

Transformasi Digital di Belitung: Bagaimana Mobile Banking Merubah Cara PNSD Bertransaksi

Fastri Fatmawati^{1*}, Abdul Rohman²

^{1,2}Program Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro

¹fastri.fatmawati@gmail.com, ²abdulrohman@lecturer.undip.ac.id,

*Corresponding Author

Diajukan : 9 Desember 2024

Disetujui : 19 Desember 2024

Dipublikasi : 1 Januari 2025

ABSTRACT

Finding out how the TAM variable affects regional civil servants' adoption of mobile banking in Belitung Regency is the aim of this study. A theoretical framework model is developed employing five variables; perceived usefulness, perceived ease of use, education level, attitude toward using, and behavioral intention. Belitung Regency's regional civil servants are the subject of this study. Structural Equation Modeling using WarpPLS 8.0 is the data analysis technique. Convenience sampling was used in this study to gather information from 139 respondents, who were Belitung Regency civil servants who utilize the Bank Sumsel Babel mobile. According to the study's findings, attitudes toward use were influenced by perceived usefulness and perceived ease of use, but not education level. Perceived ease of use and attitudes toward the Bank Sumsel Babel mobile application were the main factors influencing the behavioral intention of regional civil servants in Belitung Regency to adopt mobile banking; perceived usefulness and education level had no effect. The study's findings have consequences for banks, particularly Bank Sumsel Babel who should keep enhancing their mobile banking offerings to attract more users of mobile banking.

Keywords: TAM, Mobile Banking, Education Level

PENDAHULUAN

Menurut Gupta & Pathak (2022) dalam studi analisis bibliometriknya mengidentifikasi bahwa tahun 2017 adalah sebagai periode puncak tahun ekonomi global digitalisasi. Digitalisasi dalam bidang perbankan memiliki tantangan dalam mengintegrasikan produk dan layanannya, seperti; mobile banking. Sektor perbankan saat ini melihat mobile banking merupakan layanan strategis untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan dan meningkatkan retensi pelanggan (Ashsifa, 2020). Digitalisasi juga terjadi di sektor pemerintahan sesuai dengan Pokok-Pokok Pengaturan Permendagri 77/2020 Untuk Memperkuat Akuntabilitas Keuangan Daerah, telah menyarankan data dan informasi keuangan daerah disajikan secara elektronik, contohnya sistem penggajian Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNSD) yang sudah menggunakan payroll langsung ke bank.

Adanya digitalisasi tersebut mengakibatkan perilaku (*behavior*) pengguna atau nasabah mengalami pergeseran dari transaksi tunai menjadi nontunai. Niat perilaku (*behavioral intention*) penting untuk mengetahui sejauh mana seseorang menerima atau menolak suatu teknologi. Niat perilaku dipengaruhi banyak faktor diantaranya persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan (Davis, 1989). Selain itu, niat perilaku diperlukan untuk mengetahui sejauh mana penerimaan layanan mobile banking, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang ke bank, seperti halnya PNSD. Pada kasus yang terjadi di Bank Sumsel Babel, pengguna mobile banking terus meningkat dari tahun 2019 hingga tahun 2022, sedangkan nasabah mobile banking mengalami penurunan pada tahun 2023. Dari tabel 1.1 bisa dilihat penurunan jumlah pengguna mobile banking BSB mobile pada tahun 2023 sebesar 35.442 orang. Data keberlanjutan dapat diakses di link berikut, <https://banksumselbabel.com/id/laporan-publikasi?year=&keyword=laporan%20keberlanjutan&page=>

Tabel 1. Perkembangan aplikasi mobile banking BSB Mobile Tahun 2019 - 2023

Layanan (Service)	Satuan (Unit)	2019	2020	2021	2022	2023
Mobile Banking	Nasabah (Orang)	25.638	58.466	110.268	233.459	198.017
	Transaksi (Kali)	613.299	2.630.390	7.621.161	10.659.701	14.941.674

Sumber: Laporan Keberlanjutan (*Sustainability Report*) Bank Sumsel Babel

Hal yang sama juga terjadi di Bank Sumsel Babel Tanjungpandan Belitung. Saat ini PNSD di Kabupaten Belitung belum 100% menggunakan aplikasi mobile banking (Bank Sumsel Babel mobile/BSB mobile) padahal sistem penggajian telah online ke Bank Sumsel Babel Tanjungpandan. Meskipun setiap PNSD di Kabupaten Belitung memiliki rekening Bank Sumsel Babel, akan tetapi belum semuanya menggunakan aplikasi mobile banking (BSB mobile) di ponselnya.

