



## ANALISIS TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI BCA MOBILE DI KOTA MALANG MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Albert Christopher<sup>1)</sup>, Arif Tirtana<sup>2)</sup>, Addin Aditya<sup>3)</sup>

<sup>1</sup>Teknik Informatika, STIKI Malang

<sup>2,3</sup> Sistem Informasi, STIKI Malang

<sup>1,2,3</sup> Jalan Raya Tidar 100, Kota Malang

Email: <sup>1</sup>161131005@mhs.stiki.ac.id, <sup>2</sup>arif.tirtana@stiki.ac.id, <sup>3</sup>addin@stiki.ac.id,

### Abstract

*The number of users of the BCA Mobile application has increased from year to year, but the level of acceptance of the application in the community is not yet known. The Technology Acceptance Model (TAM) method is a model that functions to measure the level of technology acceptance as measured by the behaviour of its users and has proven its reliability. This study uses four TAM variables, namely perceived usefulness, perceived ease of use, behavioural intention to use and actual system use. In this study, 120 respondents using the BCA Mobile application in Malang City were obtained using the Lemeshow formula. In this study, primary data were processed using the SPSS application, using path analysis techniques. The results of this study indicate that H1, H2, H4 and H5 are accepted, while H3 is rejected. Based on the results of these studies, can provide insight for application developers to continue to improve the quality of their applications*

**Keyword:** *Quantitative, Mobile Banking, Technology Acceptance, TAM.*

### Abstrak

Jumlah pengguna aplikasi BCA Mobile dari tahun ke tahun meningkat, namun belum diketahui tingkat penerimaan aplikasi tersebut pada masyarakat. Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan model yang berfungsi untuk mengukur tingkat penerimaan teknologi yang diukur dari perilaku penggunanya dan telah terbukti keandalannya. Pada penelitian ini menggunakan empat variabel TAM, yaitu *perceived usefulness, perceived ease of use, behavioral intention to use* dan *actual system use*. Pada penelitian ini menggunakan 120 responden pengguna aplikasi BCA Mobile yang berada di Kota Malang yang didapat menggunakan rumus Lemeshow. Pada penelitian ini data primer diolah menggunakan aplikasi SPSS, dengan menggunakan teknik analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H1, H2, H4 dan H5 diterima, sedangkan H3 ditolak. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi untuk terus meningkatkan kualitas aplikasinya.

**Kata Kunci:** kuantitatif, perbankan, penerimaan teknologi, TAM.

## 1. PENDAHULUAN

Globalisasi berdampak pada seluruh sektor industri, tanpa terkecuali sektor perbankan [1]. Dampak globalisasi terhadap sektor perbankan yakni perbankan dituntut untuk mengadopsi teknologi, guna meningkatkan kualitas layanannya dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan tidak berpindah pada layanan yang lain [2]. Hal tersebut ditunjang dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi, khususnya mudah dan murah akses terhadap internet [3], sehingga membuat pelanggan semakin mudah pelanggan untuk memiliki dan memanfaatkan teknologi. Namun perlombaan di sektor perbankan untuk mengadopsi teknologi tersebut, tidak dibarengi dengan serangkaian metode pengukuran terstruktur yang berfungsi untuk memberikan pihak penyedia layanan teknologi informasi untuk mengukur, apakah layanan teknologi informasi yang disediakan telah diterima atau tidak oleh penggunanya [4]. Padahal di satu sisi untuk dapat menyediakan layanan teknologi informasi bukan sebuah hal murah, seringkali memakan biaya yang sangat besar, namun seringkali benefit yang didapat tidak setara dengan biaya yang dikeluarkan atau dikenal dengan konsep *IT Productivity Paradox* [5].



