

PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *ACTUAL SYSTEM USE* (Studi pada Pengguna Aplikasi BNI Mobile di Kota Salatiga)

Dimas Ramadhan¹, Agung Budiatmo², Apriatni Endang Prihatini³

^{1,2,3}Departemen Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia

¹Email: ddimasrd@students.undip.ac.id

Abstract: *Digitalization has an impact on the economy where digitalization changes people's transaction patterns in the financial sector. Following existing technological developments, banks are also innovating to create digital services, namely mobile banking. One of the banks in Indonesia that provides mobile banking services is Bank BNI. It is known that BNI mobile application users rarely use the application. So it is likely caused by factors such as perceived usefulness and perceived ease of use. This research aims to determine the influence of perceived usefulness and perceived ease of use on actual system use. Sampling used a non-probability technique with a purposive sampling method. The population of this research is BNI mobile banking application users at Salatiga City. The data was processed using the SPSS application by carrying out validity tests, reliability tests, correlation coefficient tests, coefficient of determination tests, simple and multiple linear regression analysis, t tests, and F tests. The results of this research are that perceived usefulness influences actual system use with an influence of 32 %, perceived ease of use influences actual system use by 42.4%, and perceived usefulness and perceived ease of use influence actual system use by 46.3%. The suggestion in this research is to evaluate the usefulness and ease of use provided by the BNI mobile banking application so that the use of the BNI mobile banking application can be increased.*

Keywords: *perceived ease of use; perceived usefulness; actual system use*

Abstraksi: Digitalisasi memberi pengaruh pada perekonomian dimana digitalisasi mengubah pola transaksi masyarakat di sektor keuangan. Mengikuti perkembangan teknologi yang ada, bank turut berinovasi untuk menciptakan layanan digital yaitu *mobile banking*. Salah satu bank di Indonesia yang menyediakan layanan *mobile banking* adalah Bank BNI. Diketahui bahwa pengguna aplikasi BNI *mobile* jarang menggunakan aplikasinya. Sehingga kemungkinan disebabkan oleh faktor seperti *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual system use*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability* dengan metode *purposive sampling*. Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi *mobile banking* BNI di Kota Salatiga. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana dan berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian ini adalah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *actual system use* dengan pengaruh sebesar 32%, *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system use* sebesar 42,4%, dan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system use* sebesar 46,3%. Saran pada penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi mengenai *usefulness* dan *ease of use* yang diberikan melalui aplikasi *mobile banking* BNI sehingga penggunaan aplikasi *mobile banking* BNI dapat ditingkatkan.

Kata Kunci: *perceived ease of use; perceived usefulness; actual system use*

Pendahuluan

Inovasi dan perkembangan di bidang teknologi yang cepat telah membawa perubahan dalam berbagai bidang industri. Saat ini dunia serba digital dimana hampir semua transaksi dapat dilakukan melalui jaringan internet. Terlebih lagi munculnya pandemi Covid-19 seakan-akan memaksa manusia untuk lebih cepat dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang ada. Adanya pandemi juga mengubah gaya hidup masyarakat. Tren digitalisasi ini juga memberi pengaruh pada perekonomian, dimana digitalisasi mengubah pola transaksi masyarakat di sektor keuangan (Bank Indonesia, 2019). Pada sistem pembayaran, besarnya minat masyarakat ditunjukkan pada meningkatnya pembayaran secara digital.

Penggunaan *fintech* untuk melakukan transaksi melalui *e-commerce* terus meningkat, hal ini mengakibatkan pengurangan pada penggunaan layanan *digital banking*. Mengikuti pada perkembangan

teknologi yang ada, bank juga turut berinovasi untuk menciptakan sebuah jasa yang mampu memenuhi kebutuhan nasabah melalui *digital banking*. *Digital banking* merupakan kegiatan perbankan yang dilakukan secara digital, yang berarti semua aktivitas perbankan dilakukan secara online. Salah satu bentuk dari *digital banking* adalah *mobile banking* yang merupakan sebuah layanan yang dimiliki oleh bank yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan menggunakan perangkat mobile seperti *handphone*. Adanya *mobile banking* ini menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan yang cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat, serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui telepon seluler (Rahayu, 2015).

Berkaitan dengan tingkat penerimaan seorang pengguna terhadap sebuah teknologi, Davis (1989) menyatakannya dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM). *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan sebuah model yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan suatu teknologi. Teori TAM telah digunakan dalam banyak penelitian mengenai adopsi dan penggunaan sebuah teknologi informasi. Mengacu pada teori TAM, penggunaan sebuah sistem disebut sebagai *actual system use*. Menurut Davis dalam Rifaldi et al., (2021), *actual system use* merupakan bentuk respon psikomotor eksternal yang dapat diukur dengan penggunaan sebuah sistem secara aktual. Dapat juga diartikan sebagai tahapan dimana pengguna benar-benar menggunakan sebuah sistem. Mengacu pada teori *Technology Acceptance Model* atau TAM, terdapat dua faktor yang mempengaruhi yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (Davis, 1993).

