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 3(1), 37–47. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/%0Aindex.php/khatulistiwa/article/view/1653>