Salah satu jenis layanan teknologi informasi yang disediakan oleh perbankan adalah *mobile banking* [6]. Salah satu bank yang mengadopsi layanan *mobile banking* adalah *Bank Central Asia* (BCA) [7]. Untuk dapat menggunakan layanan *mobile banking* tersebut, pengguna diwajibkan untuk memiliki *smartphone* dan memasang aplikasi *mobile banking* milik Bank BCA yaitu *BCA mobile*. Berbagai fitur yang dimiliki oleh aplikasi *BCA mobile* yang memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor Bank BCA, seperti transfer, cek saldo, pelunasan tagihan, transaksi pada *marketplace*, dan lain sebagainya. Karena berbagai macam fitur tersebut, nasabah Bank BCA semakin banyak yang menggunakan aplikasi *BCA mobile*, namun tidak diiringi dengan analisis tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut [8]. Oleh karena itu pengukuran tingkat penerimaan aplikasi *BCA mobile* merupakan sebuah hal yang harus dilakukan mengingat jumlah penggunanya yang semakin banyak [9] dan diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih luas bagi penyedia layanan (*service provider*) yaitu Bank BCA untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Kota Malang dipilih karena peneliti ingin menganalisis tingkat penerimaan aplikasi *BCA mobile* pada kalangan pelajar maupun pendidik, karena Kota Malang telah dikenal sebagai kota pendidikan [10].

Dari beberapa penelitian sebelumnya, terdapat berbagai macam metode untuk mengukur tingkat penerimaan teknologi informasi yang sering digunakan, seperti metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang mengukur tingkat penerimaan teknologi berdasarkan intensi perilaku pengguna yang diukur menggunakan empat variabel yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi [11][12]. *Theory of Planned Behavior* (TPB) [13] [14] yang mengukur penggunaan teknologi melalui intensi pengguna dengan menggunakan tiga variabel perilaku yaitu sikap, norma subyektif, dan kontrol terhadap perilaku, dan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mengukur tingkat penggunaan sistem berdasarkan tingkat kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan niat perilaku [15]. Dari beberapa metode penerimaan teknologi diatas, metode TAM memiliki keunggulan tersendiri karena TAM merupakan pengembangan dari metode untuk mengukur tingkat penerimaan teknologi sebelumnya, yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA) [16], selain itu TAM terbukti keandalannya untuk mengukur penerimaan teknologi informasi.

Dari penjelasan diatas, pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penerimaan aplikasi *BCA Mobile* dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) pada area Kota Malang.

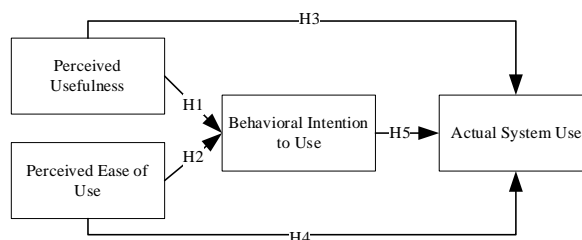
## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini untuk menyelesaikan tujuan penelitian digunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang melakukan penyelidikan terhadap korelasi, alasan, faktor, dan pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lain. Hal tersebut yang membuat pendekatan kuantitatif sesuai untuk penelitian ini.

### 2.2. Model Konseptual Penelitian

Model konseptual yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang ditulis oleh [17] yang telah dimodifikasi oleh [18]. Model TAM merupakan model yang digunakan untuk mengukur penerimaan sebuah teknologi dengan memperkirakan perilaku penggunanya. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan empat variabel yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *behavioral intention to use*, dan *actual system use*. *Perceived usefulness* merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan teknolog akan membantu mereka dalam meningkatkan kinerjanya. *Perceived ease of use* merupakan tingkat dimana pengguna meyakini bahwa sebuah teknologi dapat digunakan dengan mudah dapat terdapat masalah dalam sistem tersebut. *Behavioral intention to use* merupakan tingkat dimana pengguna memiliki kecenderungan untuk menggunakan teknologi tersebut. Sedangkan *actual system use* merupakan kondisi sesungguhnya dari penggunaan teknologi tersebut oleh pengguna. Adapun model konseptual penelitian ini terdapat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1 Model Konseptual Penelitian [18]



Berdasarkan model konseptual penelitian diatas, terdapat lima hipotesis terkait hubungan antar variabel penelitian, antara lain:

- H1** *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*
- H2** *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*
- H3** *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Actual System Use*
- H4** *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Actual System Use*
- H5** *Behavioral Intention to Use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Actual System Use*

### 2.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan jumlah seluruh unit sampel yang menjadi subyek penelitian. Populasi juga dapat diartikan sebagai zona generalisasi kualitas serta karakter tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk mengkaji subyek penelitiannya. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh pengguna aplikasi BCA Mobile yang ada di Kota Malang.

Sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi penelitian. Sedangkan teknik sampling merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk memastikan jumlah serta ukuran sampel yang tepat sebagai sumber data penelitian untuk dapat menghasilkan sampel yang dapat mewakili populasi. Pada penelitian ini menggunakan jenis *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Sedangkan untuk menentukan jumlah sampel minimum menggunakan rumus Lemeshow sehingga didapat total minimum sampel adalah 96 responden. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan total 120 responden sehingga penelitian ini telah melebihi jumlah minimum sampel berdasarkan perhitungan diatas.

### 2.4. Pengumpulan Data

Metode kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tidak langsung (*indirect*) kepada responden karena peneliti menggunakan sejumlah daftar pertanyaan yang harus direspon oleh responden sesuai dengan perspektif serta preferensi dari masing-masing responden. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuisisioner dengan memanfaatkan Google Form sebagai media untuk pembuatan dan penyebaran kuisisioner karena penggunaan aplikasi tersebut dapat memudahkan serta mempercepat proses penyebaran kuisisioner sesuai karakteristik responden yang diinginkan dalam penelitian ini. Selain itu metode penyebaran kuisisioner bersifat tertutup, yang berarti bahwa responden hanya dapat menjawab pernyataan serta jawaban yang juga disediakan oleh peneliti. Selain itu juga dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert 5 poin yang sesuai untuk mengukur instrumen dalam penelitian ini.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Uji Validitas

Data hasil kuisisioner yang telah diperoleh, pada tahap pertama dilakukan uji validitas guna mengetahui keakuratan item pernyataan yang telah disusun sebelumnya. Pada uji validitas digunakan rumus korelasi *bivariate pearson* dengan menggunakan SPSS. Dari hasil uji validitas yang dilakukan, dinyatakan valid karena nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$ . Adapun detail perhitungan uji validitas terdapat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1** Uji Validitas

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X1	X1.1	0,428	0,1786	Valid
	X1.2	0,484	0,1786	Valid
	X1.3	0,672	0,1786	Valid
	X1.4	0,631	0,1786	Valid
X2	X2.1	0,602	0,1786	Valid
	X2.2	0,410	0,1786	Valid
	X2.3	0,501	0,1786	Valid
	X2.4	0,327	0,1786	Valid
	X2.5	0,546	0,1786	Valid
Z1	Z1.1	0,514	0,1786	Valid
	Z1.2	0,326	0,1786	Valid
	Z1.3	0,480	0,1786	Valid
	Z1.4	0,242	0,1786	Valid
	Z1.5	0,555	0,1786	Valid
Y1	Y1.1	0,468	0,1786	Valid
	Y1.2	0,267	0,1786	Valid



Y1.3	0,467	0,1786	Valid
Y1.4	0,307	0,1786	Valid
Y1.5	0,663	0,1786	Valid

**3.2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas berfungsi untuk mengukur seberapa tingkat konsistensi suatu kuisioner yang telah disusun. Sehingga kuisioner tersebut dapat diandalkan untuk mengukur variabel penelitian. Dari uji reliabilitas yang dilakukan, ditemukan bahwa pernyataan dalam kuisioner dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *cronbach alpha* diatas 0,6. Adapun detail uji reliabilitas terdapat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 2 Uji Reliabilitas  
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.629	19

