

FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ADOPTSI LAYANAN M-BANKING OLEH NASABAH PERBANKAN KEPULAUAN RIAU

Ulfa Oktavani Nasution, Hasnarika, Monika, Riyanti Ratnasari

¹²⁴Program Studi Manajemen STIE Pembangunan

³Program Entrepreneur & Business Universitas Kalbis

ulfaoktavani4289@gmail.com, Hasnarika1020118901@gmail.com,
monika.travenasia@gmail.com, riantiratnasari@gmail.com

Abstrak : Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi adopsi layanan M-Banking perbankan oleh nasabah dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). penelitian ini akan mencari hubungan antara adopsi layanan M-banking dan niat penggunaan nasabah perbankan dengan menggunakan pendekatan teori TAM, dalam penelitian ini variabel persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebagai variabel bebas (*independent*) sedangkan sikap pengguna (*attitude toward using*) sebagai variabel mediasi (*intervening*) dan niat penggunaan (*behavioral intention*) sebagai variabel terikat (*dependent*).

Kata Kunci: persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap pengguna, niat penggunaan

Abstract : the purpose of this study to determine the factors that influence the adoption of M-Banking services by customers using the *Technology Acceptance Model* (TAM). This research will look for the relationship between the adoption of M-banking services and the intention to use using the TAM theory. In this research, the variables *perceived usefulness*, *perceived ease of use* are the independent variables, while *attitude user* (*attitude toward using*) as a mediating variable (*intervening*) and *intention to use* (*behavioral intention*) as a dependent variable.

Keywords: *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude toward using*, *behavioral intention*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk dunia bisnis. Seiring dengan hal tersebut, transformasi digitalisasi telah menjadi kebutuhan mendesak bagi organisasi untuk mempertahankan daya saing mereka di pasar yang semakin kompetitif. D

Teknologi saat ini berkembang dengan sangat cepat, sejalan dengan pemanfaatannya di berbagai bidang kehidupan antara lain, kesehatan, perbankan, pendidikan dan lain sebagainya. Melalui perkembanganteknologi

telah menjangkau ke berbagai daerah. Contohnya di Indonesia yang merupakan negara kepulauan, pemanfaatan teknologi menjadi sangat dibutuhkan agar informasi dan pengetahuan mampu diserap hingga ke daerahdaerah pelosok.

Layanan internet banking pertama kali diperkenalkan di Inggris pada tahun 1983, di Amerika Serikat pada tahun 1994 dan tahun 2000 di Jepang. Sedangkan di Indonesia internet banking digunakan pertama kali oleh Bank Papan Sejahtera pada awal dekade 1990-an dan diikuti beberapa bank lainnya. Adopsi teknologi informasi berperan

terhadap perubahan interaksi antara perusahaan dengan nasabah. Sebelum diadopsinya teknologi informasi oleh bank, pelayan perbankan hanya bisa dilakukan secara tatap muka dan berinteraksi langsung antara nasabah dengan petugas bank di mana nasabah datang ke bank untuk bertransaksi atau yang dikenal sebagai layanan perbankan konvensional.

Pada saat ini setelah adopsi teknologi informasi oleh perbankan, aktivitas pelayanan nasabah mengarah menjadi pelayanan transaksi berbasis teknologi kearah sistem *home banking*. Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi memberikan dampak secara global terhadap perbankan. Salah satu dampaknya adalah pengenalan *Mobile banking*. Melalui *Mobile banking* pihak perbankan berusaha memberikan layanan yang cepat, mudah, nyaman, dimana saja dan kapan saja bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan aman.

Perkembangan *mobile banking* terbilang paling cepat. Perkembangan ini hadir karena layanan *M-banking* mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. Dengan satu sentuhan *M-banking* menciptakan kemudahan layanan perbankan yang terbilang cukup kompleks.

Wakil Menteri BUMN Rosan Roeslani menjelaskan, di tengah kondisi ini munculnya layanan keuangan digital membuka jalan untuk menjembatani kesenjangan keuangan

khususnya bagi mereka yang belum mempunyai rekening bank, belum memakai jasa layanan perbankan, dan juga bagi UMKM yang sebelumnya mungkin dinilai unbankable. antara tahun 2011 hingga 2022, pemain financial technology di Indonesia meningkat enam kali lipat dari semula 51 pemain menjadi 334 pemain aktif. Sementara itu, 33% penduduk memilih e-wallet sebagai metode pembayaran default mereka pada 2021. Hal ini sekaligus menempatkan Indonesia sejajar dengan beberapa negara maju di Asia.