Tabel 2. Pengguna aplikasi BSB Mobile di Kabupaten Belitung Tahun 2019 – 2023

Layanan (Service)	Satuan (Unit)	2019	2020	2021	2022	2023
Mobile Banking	Nasabah (Orang)	1.213	2.103	2.905	4.719	4.485

Sumber: Laporan Pencapaian M-Banking Bank Sumsel Babel Cabang Tanjungpandan

Berdasarkan data laporan pencapaian M-Banking Bank Sumsel Babel Cabang Tanjungpandan tahun 2019 hingga 2023 yang diberikan oleh Kepala Pelayanan Bank Sumsel Babel Cabang Tanjungpandan Belitung melalui wawancara menunjukkan jumlah pengguna aplikasi mobile banking BSB mobile di Kabupaten Belitung selalu mengalami kenaikan dari tahun 2019 hingga tahun 2022. Akan tetapi pada tahun 2023 jumlahnya berkurang atau menurun sebesar 234 orang dari tahun sebelumnya. Seperti yang ditampilkan pada tabel 1.2. Ada beberapa hambatan yang menghalangi penggunaan layanan perbankan mobile termasuk koneksi internet yang buruk, ketersediaan Wi-Fi, kejahatan cyber, dan kurangnya pengetahuan tentang kemudahan dan keuntungan layanan (Abdennebi, 2023). Selain itu, banyak pelanggan masih memilih untuk melakukan transaksi secara tunai (Sukmawati *et al.*, 2021).

Menurut penelitian (Köse & Güleriyüz, 2020) tingkat pendidikan (*education level*) memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan internet banking di Turki. Orang-orang yang berpendidikan tinggi memiliki sikap positif terhadap penggunaan teknologi (Salmah & Hakim, 2021). Apabila dalam penelitian sebelumnya tingkat pendidikan hanya berfokus pada tingkat pendidikan yang terakhir ditempuh oleh pengguna (*users*), penelitian ini menjadikan tingkat pendidikan sebagai variabel laten dengan menambahkan indikator-indikator seperti prestasi akademis pada pendidikan formal, keikutsertaan dalam seminar/webinar/sosialisasi (pendidikan nonformal) terkait mobile banking, dan minat untuk mempelajari teknologi yang baru. Studi oleh Sukmawati *et al.* (2021) menunjukkan bahwa frekuensi penggunaan teknologi berhubungan dengan adopsi layanan mobile banking. Penelitian Ly & Ly (2022) menunjukkan bahwa minat belajar teknologi baru dapat mempengaruhi sikap pengguna terhadap sistem informasi. Kejela & Porath (2022) mencatat bahwa partisipasi dalam kegiatan edukatif dapat meningkatkan pemahaman dan penerimaan terhadap teknologi baru. Abdennebi (2023) mengaitkan prestasi akademis dengan kemampuan individu untuk menerima dan menggunakan teknologi baru.

Theory of Reasoned Action (TRA) (Fishbein dan Ajzen, 1975), *Theory of Planned Behavior* (TPB) (Ajzen, 1991), dan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989) merupakan beberapa teori yang membahas tentang niat perilaku (*behavioral intention*) dalam penerimaan teknologi. Souiden *et al.* (2021) dalam pengamatan sistematisnya dari 76 artikel yang diamati menyatakan bahwa model yang paling efektif untuk penerimaan mobile banking adalah TAM.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan faktor penting dalam mempengaruhi sikap penggunaan dan niat perilaku (*behavioral intention*) dalam menggunakan mobile banking. Hal ini ditunjukkan oleh (Ashsifa, 2020; Ly & Ly, 2022; Kejela & Porath, 2022; Abdennebi, 2023; Zhang & Lee, 2023).

Terdapat ketidakkonsistenan dalam penelitian sebelumnya. Studi (Ly & Ly, 2022) menyatakan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap niat perilaku. Sedangkan Siswoyo & Irianto (2023) menjelaskan variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap niat perilaku adopsi mobile banking. Variabel persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) tidak signifikan terhadap sikap dan niat perilaku (Kaur & Malik, 2019; Ly & Ly, 2022), sementara menurut Ashsifa (2020); dan Suhartanto *et al.* (2020) persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap niat perilaku. Köse & Güleriyüz (2020) menemukan bahwa tingkat pendidikan memiliki efek positif pada penggunaan internet banking di Turki, sementara Salmah & Hakim (2021) menjelaskan bahwa tingkat pendidikan tidak memengaruhi sikap terhadap penerimaan mobile banking. Adanya research gap dari penelitian sebelumnya dirasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait variabel-variabel tersebut (persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat pendidikan).

Selain fenomena dan research gap yang dijelaskan di atas, penelitian terkait penerimaan mobile banking dengan pendekatan TAM di kalangan PNSD juga masih jarang dilakukan. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat pendidikan dalam penerimaan mobile banking, dan berkontribusi sebagai referensi dan wawasan mengenai niat perilaku dalam menggunakan aplikasi BSB Mobile, khususnya pada PNSD di Kabupaten Belitung.

STUDI LITERATUR

Teori TAM

TAM merupakan model teoretis untuk menjelaskan mengapa pengguna menggunakan teknologi. Teori tersebut mengadopsi TRA dari Fishbein dan Ajzen (1967), dan TAM dibangun berdasarkan dua komponen utama yaitu: persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan. Model TAM oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa persepsi manfaat mencerminkan seberapa besar individu yakin atas pemakaian teknologi tertentu bisa meningkatkan kinerja mereka. Persepsi ini mempengaruhi sikap individu terhadap teknologi tersebut. Semakin besar persepsi dari pengguna bahwa teknologi akan memberikan manfaat (*perceived usefulness*), semakin positif sikap yang terbentuk terhadap penggunaan teknologi tersebut. Sikap ini akan tercermin dalam niat penggunaan dan adopsi teknologi.