**3.3. Uji Normalitas**

Uji normalitas berfungsi untuk memeriksa nilai residual dalam model regresi memiliki nilai kenormalan distribusi menggunakan metode Kolmogorov Smirnov. Dari hasil uji normalitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *unstandardized residual* sebesar  $0,20 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini memiliki distribusi normal. Adapun detail nilai uji normalitas terdapat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3 Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.30642484
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.070
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

**3.4. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas berfungsi untuk menguji korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinearitas mengacu pada nilai *tolerance* dan *Variance Influence Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance*  $\geq 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$ , maka gejala multikolinearitas tidak terjadi. Sedangkan jika nilai *tolerance*  $\leq 0,1$  dan nilai VIF  $> 10$  maka gejala multikolinearitas terjadi. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa indikasi multikolinearitas dalam model regresi tidak ditemukan. Adapun detail uji multikolinearitas pada penelitian ini terdapat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4 Uji Multikolinearitas**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.406	1.898		4.430	.000		
	PU	.093	.080	.099	1.156	.250	.794	1.259
	PEOU	.174	.084	.197	2.066	.041	.640	1.562
	BIU	.374	.089	.377	3.768	.000	.580	1.723

a. Dependent Variable: Actual Use

**3.5. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mendeteksi ketidaksamaan dalam model regresi. Metode yang dipakai dalam uji ini adalah metode Glejser dimana gejala heteroskedastisitas tidak terjadi jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dan sebaliknya. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel X1 dan X2 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat diketahui bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Adapun detail uji heteroskedastisitas terdapat pada tabel di bawah ini.



**Tabel 5 Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.143	1.038		2.064	.041
	PU	-.022	.046	-.047	-.479	.633
	PEOU	-.047	.043	-.107	-1.100	.274

a. Dependent Variable: Abs\_Res

**3.6. Analisis Jalur**

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang telah dilakukan sebelumnya, selanjutnya peneliti melakukan analisis regresi dengan variabel mediasi atau analisis jalur karena jumlah data sudah memenuhi syarat. Analisis jalur (*path analysis*) dilakukan karena untuk mengetahui adanya hubungan tidak langsung (*indirect*) dari variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini dilakukan dua model regresi. Adapun detail perhitungan terdapat pada tabel di bawah ini.

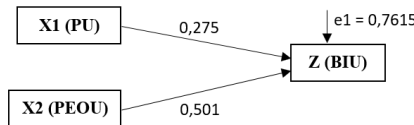
**Tabel 6 Hasil Koefisien Regresi 1**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.680	1.617		4.751	.000
	PU	.260	.071	.275	3.669	.000
	PEOU	.446	.067	.501	6.699	.000

a. Dependent Variable: BIU

Dari hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa pada nilai signifikansi dari kedua variabel yaitu X1 dan X2 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat diketahui bahwa X1 dan X2 berpengaruh signifikan terhadap Z1. Dengan demikian diperoleh diagram jalur model struktur 1 seperti pada gambar di bawah ini.



**Gambar 2 Diagram Hasil Regresi I**

Berdasarkan hasil luaran regresi model II, diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel X1 (PU) sebesar 0,250, variabel X2 (PEOU) sebesar 0,041 dan variabel Z (BIU) sebesar 0,000 dimana jika nilai signifikansi 0,05 maka variabel tersebut dinyatakan berpengaruh signifikan maupun sebaliknya. Hasil ini menunjukkan bahwa X2 dan Z1 berpengaruh signifikan terhadap Y1, sedangkan X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y1. Adapun hasil koefisien regresi II terdapat pada tabel di bawah ini.

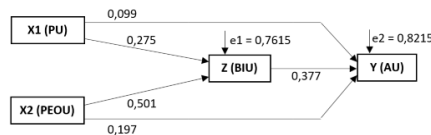
**Tabel 7 Hasil Koefisien Regresi II**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.406	1.898		4.430	.000
	PU	.093	.080	.099	1.156	.250
	PEOU	.174	.084	.197	2.066	.041
	BIU	.374	.099	.377	3.768	.000

a. Dependent Variable: AU

Dengan demikian, didapat diagram jalur model struktur II sebagai berikut.