Perceived usefulness atau persepsi kemanfaatan merupakan sebuah persepsi dimana seorang pengguna percaya bahwa penggunaan sebuah sistem akan meningkatkan kinerja mereka (Davis, 1989). Jika seorang pengguna percaya bahwa penggunaan sebuah aplikasi dapat berguna dalam melakukan pekerjaannya maka pengguna tersebut akan menggunakannya. Begitu pula sebaliknya, jika seorang pengguna percaya bahwa penggunaan sebuah aplikasi kurang berguna maka pengguna tersebut tidak akan menggunakannya.

Perceived ease of use merupakan penilaian dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sebuah sistem akan terbebas dari usaha (Davis, 1989). Agar sebuah sistem dapat digunakan oleh banyak pengguna, tentunya sistem tersebut haruslah mudah untuk digunakan dan tidak rumit untuk dipelajari oleh pengguna baru. Menurut Jogiyanto (2007), *perceived ease of use* juga merupakan sebuah kepercayaan dalam mengambil sebuah keputusan. Apabila seorang pengguna percaya bahwa sebuah aplikasi mudah untuk digunakan, maka pengguna tersebut akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seorang pengguna percaya bahwa sebuah aplikasi tidak mudah untuk digunakan, maka pengguna akan memutuskan untuk tidak menggunakannya.

Salah satu bank di Indonesia yang menyediakan layanan *mobile banking* adalah PT Bank Negara Indonesia, Tbk atau Bank BNI. Persaingan di antara bank lain dalam menyediakan layanan *mobile* yang dibutuhkan oleh nasabah menjadi tantangan sendiri bagi perusahaan. Diikuti dengan perkembangan teknologi yang masif, bank-bank lain juga turut menyediakan layanan *mobile banking* bagi nasabahnya.

Adanya pandemi Covid-19 mempercepat adopsi penggunaan *mobile banking* di masyarakat. Gubernur Bank Indonesia Perry Warjiyo, menyebutkan bahwa transaksi perbankan digital diperkirakan akan mencapai Rp67.000 triliun di tahun 2023 dan Rp87.000 triliun di tahun berikutnya (kontan.co.id, 2022). Hal ini menunjukkan adanya penerimaan masyarakat terhadap teknologi baru yang ditawarkan oleh bank, yaitu *mobile banking*.

Setelah melakukan wawancara kepada beberapa pengguna aplikasi *mobile banking* BNI di Kota Salatiga, ditemukan pengguna yang jarang menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI untuk bertransaksi. Pengguna tersebut memiliki akun aplikasi *mobile banking* BNI namun jarang menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI untuk melakukan transaksi. Alasan yang diberikan seperti aplikasi *mobile banking* lain lebih mudah untuk digunakan, sudah terbiasa menggunakan aplikasi *mobile banking* lain, dan aplikasi *mobile banking* lain jarang terjadi eror. Kusuma dan Susilowati dalam

Adhiputra (2015) menyatakan bahwa penggunaan *online banking* dapat menjadi acuan tingkat keberhasilan sebuah sistem yang diukur melalui frekuensi penggunaan dan diversitas transaksi yang digunakan.

Berbagai fitur yang bermanfaat dalam melakukan transaksi keuangan telah disediakan melalui aplikasi *mobile banking* BNI. Namun, berdasarkan laporan konsumen yang dimuat pada website mediakonsumen.com, nasabah beberapa kali mengalami kendala transfer antar bank melalui *mobile banking* BNI dimana saldo terpotong tetapi dana tidak masuk ke rekening penerima. Hal ini mengakibatkan nasabah tidak merasakan kegunaan atau *usefulness* dari penggunaan aplikasi *mobile banking* BNI.

Selain itu, aplikasi *mobile banking* BNI sendiri telah dirancang untuk mudah digunakan oleh penggunanya. Bahkan melalui website Bank BNI, perusahaan menyediakan panduan bagi pengguna untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI. Selain itu, aplikasi *mobile banking* BNI juga rutin melakukan update pada aplikasi mereka untuk meminimalisir eror yang mungkin terjadi.