Dalam TAM juga menjelaskan persepsi kemudahan adalah kepercayaan bahwa menggunakan teknologi tidak memerlukan *effort* yang berlebihan, yang secara langsung mempengaruhi sikap individu terhadap teknologi. Keyakinan bahwa teknologi mudah diaplikasikan akan meningkatkan sikap positif terhadap penggunaannya. Kemudahan penggunaan dapat memengaruhi keputusan adopsi teknologi karena pengguna merasa nyaman dan tidak terbebani. Identifikasi persepsi kemudahan dari sudut pandang teoretis sangat penting untuk memutuskan adopsi dan penggunaan (Davis, 1989). Untuk meningkatkan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), bank dapat membuat tutorial sederhana (menerangkan cara menggunakan layanan mobile banking) dan menggunakan media sosial seperti Youtube, Facebook, dan Instagram untuk mempengaruhi dan meyakinkan target pelanggan bahwa layanan mobile banking mudah untuk digunakan (Abdennebi, 2023).

Sikap Penggunaan dapat diartikan sebagai persepsi individu mengenai kemudahan dan manfaat penggunaan mobile banking. Ini melibatkan evaluasi subjektif tentang bagaimana penggunaan mobile banking akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan individu (Fishbein dan Ajzen, 1991). Sikap terhadap teknologi merujuk pada evaluasi positif atau negatif individu terhadap teknologi (Ly & Ly, 2022). Model TAM menyatakan individu dalam menampilkan sebuah perilaku didasarkan niat dalam diri yang menghasilkan keputusan apakah niat tersebut akan diimplementasikan atau tidak dalam bentuk perilaku.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Sikap Penggunaan

TAM menjelaskan bahwa persepsi manfaat mencerminkan sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Menurut (Sinha & Singh,

2023) persepsi manfaat dipengaruhi oleh kenyamanan yang dirasakan. Semakin besar persepsi pengguna bahwa teknologi akan memberikan manfaat, semakin positif sikap yang terbentuk terhadap penggunaan teknologi tersebut. Penelitian Ly & Ly (2022); dan Kota & Kusumastuti (2022) menyimpulkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan.

H1: Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Sikap Penggunaan

Model TAM juga menjelaskan persepsi kemudahan adalah keyakinan bahwa menggunakan teknologi tidak memerlukan usaha yang signifikan. Kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi sikap dan keputusan adopsi teknologi karena pengguna merasa nyaman dan tidak terbebani. Menurut Ly & Ly (2022); Siswoyo & Irianto (2023) menerangkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan adopsi mobile banking.

H2: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan

Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Sikap Penggunaan

Tingkat pendidikan seseorang memengaruhi sikap penggunaan mobile banking secara signifikan (Köse & Güleriyüz, 2020). Orang-orang yang berpendidikan tinggi memiliki sikap positif terhadap sikap penggunaan teknologi (Salmah & Hakim, 2021).

H3: Tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan

Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Niat Perilaku

TAM menyatakan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) memengaruhi niat perilaku dengan menambah keyakinan bahwa teknologi itu memiliki manfaat dalam membantu tugas pengguna (Davis, 1989). Penelitian Kota & Kusumastuti (2022) menjelaskan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) berdampak positif pada niat perilaku untuk mobile banking di Indonesia. Hasil serupa ditemukan oleh (Kejela & Porath, 2022; Abdennebi, 2023; Zhang & Lee, 2023).

H4: Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap niat perilaku

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Niat Perilaku

Dalam TAM, persepsi kemudahan berdampak langsung pada niat perilaku melalui sikap. *Perceived ease of use* berperan sebagai faktor yang mempermudah adopsi teknologi, karena teknologi yang mudah dipahami dan digunakan akan meningkatkan niat untuk menggunakannya. Penelitian oleh (Abdennebi, 2023; Zhang & Lee, 2023; Sukmawati *et al.*, 2021) mendukung bahwa persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) dalam konteks mobile banking.

H5: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku

Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Niat Perilaku

Tingkat pendidikan tidak hanya dilihat dari pendidikan formal saja, pendidikan nonformal yang dimiliki user juga berpengaruh terhadap adopsi mobile banking. Pendidikan nonformal bisa diperoleh dari seminar/webinar/sosialisasi terkait mobile banking, keterampilan di bidang teknologi (misalnya penggunaan perangkat seluler dan komputer) serta minat yang tinggi untuk mempelajari suatu teknologi baru juga memiliki dampak signifikan dalam adopsi mobile banking. Semakin tinggi Pendidikan dan semakin banyaknya pengetahuan terkait mobile banking berpengaruh terhadap niat perilaku dalam adopsinya. Penelitian (Köse & Güleriyüz, 2020) menemukan bahwa tingkat pendidikan (*education level*) memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan internet banking di Turki.