**Gambar 3 Diagram Hasil Regresi II**

**3.7. Uji Hipotesis**

a) Uji Hipotesis 1 (H1)

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *perceived usefulness* (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* (Z1). Adapun detail perhitungan uji hipotesis 1 terdapat pada tabel di bawah ini.



**Tabel 8 Hasil Pengujian Hipotesis 1**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.680	1.617		4.751	.000
	PU	.260	.071	.275	3.669	.000
	PEOU	.446	.067	.501	6.699	.000

a. Dependent Variable: BIU

b) Uji Hipotesis 2 (H2)

Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa *perceived ease of use* (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* (Z1). Adapun detail perhitungan uji hipotesis 2 terdapat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 9 Hasil Pengujian Hipotesis 2**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.680	1.617		4.751	.000
	PU	.260	.071	.275	3.669	.000
	PEOU	.446	.067	.501	6.699	.000

a. Dependent Variable: BIU

c) Uji Hipotesis 3 (H3)

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, didapatkan nilai signifikansi sebesar  $0,250 > 0,05$  sehingga karena nilai signifikansi  $X1 > 0,05$  maka H3 ditolak, karena *perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *actual system use*. Adapun detail perhitungan uji hipotesis 3 terdapat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 10 Hasil Pengujian Hipotesis 3**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.406	1.898		4.430	.000
	PU	.093	.080	.099	1.156	.250
	PEOU	.174	.084	.197	2.066	.041
	BIU	.374	.099	.377	3.768	.000

a. Dependent Variable: AU

d) Uji Hipotesis 4 (H4)

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, didapatkan nilai signifikansi variabel  $X2 < 0,05$  sehingga dapat diketahui bahwa hubungan antara *perceived ease of use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *actual system use* (H4) diterima. Adapun detail perhitungan uji H4 terdapat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 11 Hasil Pengujian Hipotesis 4**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.406	1.898		4.430	.000
	PU	.093	.080	.099	1.156	.250
	PEOU	.174	.084	.197	2.066	.041
	BIU	.374	.099	.377	3.768	.000

a. Dependent Variable: AU

e) Uji Hipotesis 5 (H5)

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara *behavioral intention to use* terhadap *actual system use* (H5), ditemukan bahwa nilai signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat dinyatakan bahwa *behavioral intention to use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *actual system use*, sehingga H5 diterima. Adapun detail perhitungan terdapat pada tabel di bawah ini.



**Tabel 10 Hasil Pengujian Hipotesis 5**

Model	Unstandardized Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.406	1.898		4.430	.000
PU	.093	.080	.099	1.156	.250
PEOU	.174	.084	.197	2.066	.041
BIU	.374	.099	.377	3.768	.000

a. Dependent Variable: AU

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut yaitu hasil uji **H1** dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh variabel *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* yang menunjukkan hasil bahwa aplikasi BCA *mobile* memberikan manfaat bagi para penggunanya yang berpengaruh positif pada intensitas penggunaan aplikasi tersebut. Hasil uji **H2** dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh variabel *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* yang menunjukkan hasil bahwa kemudahan dalam penggunaan aplikasi BCA *mobile* memberikan pengaruh yang signifikan positif terhadap intensitas penggunaan aplikasi tersebut. Hasil uji **H3** dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *actual system use*. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh variabel *perceived usefulness* terhadap *actual system use* yang menunjukkan hasil bahwa kebermanfaatan pada aplikasi BCA *mobile* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan aplikasi secara nyata. Hal ini dikarenakan pihak bank kurang memperkenalkan fitur-fitur yang dimiliki aplikasi BCA *mobile* sehingga pengguna belum merasakan manfaat dari aplikasi BCA *mobile* sepenuhnya.