“Transisi Indonesia menuju ekonomi digital terlihat jelas dengan melonjaknya pembayaran non-tunai dari US\$813 juta menjadi US\$26,2 miliar pada 2017 hingga 2022. Transisi menuju ekosistem transaksi digital yang berkembang pesat ditunjukkan dengan nilai transaksi pembayaran digital, yang tumbuh dari US\$206 miliar pada 2019 menjadi US\$266 miliar pada 2022,” jelas Rosan. Ia melanjutkan, perkembangan transaksi pembayaran digital ini akan terus tumbuh hingga mencapai lebih dari US\$421 miliar pada 2025.

Berdasarkan laporan perekonomian kepulauan riau agustus 2022, tercatat Aktivitas transaksi pembayaran tunai pada triwulan II 2022 mencatatkan *net outflow* sebesar Rp1,11 triliun, setelah pada triwulan sebelumnya mengalami *net inflow* sebesar Rp438,5 miliar. Transaksi non tunai melalui RTGS pada triwulan II 2022 tercatat mencapai Rp39,82 triliun atau

tumbuh sebesar 22,43% (yoy), lebih rendah dibandingkan triwulan sebelumnya sebesar Rp36,03 triliun atau tumbuh 31,14% (yoy). Sementara, transaksi penggunaan APMK kartu kredit, transaksi UE, serta transaksi QRIS juga mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya preferensi dan akseptansi masyarakat terhadap penggunaan transaksi non tunai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas Konvergen

Dalam menguji validitas konvergen digunakan nilai dari outer loadings atau loadings factor. Setiap indikator dinyatakan memenuhi syarat validitas konvergen dalam kategori ideal apabila nilainya $> 0,7$. Berikut ini adalah nilai outer loadings dari tiap indikator pada variabel penelitian:

Hasil Uji Outer Loading (Tahap I)

VARIABEL	ATTITUDE Z	INTENTION TO USE Y	PERCEIVED EASE OF USE X2	PERCEIVED USEFULNESS X1
ATU1	0,837			
ATU2	0,779			
ATU3	0,724			
ATU4	0,778			
ITU1		0,862		
ITU2		0,836		
ITU3		0,823		
PEOU 1			0,638	
PEOU 2			0,872	
PEOU 3			0,806	
PEOU 4			0,772	
PEOU 5			0,868	
PEOU 6			0,812	

PU1	0,721
PU2	0,831
PU3	0,816
PU4	0,810
PU5	0,778
PU6	0,556

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS

Convergent validity model pengukuran yang didapat dari korelasi antara skor item/instrumen dengan skor konstruksya (*loading factor*) dengan kriteria nilai *loading factor* dari setiap instrumen $> 0,7$.

1. Berdasarkan pengolahan data pertama untuk variabel Attitude Toward Using seluruh instrument dinyatakan valid.
2. Berdasarkan pengolahan data pertama untuk variabel Intention to Use seluruh instrument dinyatakan valid.
3. Berdasarkan pengolahan data pertama untuk variabel Perceived Ease of Use terdapat 1 instrument yang tidak valid $< 0,7$ yaitu PEOU1.
4. Berdasarkan pengolahan data pertama untuk variabel Perceived Usefulness terdapat 1 instrument yang tidak valid $< 0,7$ yaitu PU6

Agar memenuhi *convergent validity* yang dipersyaratkan, yaitu lebih tinggi dari 0,7 maka dilakukan pengolahan data yang kedua:

Hasil Uji Outer Loading (Tahap II)

VARIABEL	ATTITUDE Z	INTENTION TO USE Y	PERCEIVED EASE OF USE X2	PERCEIVED USEFULNESS X1
ATU1	0,840			
ATU2	0,784			

ATU3	0,716		
ATU4	0,779		
ITU1		0,864	
ITU2		0,840	
ITU3		0,817	
PEOU2			0,882
PEOU3			0,796
PEOU4			0,790
PEOU5			0,879
PEOU6			0,819
PU1			0,744
PU2			0,841
PU3			0,835
PU4			0,827
PU5			0,778

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS

Berdasarkan hasil pengolahan data yang kedua, dengan mengeliminasi beberapa instrumen yang tidak valid maka nilai instrumen-instrumen diatas sudah memenuhi kriteria yaitu lebih dari 0.7.

Selanjutnya, peneliti melakukan uji validitas diskriminan untuk menguji bahwa suatu variabel tidak memiliki korelasi dengan variabel yang lain. Hal tersebut bisa dilihat dari nilai korelasi antar variabel harus lebih kecil dibanding nilai korelasi dengan variabel itu sendiri. Untuk menguji validitas diskriminan maka peneliti menguji nilai pada cross loadings dan Fornell-Lacker Criterion. Hasil uji validitas diskriminan pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai kriteria Fornell-Lacker variabel laten melebihi nilai korelasi dengan variabel lainnya. Hasilnya nilai cross loadings dan nilai Fornell-Lacker Criterion untuk semua variabel lolos uji validitas diskriminan.