H6: Persepsi tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap niat perilaku

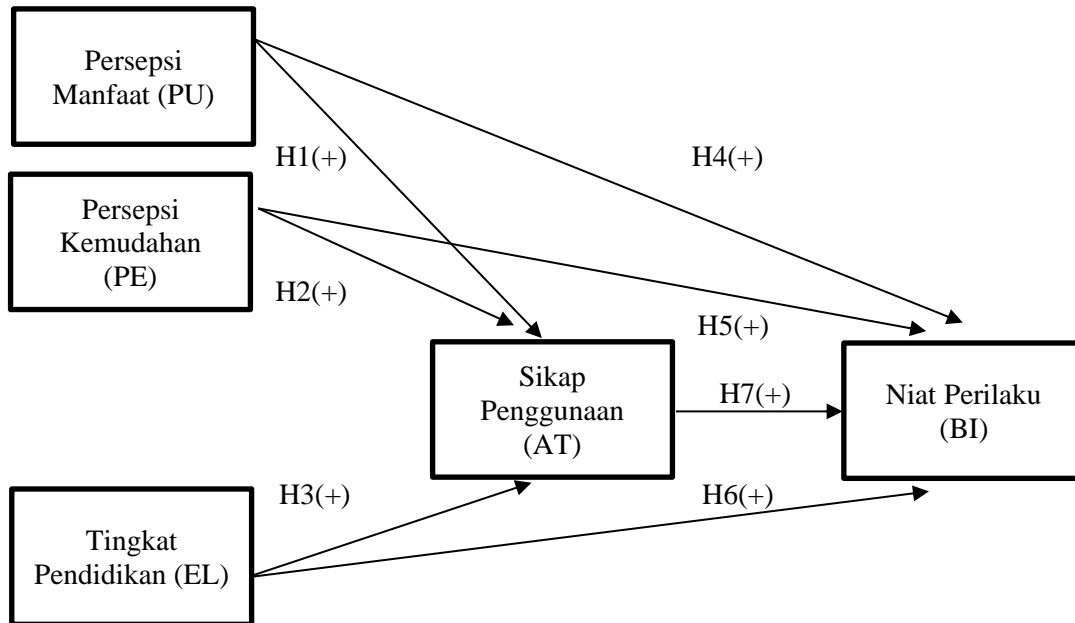
Pengaruh Sikap Penggunaan Terhadap Niat Perilaku

Model TAM juga menjelaskan persepsi kemudahan adalah keyakinan bahwa menggunakan teknologi tidak memerlukan usaha yang signifikan. Kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi sikap dan keputusan adopsi teknologi karena pengguna merasa nyaman dan tidak terbebani. Menurut Ly & Ly (2022); Siswoyo & Irianto (2023) menerangkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan adopsi mobile banking.

H7: Persepsi sikap penggunaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku.

Model Penelitian

Berdasarkan teori, penelitian terdahulu dan perumusan hipotesis di atas, penelitian ini menggunakan 5 variabel. Variabel eksogen atau variabel independen dari penelitian ini adalah persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), dan tingkat pendidikan (*education level*), sedangkan variabel endogen pada penelitian ini adalah sikap penggunaan (*attitude toward using*) dan niat perilaku (*behavioral intention*). Model penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 1: Model penelitian

METODE

Penelitian ini menganalisis data empiris mengenai penerimaan aplikasi BSB Mobile untuk menguji hipotesis yang dikembangkan dalam model modifikasi Teknologi Penerimaan (TAM) dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif berbasis kuesioner. Pemodelan persamaan struktural atau *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program WarpPLS 8.0 diterapkan untuk menganalisis data yang diperoleh. Populasi dalam penelitian ini adalah PNSD di Kabupaten Belitung yang menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Tanjungpandan. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *convenience sampling* karena kenyamanan dan ketersediaannya (Ly & Ly, 2022). Sampel sebanyak 139 pengguna mobile banking yang berstatus PNSD di Kabupaten Belitung telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner secara online (melalui *google form*).

Persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, tingkat pendidikan, sikap penggunaan, dan niat perilaku adalah variabel laten atau unobserved variables. Penelitian ini Persepsi Manfaat diukur dengan 4 indikator (PU1, PU2, PU3, dan PU4), Persepsi Kemudahan ada 4 indikator (PE1, PE2, PE3, dan PE4), Tingkat Pendidikan dengan 4 indikator (EL1, EL2, EL3, dan EL4), Sikap Penggunaan ada 4 indikator (AT1, AT2, AT3, dan AT4), dan Niat Perilaku ada 5 indikator (BI1, BI2, BI3, BI4, dan BI5). Semua skala dinilai signifikan pada skala Likert (dimana 1 berarti sangat tidak setuju hingga 5 yang artinya sangat setuju) (Sugiyono, 2024). Instrumen penelitian dalam penelitian ini dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 3. Instrumen Penelitian

No	Variabel Laten	Indikator	Item Pertanyaan	Sumber
1	Persepsi Manfaat (PU)	PU1	Apakah BSB Mobile bermanfaat dalam memberikan informasi perbankan Anda secara <i>real time</i> ?	(Davis, 1989; Nasri & Charfeddine,