Meskipun aplikasi *mobile banking* BNI telah berusaha agar layanan mereka dapat digunakan dengan mudah, hal tersebut tidak terlepas dari eror yang dialami oleh pengguna. Keluhan pengguna terkait *ease of use* aplikasi *mobile banking* BNI seperti kesulitan dalam mengakses aplikasi (aplikasi eror/lemot, tidak bisa *login*, dan registrasi gagal) dan dalam melakukan transaksi (transaksi gagal dan transaksi melalui QRIS yang sulit). Hal-hal tersebut berpengaruh dalam persepsi pengguna terhadap *ease of use* aplikasi *mobile banking* BNI. Kesulitan-kesulitan yang dialami oleh pengguna tersebut tentunya akan menyebabkan pengguna tidak dapat merasakan kemudahan yang ditawarkan oleh *mobile banking* BNI dalam transaksi melakukan transaksi.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh *perceived usefulness* terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI?
2. Apakah ada pengaruh *perceived ease of use* terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI?
3. Apakah ada pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI?

Kajian Teori

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan sebuah model yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan suatu teknologi. *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa orang-orang akan menggunakan sebuah aplikasi jika mereka percaya bahwa aplikasi tersebut dapat membantu mereka dalam melakukan pekerjaan mereka, disebut dengan *perceived usefulness* dan pada saat yang sama orang-orang akan menilai bahwa suatu aplikasi sulit atau mudah untuk digunakan, disebut dengan *perceived ease of use* (Davis, 1989). TAM merupakan sebuah teori yang diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) menjelaskan mengenai teori psikologis sosial yang menjelaskan faktor-faktor psikologis yang mendorong perilaku manusia (Jogiyanto, 2007).

Actual System Use

Menurut Davis (1989), *actual system use* merupakan bentuk respon psikomotor eksternal yang dapat diukur dengan penggunaan sebuah sistem secara aktual. Lebih lanjut, Davis dalam Wibowo (2008) menjelaskan *actual system usage* dapat diukur dengan frekuensi dan waktu penggunaan sebuah sistem.

Perceived Usefulness

Venkatesh & Davis (2000) menjelaskan *perceived usefulness* sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sebuah sistem dapat meningkatkan kinerjanya. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai sebuah persepsi dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu akan berguna dalam melakukan pekerjaannya (Davis, 1989).

Perceived Ease of Use

Perceived ease of use merujuk pada persepsi dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sebuah sistem akan terbebas dari usaha (Davis, 1989). Venkatesh & Davis (2000) mengartikan *Perceived ease of use* sebagai persepsi pengguna dimana pengguna merasa bahwa aplikasi mudah digunakan.

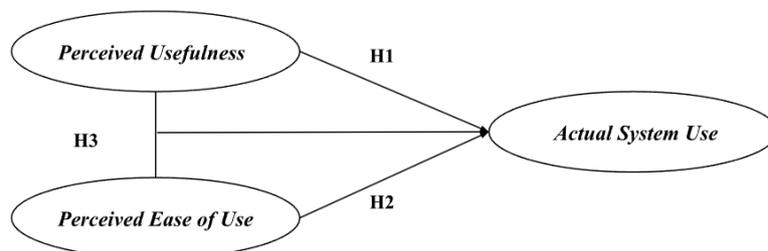
Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas masalah sebuah penelitian yang diperlukan pembuktian atas kebenarannya. Pada penelitian ini hipotesisnya antara lain:

H1: *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI

H2: *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI

H3: *Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI



Gambar 1. Model Hipotesis

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan *explanatory research*. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Kantor Cabang Salatiga yang memiliki dan menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI. Sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Pada penelitian ini pengukurannya menggunakan skala Likert yang digunakan untuk pengukuran sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2017). Analisis data menggunakan aplikasi SPSS untuk melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi linear sederhana dan berganda, uji t, dan uji F.

Hasil Penelitian

Berikut adalah hasil analisis pengaruh antara *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual system use* yang telah dilakukan:

Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actual System Use*

Berikut adalah hasil uji pengaruh *perceived usefulness* terhadap *actual system use*:

Tabel 1. Koefisien Korelasi *Perceived Usefulness* terhadap *Actual System Use*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.566 ^a	.320	.313	1.316

a. Predictors: (Constant), *Perceived Usefulness*

Dari tabel di atas, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi yang didapat adalah sebesar 0,566. Mengacu pada pedoman derajat hubungan, maka tingkat hubungan antara *perceived usefulness* dan *actual system use* termasuk dalam kategori sedang, karena berada pada interval 0,400 – 0,599. Selain itu, diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,320 maka nilai koefisien determinasinya adalah sebesar 32%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived usefulness* memberikan pengaruh pada *actual system use* sebesar 32%, sedangkan sisanya 68% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 2 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana *Perceived Usefulness* terhadap *Actual System use*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.392	1.209		-.325	.746
	<i>Perceived Usefulness</i>	.488	.072	.566	6.791	.000

a. Dependent Variable: *Actual System Use*

Dari tabel di atas diperoleh nilai koefisien regresi variabel *perceived usefulness* yaitu sebesar 0,488 dengan nilai konstanta -0,329. Diperoleh juga nilai t hitung sebesar 6,791 dengan nilai signifikansi 0,000 yang berarti nilai signifikansi berada dibawah 0,05. Berarti variabel *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *actual system use*. Hasil regresi juga menunjukkan bahwa pengaruh *perceived usefulness* terhadap *actual system use* arahnya adalah positif. Dari hasil perbandingan t hitung dengan t tabel diketahui bahwa t hitung > t tabel, yaitu 6,791 > 1,9845. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga hipotesis yang menyatakan ”*perceived usefulness* berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI” **diterima**.

Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual System Use*

Berikut adalah hasil uji pengaruh *perceived ease of use* terhadap *actual system use*:

Tabel 3 Koefisien Korelasi *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual System Use*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.651 ^a	.424	.419	1.211

a. Predictors: (Constant), *Perceived Ease of Use*

Dari tabel di atas, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi yang didapat adalah sebesar 0,651. Mengacu pada pedoman derajat hubungan, maka tingkat hubungan antara *perceived ease of use* dan *actual system use* termasuk dalam kategori kuat, karena berada pada interval 0,600 – 0,799. Selain itu, diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,424 maka nilai koefisien determinasinya adalah sebesar 42,4%. Hal ini dapat

disimpulkan bahwa variabel *perceived ease of use* memberikan pengaruh pada *actual system use* sebesar 42,4%, sedangkan sisanya 57,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual System Use*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.366	.879		.416	.679
	Perceived Ease of Use	.438	.051	.651	8.500	.000

a. Dependent Variable: Actual System Use

Dari tabel 4 diperoleh nilai koefisien regresi variabel *perceived ease of use* yaitu sebesar 0,438 dengan nilai konstanta 0,366. Diperoleh juga nilai t hitung sebesar 8,500 dengan nilai signifikansi 0,000 yang berarti nilai signifikansi berada dibawah 0,05. Berarti variabel *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system use*. Hasil regresi juga menunjukkan bahwa pengaruh *perceived usefulness* terhadap *actual system use* arahnya adalah positif. Dari hasil perbandingan t hitung dengan t tabel diketahui bahwa t hitung > t tabel, yaitu 9,500 > 1,9845. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga hipotesis yang menyatakan "perceived ease of use berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi mobile banking BNI" **diterima**.

Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual System Use*

Berikut adalah hasil uji pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual system use*:

Tabel 5 Koefisien Korelasi *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual System Use*

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.680 ^a	.463	.452	1.176	

a. Predictors: (Constant), Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness

Dari tabel di atas, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi yang didapat adalah sebesar 0,680. Mengacu pada pedoman derajat hubungan, maka tingkat hubungan antara *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual system use* termasuk dalam kategori kuat, karena berada pada interval 0,600 – 0,799. Selain itu, diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,463 maka nilai koefisien determinasinya adalah sebesar 46,3%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived ease of use* memberikan pengaruh pada *actual system use* sebesar 46,3%, sedangkan sisanya 53,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual System Use*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.469	1.101		-1.335	.185
	Perceived Usefulness	.220	.083	.255	2.642	.010
	Perceived Ease of Use	.329	.065	.490	5.083	.000

a. Dependent Variable: Actual System Use

Dari tabel di atas diperoleh nilai koefisien regresi variabel *perceived usefulness* adalah sebesar 0,220 dan koefisien regresi variabel *perceived ease of use* adalah sebesar 0,329 dengan nilai konstanta -1,469. Hasil regresi juga menunjukkan bahwa pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual system use* arahnya adalah positif.

Tabel 7 Hasil Uji F *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual System Use*

		ANOVA ^a			F	Sig.
Model		Sum of Squares	df	Mean Square		
1	Regression	115.623	2	57.812	41.822	.000 ^b
	Residual	134.087	97	1.382		
	Total	249.710	99			

a. Dependent Variable: Actual System Use

b. Predictors: (Constant), Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness

Dari tabel di atas diketahui bahwa hasil F hitung adalah sebesar 41,822. Nilai F tabel diketahui sebesar 3,09, sehingga $41,822 > 3,09$ atau nilai F hitung $>$ F tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis yang menyatakan ”*perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI” **diterima**.