Hasil uji **H4** dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *actual system use*. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh variabel *perceived ease of use* terhadap *actual system use* yang menunjukkan hasil bahwa kemudahan dalam penggunaan aplikasi BCA *mobile* memberikan pengaruh yang signifikan positif terhadap penggunaan aplikasi secara nyata. Hasil uji **H5** dapat disimpulkan bahwa variabel *behavioral intention to use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *actual system use*. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh variabel *behavioral intention to use* terhadap *actual system use* yang menunjukkan hasil bahwa intensitas minat penggunaan aplikasi BCA *mobile* memberikan pengaruh yang signifikan positif terhadap penggunaan aplikasi secara nyata.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada STIKI Malang yang telah memberikan sarana dan prasarana dalam terselesaikannya penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Ghosh, "How does banking sector globalization affect banking crisis?," *J. Financ. Stab.*, vol. 25, pp. 70–82, 2016.
- [2] T. W. Cenggoro, R. A. Wirastari, E. Rudianto, M. I. Mohadi, D. Ratj, and B. Pardamean, "Deep Learning as a Vector Embedding Model for Customer Churn," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 179, no. 2019, pp. 624–631, 2021.
- [3] S. Kemp, "Digital 2022 Global Overview Report," 2022.
- [4] S. Mouakket, "Factors influencing continuance intention to use social network sites: The Facebook case," *Comput. Human Behav.*, vol. 53, pp. 102–110, 2015.
- [5] T. Kijek and A. Kijek, "Is innovation the key to solving the productivity paradox?," *J. Innov. Knowl.*, vol. 4, no. 4, pp. 219–225, 2019.
- [6] R. Maulana, I. Iskandar, and M. Mailany, "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model," *Cybersp. J. Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, p. 146, 2019.
- [7] C. A. Novitasari, A. S. Manggabarani, and M. Astuti, "Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA," *J. Teknol. dan Manaj.*, vol. 19, no. 2, pp. 1–12, 2021.
- [8] J. Sudrajat, Y. Prihadi, A. I. Suryana, S. Mardira Indonesia, U. Langlang, and B. Bandung, "PENERAPAN



- MANAJEMENLAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY V.3 (studi kasus STMIK Mardira Indonesia),” *J. Comput. Bisnis*, vol. 13, no. 1, pp. 18–27, 2019.
- [9] M. Hendartyo, “Pegguna BCA Mobile Tumbuh 50 Persen Jadi 18 Juta,” 2022. [Online]. Available: <https://bisnis.tempo.co/read/1569632/pegguna-bca-mobile-tumbuh-50-persen-jadi-18-juta/full&view=ok>. [Accessed: 18-Apr-2022].
- [10] S. M. Y. S, H. Tolle, and H. M. Az-zahra, “Perancangan Desain Interaksi Aplikasi Direktori Kota Malang Modul Informasi Pendidikan Dengan Metode Human Centered Design Dan Think Aloud,” vol. 5, no. 3, pp. 1196–1203, 2021.
- [11] Venkatesh, Morris, Davis, and Davis, “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View,” *MIS Q.*, vol. 27, no. 3, p. 425, 2003.
- [12] Y. Jadil, N. P. Rana, and Y. K. Dwivedi, “A meta-analysis of the UTAUT model in the mobile banking literature: The moderating role of sample size and culture,” *J. Bus. Res.*, vol. 132, pp. 354–372, 2021.
- [13] I. Ajzen, “Theory of planned behaviour,” *Organ. Behav. Hum. Decis. Process.*, vol. 50, no. 2, pp. 179–211, 1991.
- [14] J. C. Ho, C. G. Wu, C. S. Lee, and T. T. T. Pham, “Factors affecting the behavioral intention to adopt mobile banking: An international comparison,” *Technol. Soc.*, vol. 63, no. August, p. 101360, 2020.
- [15] W. H. DeLone and E. R. McLean, “The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [16] R. J. Hill, M. Fishbein, and I. Ajzen, “Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research,” *Contemporary Sociology*, vol. 6, no. 2. p. 244, 1975.
- [17] F. D. Davis, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, vol. 13, no. 3. Firenze.: G. Barbèra, 1989.
- [18] E. Fatmawati, “Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan,” *Iqra' J. Perpust. dan Inf.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–13, 2015.