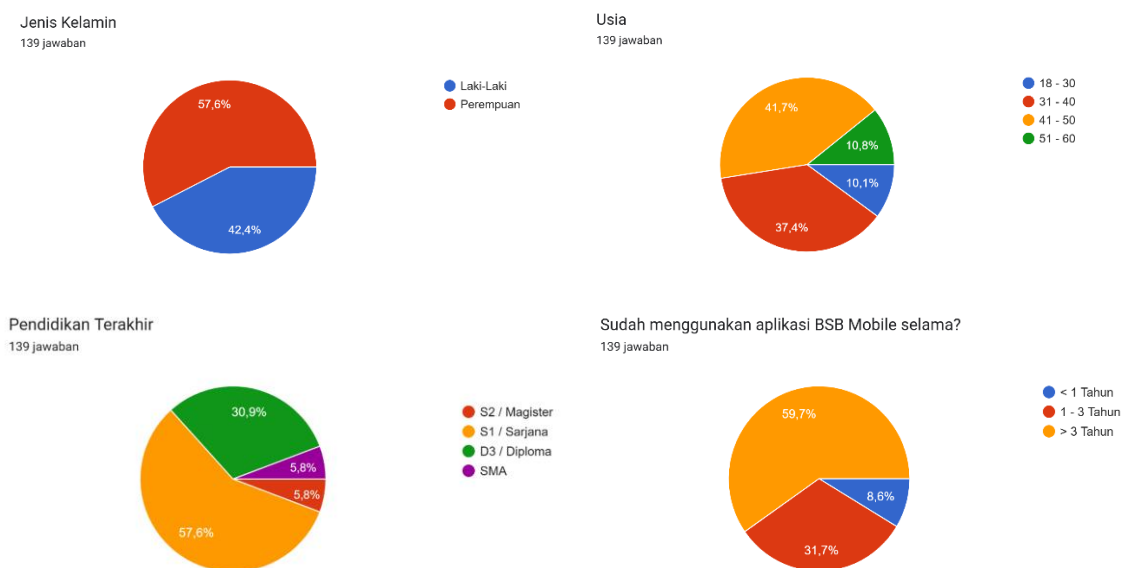
		PU2	Apakah aplikasi BSB Mobile akan memungkinkan Anda menyelesaikan transaksi lebih cepat misalnya tidak perlu mengantri, dan tidak perlu datang langsung ke bank?	2012; Ly & Ly, 2022)
		PU3	Apakah fitur dan fungsi teknologi BSB Mobile berguna sesuai dengan kebutuhan Anda?	
		PU4	Apakah secara keseluruhan aplikasi BSB Mobile bermanfaat dan menguntungkan bagi Anda?	
2	Persepsi Kemudahan Penggunaan (PE)	PE1	Apakah belajar menggunakan aplikasi BSB Mobile itu mudah?	(Davis, 1989; Nasri &
		PE2	Apakah interaksi dengan aplikasi BSB Mobile tidak memerlukan banyak usaha?	Charfeddine, 2012; Ly &
		PE3	Apakah ada dukungan dari pemerintah terkait penggunaan/penerimaan aplikasi BSB Mobile?	Ly, 2022)
		PE4	Apakah ada ketersediaan sumber daya seperti internet yang bagus, dan wifi yang baik untuk mengakses aplikasi BSB Mobile di tempat Anda?	
3	Tingkat Pendidikan (EL)	EL1	Apakah Anda memiliki prestasi akademis selama menempuh pendidikan formal?	(Köse
		EL2	Apakah Anda memiliki keterampilan dan kemampuan menggunakan perangkat seluler dan aplikasi pada komputer?	Güteryüz, 2020; and
		EL3	Apakah Anda sering menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari?	Salmah &
		EL4	Apakah Anda tertarik untuk belajar tentang teknologi baru?	Hakim, 2021)
4	Sikap Penggunaan (AT)	AT1	Apakah menggunakan aplikasi BSB Mobile adalah ide yang bagus?	(Nasri &
		AT2	Apakah menurut Anda menggunakan aplikasi BSB Mobile itu menyenangkan?	Charfeddine, 2012; and Ly
		AT3	Apakah menggunakan aplikasi BSB Mobile lebih baik daripada sistem manual?	& Ly, 2022)
		AT4	Apakah menurut pendapat anda, aplikasi BSB Mobile diperlukan untuk melakukan transaksi perbankan?	
5	Niat Perilaku (BI)	BI1	Apakah secara pribadi, Anda akan menggunakan aplikasi BSB Mobile untuk kebutuhan transaksi perbankan?	(Ly & Ly, 2022)
		BI2	Apakah Anda akan merekomendasikan penggunaan BSB Mobile kepada teman-teman kerja, komunitas, dan keluarga?	
		BI3	Apakah Anda akan selalu mencoba menggunakan fitur-fitur aplikasi BSB Mobile sesuai dengan kebutuhan transaksi perbankan Anda?	
		BI4	Apakah Anda berencana untuk sering menggunakan aplikasi BSB Mobile karena mudah dioperasikan di mana saja dan kapan saja?	

Sumber: Data diolah (2024)

HASIL

Analisis Deskriptif Responden

Analisis statistik responden dalam penelitian ini mendeskripsikan responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama pemakaian aplikasi BSB mobile. Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dari 139 responden melalui penyebaran kuesioner, diperoleh data gambaran umum responden dari berbagai karakteristik yaitu sebagai berikut:



Gambar 2. Gambaran umum responden

Sumber: Data diolah (2024)

Uji Validitas Konvergen

Validitas konvergen digunakan untuk mengetahui tingkat validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel laten. Terdapat dua kriteria untuk menilai apakah outer model memenuhi syarat validitas konvergen untuk konstruk reflektif yaitu: (1) loading harus di atas 0,70, dan (2) nilai p signifikan ($<0,05$) (Hair *et al.*, 2017). Validitas konvergen dapat dilihat dari nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dengan ketentuan jika sama dengan atau di atas 0,5 maka hubungan antara indikator dengan konstruk valid (Ghozali, 2017). Hasil uji validitas konvergen pada penelitian ini adalah:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	AVE	Keterangan
PU	0,864	"Valid"
PE	0,837	"Valid"
EL	0,847	"Valid"
AT	0,928	"Valid"
BI	0,921	"Valid"

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 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, 2017).

Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan adalah “loading” untuk setiap indikator diharapkan lebih tinggi dari “cross-loading” nya masing-masing. Jika kriteria Fornell & Larcker (1981) menilai validitas diskriminan pada tataran konstruk (variabel laten), maka “cross-loading” memungkinkan pada tataran indikator. Hasil uji validitas diskriminan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil dari Uji Validitas Diskriminan

Variabel Laten	Observed Variables	PU	PE	EL	AT	BI
Persepsi Manfaat (PU)	PU1	(0.790)	-0.454	0.083	-0.658	0.351
	PU2	(0.900)	0.034	0.045	0.058	-0.066
	PU3	(0.875)	0.146	-0.052	0.060	-0.006
	PU4	(0.888)	0.226	-0.068	0.468	-0.240
Persepsi Kemudahan Penggunaan (PE)	PE1	0.174	(0.865)	0.082	-0.342	0.494
	PE2	0.021	(0.885)	-0.161	0.074	-0.052
	PE3	-0.267	(0.746)	-0.152	0.287	-0.333
	PE4	0.035	(0.845)	0.220	0.019	-0.158
Tingkat Pendidikan (EL)	EL1	-0.198	0.471	(0.637)	-0.438	0.238
	EL2	-0.019	-0.372	(0.888)	0.001	0.186
	EL3	0.157	0.015	(0.904)	0.196	-0.322
	EL4	0.058	-0.171	(0.912)	0.305	-0.232
Sikap Penggunaan (AT)	AT1	0.015	-0.102	0.005	(0.931)	0.026
	AT2	-0.110	0.255	-0.091	(0.898)	0.246
	AT3	0.069	0.003	0.010	(0.942)	-0.151
	AT4	0.021	-0.145	0.072	(0.941)	-0.110
Niat Perilaku (BI)	BI1	-0.003	-0.110	0.036	0.455	(0.900)
	BI2	0.032	-0.107	0.040	-0.194	(0.928)
	BI3	-0.096	0.301	-0.025	-0.160	(0.916)
	BI4	0.065	-0.082	-0.050	-0.089	(0.940)

Sumber: Data diolah (2024)

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan keakuratan, konsistensi dan ketepatan instrumen penelitian dalam mengukur variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel ketika besar nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* lebih dari 0,70 (Sholihin & Ratmono, 2021). Berikut adalah hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini:

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Composite Reliability
PU	0.886	0.922
PE	0.856	0.903
EL	0.860	0.908
AT	0.946	0.961
BI	0.940	0.957

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas nilai *cronbach alpha* di atas 0,81 sampai 1 artinya sangat reliabel. Secara composite data penelitian juga sudah reliabel karena nilainya lebih tinggi dari nilai *cronbach alpha* dan lebih dari 0,7.

Uji Goodness of Fit (Uji Kesesuaian Model)

Uji *goodness of fit* menjelaskan tingkat konsistensi hubungan antar variabel laten yang dijadikan sebagai hipotesis di dalam penelitian. Pengukuran yang dilakukan melalui *goodness of fit* dalam WarpPLS 8.0 termasuk; *Average path coefficient* (APC), *Average R-squared* (ARS), *Average adjusted R-squared* (AARS), *Average block VIF* (AVIF), *Average full collinearity VIF* (AFVIF), *Tenenhaus GoF* (GoF), *Simpson's paradox ratio* (SPR), *R-squared contribution ratio* (RSCR), *Statistical suppression ratio* (SSR), dan *Nonlinear bivariate causality direction ratio* (NLBCDR). Kriteria pengujian *goodness of fit* dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 7. Pengujian Goodness of Fit

Indeks	Nilai	Value	Keterangan
APC	0,286	P<0.001	Diterima P-value < 0,05
ARS	0,825	P<0.001	Diterima P-value < 0,05
AARS	0,821	P<0.001	Diterima P-value < 0,05
AVIF	3,407	-	Diterima jika < 5, ideal < 3,3
AAVIF	4,298	-	Diterima jika < 5, ideal < 3,3
GoF	0,800	-	Diterima: kecil > 0,1; medium > 0,25; besar > 0,36
SPR	0,857	-	Diterima jika > 0,7, ideal = 1
RSCR	0,999	-	Diterima jika > 0,9, ideal = 1
SSR	1,000	-	Diterima jika > 0,7
NLBCDR	1,000	-	Diterima > 0,7

Sumber: Data diolah (2024)