Hasil Uji Validitas Diskriminan *Fornell-Larcker Criterion*

VARIABEL	ATTITUDE TOWARD USING	BEHAVIORAL INTENTION	PERCEIVED EASE OF USE	PERCEIVED USEFULNESS
ATTITUDE TOWARD USING	0,781	-	-	-
INTENTION TO USE	0,031	0,840	-	-
PERCEIVED EASE OF USE	0,512	0,093	0,834	-
PERCEIVED USEFULNESS	0,115	0,649	0,054	0,806

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS

Validitas diskriminan cross loadings berprinsip sama dengan validitas diskriminan Fornell-Larcker Criterion. Didalamnya dilakukan perbandingan korelasi indikator pada variabel dengan variabel lainnya. Berdasarkan hasil pada Tabel 4.8, terdapat nilai uji cross loadings, dengan nilai dari korelasi seluruh indikator variabel pada variabel itu sendiri yang memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi pada variabel lainnya. Dengan demikian, dapat dikatakan validitas diskriminan sudah terpenuhi.

Hasil Uji Validitas Diskriminan *Cross Loading*

VARIABEL	ATTITUDE Z	INTENTION TO USE Y	PERCEIVED EASE OF USE X2	PERCEIVED USEFULNESS X1
ATU1	0,840	0,006	0,436	0,126
ATU2	0,784	0,085	0,382	0,095
ATU3	0,716	-0,005	0,393	0,097
ATU4	0,779	0,013	0,383	0,035
ITU1	0,039	0,864	0,059	0,610

ITU2	0,039	0,840	0,176	0,491
ITU3	-0,004	0,817	0,004	0,525
PEOU2	0,403	0,024	0,882	0,037
PEOU3	0,409	0,088	0,796	0,083
PEOU4	0,464	0,078	0,790	0,004
PEOU5	0,474	0,072	0,879	0,053
PEOU6	0,366	0,126	0,819	0,050
PU1	0,056	0,447	0,007	0,744
PU2	0,103	0,583	0,043	0,841
PU3	0,055	0,528	0,021	0,835
PU4	0,153	0,528	0,086	0,827
PU5	0,090	0,519	0,054	0,778

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS

Hasil Uji Reliabilitas

Uji instrumen penelitian selanjutnya adalah uji reliabilitas dengan menggunakan SmartPLS 4 dengan prosedur PLS-Algorithm. Uji reliabilitas diperoleh dengan memperhatikan nilai Cronbach Alpha dan composite reliability pada masing-masing variabel yang disajikan pada Tabel 4.10. Dari tabel tersebut menunjukkan nilai dari Cronbach Alpha pada penelitian ini pada rentang 0,786 – 0,890. Nilai ini telah memenuhi syarat nilai minimum uji reliabilitas pada Cronbach Alpha yaitu sebesar 0,70. Untuk pengujian pada composite reliability diperoleh nilai pada rentang 0,791 – 0,894 yang juga telah memenuhi persyaratan nilai minimum uji reliabilitas composite reliability. Disimpulkan bahwa instrumen pada penelitian ini dapat diandalkan atau reliabel, karena hasil jawaban responden cukup konsisten.

Hasil Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*)

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability	Evaluasi
ATTITUDE TOWARD USING	0,786	0,791	Reliable
INTENTION TO USE	0,793	0,801	Reliable
PERCEIVED EASE OF USE	0,890	0,894	Reliable
PERCEIVED USEFULLNESS	0,865	0,871	Reliable

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS

Analisis Uji R²

Pada Tabel 4.15 menjelaskan bahwa variabel *intention to use*, nilai dari R² sebesar 0,432 menjelaskan bahwa variabel *intention to use* dipengaruhi sebesar 43% oleh *Perceived Usefulness* dan 57% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam model penelitian ini.