Uji Hipotesis

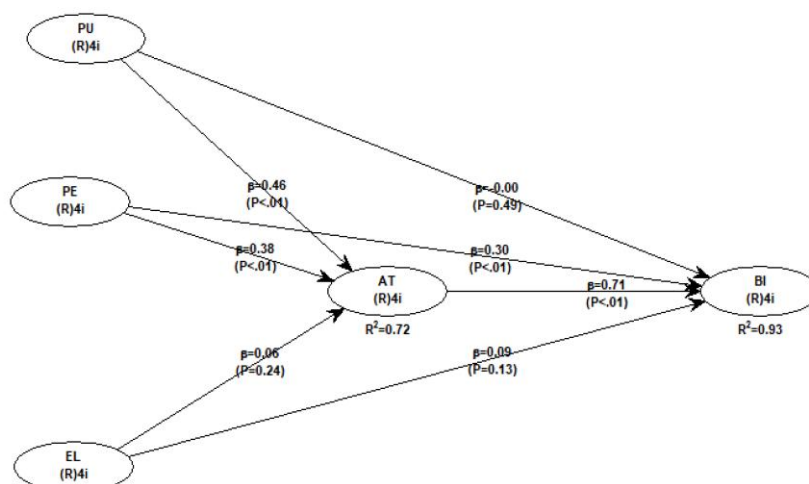
Pengujian hipotesis dilakukan bertujuan untuk menjawab masalah dalam penelitian yang dibandingkan dengan hasil analisis data yang dilakukan. Hasil uji hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Path Coefficient	P Value	Keterangan
PU → AT	0,456	<0,001	Diterima
PE → AT	0,384	<0,001	Diterima
EL → AT	0,060	0,237	Ditolak
PU → BI	-0,003	0,487	Ditolak
PE → BI	0,297	<0,001	Diterima
EL → BI	0,092	0,134	Ditolak
AT → BI	0,710	<0,001	Diterima

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel uji hipotesis di atas, nilai path coefficient bernilai positif yang menunjukkan hubungan kausalitas antar variabel searah kecuali persepsi manfaat terhadap niat perilaku yang ditunjukkan dengan nilai negatif (-0.003). Sedangkan untuk nilai P value memiliki tingkat signifikansi yaitu kurang dari 0,05 maka disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah H1 diterima artinya persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan. H2 diterima artinya persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan. H3 ditolak artinya tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap sikap penggunaan. H4 ditolak artinya persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap niat perilaku. H5 diterima artinya persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku. H6 ditolak artinya tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap niat perilaku. H7 diterima artinya sikap penggunaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku adopsi mobile banking. Gambar Estimasi SEM dengan program WarpPLS 8.0 dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Hasil Estimasi SEM dengan WarpPLS 8.0 (2024)
 Sumber: Data diolah (2024)

PEMBAHASAN

Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Sikap Penggunaan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H1 diterima, yaitu persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan. Artinya ketika aplikasi dianggap bermanfaat dalam menyelesaikan tugas dan membantu kinerjanya, maka akan menimbulkan sikap positif untuk memakai aplikasi tersebut. Hasil ini selaras dengan penelitian Suhartanto *et al.* (2020) serta Ly & Ly (2022) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif pada sikap penggunaan teknologi.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Sikap Penggunaan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H2 diterima, yaitu persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan. Artinya ketika aplikasi dianggap mudah untuk digunakan, maka akan menimbulkan sikap penggunaan yang positif untuk menerapkan pemakaian aplikasi tersebut sesuai kebutuhan transaksi perbankan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian Ly & Ly (2022) serta Siswoyo & Irianto (2023) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif pada sikap penggunaan aplikasi mobile banking.

Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Sikap Penggunaan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H3 ditolak, yaitu tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap sikap penggunaan. Artinya baik pendidikan secara formal maupun nonformal tidak memengaruhi sikap seseorang dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Hasil serupa ditunjukkan oleh penelitian Salmah & Hakim (2021) yang menemukan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh pada sikap penggunaan.

Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Niat Perilaku

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H4 ditolak, yaitu persepsi manfaat tidak berpengaruh langsung terhadap niat perilaku dalam adopsi mobile banking. Artinya niat perilaku penerimaan aplikasi mobile banking tidak dipengaruhi oleh manfaat dari aplikasi tersebut. Hasil ini sesuai dengan penelitian (Siswoyo & Irianto, 2023) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh pada niat perilaku dalam penggunaan suatu teknologi.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Niat Perilaku

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H5 diterima, yaitu persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku penerimaan BSB mobile pada PNSD di Kabupaten Belitung. Artinya semakin mudah aplikasi untuk digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha, maka semakin tinggi niat perilaku untuk menggunakan teknologi tersebut. Hasil ini sejalan dengan penelitian Salmah

& Hakim (2021) serta Kota & Kusumastuti (2022) yang memberikan pernyataan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif pada niat perilaku dalam penggunaan aplikasi mobile banking.

Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Niat Perilaku

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H6 ditolak, yaitu tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap niat perilaku adopsi mobile banking. Artinya tingkat pendidikan secara langsung tidak memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian Salmah & Hakim (2021) yang juga menjelaskan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh pada niat dalam penggunaan aplikasi BSB mobile.