Variabel	R-square	Keterangan
INTENTION TO USE	0,432	Moderat

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS

Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, pengujian pada setiap hipotesis dilakukan dengan melihat nilai yang menjadi acuan yaitu nilai koefisien jalur (β) dan P Values. Dengan melihat kedua nilai ini, dapat dipahami pengaruh dan signifikansi hubungan antar variabel dalam penelitian ini, sehingga dapat disimpulkan apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak. Tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis ditinjau dari nilai koefisien pathnya, dan syarat dari nilai koefisien path ditunjukkan

oleh nilai tstatistik wajib memiliki nilai di atas 1,96 pada hipotesis 2 sisi (*two-tailed*) dan di atas 1,64 pada hipotesis satu sisi (*one-tailed*), dalam hal ini nilai alpha sebesar 5%. Untuk melihat hubungan antara 2 variabel adalah dengan melihat nilai dari *p-values*, dengan syarat nilai jika *p-values* di atas 0,05 maka terdapat hubungan yang memiliki pengaruh dari 2 variabel. Jika *p-values* di bawah 0,05, maka hubungan dari 2 variabel tidak memiliki pengaruh. Perhitungan dari uji hipotesis tersebut

Uji Hipotesis

Hipotesis	Arah Hubungan	Original sample (O)	T statistics ((O/STDEV))	P values	Kesimpulan
PERCEIVED EASE OF USE -> PERCEIVED USEFULLNESS	Positif (+)	0.043	0.581	0.561	Tidak Terdukung
PERCEIVED USEFULLNESS -> ATTITUDE TOWARD USING	Positif (+)	0.088	1.489	0.137	Tidak Terdukung
PERCEIVED EASE OF USE -> ATTITUDE TOWARD USING	Positif (+)	0.508	7.910	0.000	Terdukung
PERCEIVED USEFULLNESS -> BEHAVIORAL INTENTION	Positif (+)	0.686	16.758	0.000	Terdukung
PERCEIVED EASE OF USE -> BEHAVIORAL INTENTION	Positif (+)	0.121	2.125	0.034	Terdukung
ATTITUDE TOWARD USING -> BEHAVIORAL INTENTION	Negatif (-)	-0.108	1.867	0.063	Tidak Terdukung

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPLS4

Simpulan

Dari hasil penelitian dapat di simpulkan :

1. Perceived Usefulness tidak berpengaruh terhadap Attitude toward Using. (bahwa sikap penerimaan nasabah masih lemah terhadap adopsi teknologi m-banking disebabkan oleh usia.
2. Perceived Ease of Use berpengaruh terhadap Attitude toward Using. (bahwa

nasabah menyukai hal yang mudah digunakan dan mudah dipahami)

3. Perceived usefulness berpengaruh terhadap Intention to Use. (bahwa nasabah merasakan manfaat dari penggunaan m banking tersebut)
4. Perceived ease of use tidak berpengaruh terhadap intention to use.(bahwa nasabah lebih melihat manfaat yang didapat dengan menggunakan m-banking daripada kemudahan penggunaan dalam mengoperasikan.)
5. Attitude toward Using tidak berpengaruh terhadap Intention to Use. (bahwa pihak perusahaan atau perbankan harus lebih aktif melakukan komunikasi kepada seluruh nasabah supaya lebih paham tentang berbagai dampak dari teknologi) .

Saran

Berikut beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti :

- Program pelatihan pada aspek-aspek praktis dan langkah-langkah yang dapat membantu nasabah memahami dan menguasai penggunaan m-banking.
- Komunikasi yang jelas tentang manfaat aplikasi m-banking.
- Memperkuat dukungan teknis untuk meminimalkan rasa kesulitan yang mungkin dirasakan oleh nasabah.
- Membentuk tim dukungan teknis atau menyediakan sumber daya yang mudah diakses seperti

panduan penggunaan pengguna,
tutorial, atau

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, M. M.). Using E-wallet for Business Process Development: Challenges Awawdeh, A. E., & Muhamad, A. I. B. (2021) and Prospects in Malaysia. *Business Process Management Journal*, 27(4), 1142-1162. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-11-2020-0528>.
- Cascio, W. F., & Montealegre, R. (2016). *How technology is changing work and organizations*. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 3, 349-375.
- Chawla, D., & Joshi, H. (2019). Consumer Attitude and Intention to Adopt Mobile Wallet in India – An Empirical Study. *The International Journal of Bank Marketing*, 37(7), 1590-1618. <https://doi.org/10.1108/IJBM-092018-0256>.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*. *Management science*, 35(8), 982-1003.
- Tim STIE Pembangunan Tanjungpinang. 2014. *Panduan Penulisan Skripsi dan Panduan Penulisan Jurnal*. Tanjungpinang: STIE Pembangunan Tanjungpinang.
- Wijaya, M. H., Jasfar, F., Hamzah, M. Z., & Gagarin, U. H. (2019). *The Impact of Electronic Performance Management Policy on the Performance of PT Pelabuhan Indonesia I (Persero)*. OIDA International Journal of Sustainable Development, 12(09), 35-40.
- Windsari, W. (2019). *The Effect of E-Performance Appraisal System and Additional Income of Civil Servant on Performance with Job Satisfaction as Intervening Variable in the Regional Secretariat of Mojokerto City*. *Airlangga Development Journal*, 3(2), 161-179.