Pengaruh Sikap Penggunaan Terhadap Niat Perilaku

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H7 diterima, yaitu sikap penggunaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku. Artinya sikap positif terhadap mobile banking memiliki pengaruh kuat pada niat perilaku pengguna untuk terus menggunakan teknologi perbankan berbasis mobile, begitu pula sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin positif sikap penggunaan terhadap suatu aplikasi, semakin berpengaruh kuat terhadap niat perilaku untuk menggunakan aplikasi tersebut. Sebaliknya jika semakin negatif sikap penggunaan pada teknologi tertentu akan berpengaruh pada niat untuk tidak memakai atau menggunakan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Hasil ini selaras dengan penelitian (Siswoyo & Irianto, 2023) yang menyatakan bahwa sikap penggunaan memengaruhi niat perilaku penggunaan teknologi.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari pembahasan hasil penelitian yang sudah dijelaskan di atas adalah persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap sikap penggunaan, sedangkan tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap sikap penggunaan. Niat perilaku adopsi mobile banking pada PNSD di Kabupaten Belitung dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan sikap positif terhadap aplikasi BSB mobile, sementara persepsi manfaat dan tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel-variabel lain untuk memodifikasi model TAM yang belum pernah diteliti sebelumnya, seperti budaya organisasi, persepsi risiko dan faktor eksternal lainnya.

REFERENSI

- Abdennebi, H. B. (2023). M-banking adoption from the developing countries perspective: A mediated model. *Digital Business*, 3(2). <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2023.100065>
- Ajzen, I., Fishbein, M., Lohmann, S., & Albarracín, D. (2018). The influence of attitudes on behavior. *The handbook of attitudes, volume 1: Basic principles*, 197-255.
- Ashsifa, I. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi Dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi). *TECHNOBIZ International Journal of Business*, Vol. 3, No. 1, 2020, 25-29. ISSN 2655-3457. DOI: <https://doi.org/10.33365/tb.v3i1.644>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, Vol. 13, No. 3, pp. 319-340.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382-388. <https://doi.org/10.2307/3150980>
- Ghozali, Imam. (2017). Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM Edisi 7. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. ISBN 979-704-233-2
- Gupta, Munish, Negi, L., Pathak, Nitin. (2022). Mobile Banking and Customer Acceptability: A Bibliometrics analysis. *International Journal of Early Childhood Special Education (INT-JECSE)*. ISSN: 1308-5581 Vol 14, Issue 05 2022

- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M. and Sarstedt, M. (2017) A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). 2nd Edition, Sage Publications Inc., Thousand Oaks, CA.
- Kaur, A., & Malik, G. (2019). Examining factors influencing Indian customers' intentions and adoption of internet banking: Extending TAM with electronic service quality. *Innovative Marketing*, 15(2), 42. [https://doi.org/10.21511/im.15\(2\).2019.04](https://doi.org/10.21511/im.15(2).2019.04)
- Kejela, A. B., & Porath, D. (2022). Influence of attitude on mobile banking acceptance and factors determining attitude of end-users in Ethiopia. *Journal of Internet and Digital Economics*, 2(1), 68–88. <https://doi.org/10.1108/jide-08-2021-0007>
- Köse, T., & Gülleryüz, E. H. (2020). Determinants of internet banking adoption in Turkey. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 15(58), 167-176.
- Kota, T. P., & Kusumastuti, S., Y. (2022). Analisis Pengaruh Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 10(3), 276–288.
- Ly, B., & Ly, R. (2022). Internet banking adoption under Technology Acceptance Model-evidence from Cambodian users. *Computers in human Behavior Reports* 7, 100224. <http://doi.org/10.1016/j.chbr.2022.100224>
- Nasri, W., & Charfeddine, L. (2012). Factors affecting the adoption of internet banking in Tunisia: An integration theory of acceptance model and theory of planned behavior. *The journal of high technology management research*, 23(1), 1-14. <http://doi.org/10.1016/j.hitech.2012.03.001>
- Salmah, R., & Hakim, L. (2021). Pendapatan, Pendidikan, Persepsi Kemudahan, dan Sikap sebagai Mediasi terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Syari'ah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 798-805. DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2473>
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk hubungan nonlinier dalam penelitian sosial dan bisnis*. Penerbit Andi.
- Sinha, N., & Singh, N. (2023). Moderating and mediating effect of perceived experience on merchant's behavioral intention to use mobile payments services. *Journal of Financial Services Marketing*, 28(3), 448-465. <https://doi.org/10.1057/s41264-022-00163-y>
- Sukmawati, H., Joni, J., Rasyid, A. F., & Kurniaputri, M. R. (2021). Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1845-1857.
- Siswoyo, A., & Irianto, B. S. (2023). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*. 7(2), 1196-1205. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1440>
- Souiden, N., Ladhari, R., & Chaouali, W. (2021). Mobile banking adoption: a systematic review. *International Journal of Bank Marketing*, 39(2), 214–241. <https://doi.org/10.1108/ijbm-04-2020-0182>
- Suhartanto, D., Dean, D., Ismail, T. A. T., & Sundari, R. (2020). Mobile banking adoption in Islamic banks: Integrating TAM model and religiosity-intention model. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1405–1418. <https://doi.org/10.1108/JIMA-05-2019-0096>
- Zhang, X. Y., & Lee, S. Y. (2023). A Research on users' behavioral intention to adopt Internet of Thing (IoT) technology in the logistic industry: the case of Cainiao Logistics Network. *Journal of International Logistics and Trade*. 21(1), pp 41-60. <https://doi.org/10.1108/JILT-11-2022-0067>