Pembahasan

Hipotesis pertama diduga *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI. *Perceived usefulness* diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sebuah sistem dapat meningkatkan kinerjanya (Venkatesh & Davis, 2000). Lebih lanjut, Lin dalam Putri & Iriani (2021) menjelaskan bahwa apabila seorang pengguna menilai bahwa suatu teknologi dapat memberikan manfaat bagi dirinya, maka pengguna tersebut akan menggunakan teknologi tersebut. Melalui penelitian ini ditemukan bahwa korelasi antara *perceived usefulness* terhadap *actual system use* adalah cukup kuat. Sehingga apabila *usefulness* atau kemanfaatan yang dirasakan oleh pengguna adalah baik, maka hal tersebut akan meningkatkan frekuensi pengguna untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Yasa et al., (2014) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual usage* layanan *internet banking*.

Hipotesis kedua diduga *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI. *Perceived ease of use* diartikan sebagai persepsi pengguna dimana pengguna merasa bahwa sebuah aplikasi mudah untuk digunakan (Venkatesh & Davis, 2000). Melalui penelitian ini diketahui bahwa korelasi antara *perceived ease of use* terhadap *actual system use* adalah kuat. Sehingga apabila pengguna merasa bahwa aplikasi *mobile banking* BNI adalah mudah untuk digunakan, maka hal tersebut akan meningkatkan *actual system use* dari aplikasi *mobile banking* BNI. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Gusni et al., (2019) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual usage* pada aplikasi Gopay.

Hipotesis ketiga diduga *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI. *Actual system use* merupakan bentuk respon psikomotor eksternal yang dapat diukur dengan penggunaan sebuah sistem secara aktual (Davis, 1989). Seorang pengguna akan menggunakan sebuah teknologi jika pengguna tersebut percaya bahwa teknologi yang ada akan menguntungkan dan mudah untuk digunakan, kemudian pengguna tersebut akan menggunakan teknologi secara kontinyu (Yasa et al., 2014). Melalui penelitian ini diketahui bahwa korelasi antara *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual system use* adalah kuat. Sehingga apabila pengguna merasa bahwa aplikasi *mobile banking* BNI memberikan *usefulness* atau kemanfaatan dan *ease of use* atau mudah untuk digunakan maka hal tersebut akan meningkatkan *actual system use* dari aplikasi *mobile banking* BNI. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Purwitasari & Pratomo (2015) yang menyatakan bahwa secara simultan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system usage*. Lebih lanjut, penelitian oleh Fadlan & Dewantara (2018) menemukan bahwa ketika sebuah teknologi dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan serta

dipercaya dapat memberikan manfaat bagi penggunanya, maka akan mempengaruhi perilaku seseorang untuk mengadopsi atau menggunakan teknologi tersebut.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI.
2. *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI.
3. *Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran untuk meningkatkan *actual system use* aplikasi *mobile banking* BNI kedepannya. Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan rekapitulasi jawaban yang diberikan oleh responden terkait *perceived usefulness*, terdapat indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata sehingga perlu untuk ditingkatkan. Indikator tersebut berkaitan dengan bagaimana aplikasi *mobile banking* BNI dalam membantu pengguna untuk melakukan transaksi keuangan. Diharapkan, perusahaan dapat memaksimalkan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi *mobile banking* sehingga pengguna dapat merasakan *usefulness* atau kegunaan yang maksimal dari penggunaan aplikasi *mobile banking* BNI. Selain itu, perusahaan dapat secara rutin melakukan *update* atau pembaruan terhadap aplikasi *mobile banking* mereka untuk memperbaiki eror yang sering dialami oleh pengguna.
2. Berdasarkan rekapitulasi jawaban yang diberikan oleh responden terkait *perceived ease of use*, terdapat indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata sehingga perlu untuk ditingkatkan. Indikator tersebut berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan oleh pengguna untuk memahami aplikasi *mobile banking* BNI. Perusahaan diharapkan dapat melakukan perubahan *design* pada tampilan aplikasinya agar lebih *user-friendly* sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami dan mengoperasikan aplikasi *mobile banking* BNI.
3. Variabel penelitian ini dapat digunakan kembali pada penelitian selanjutnya, namun diuji pada objek penelitian yang berbeda. Selain itu, dapat dilakukan modifikasi pada variabel yang digunakan karena variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memberikan pengaruh sebesar 46,3% terhadap *actual system use*. Maka variabel independent lain diperkirakan dapat mempengaruhi *actual system use*.

Daftar Pustaka

- Adhiputra, M. W. (2015). Aplikasi Technology Acceptance Model Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking. *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi*, 2(1), 52–63.
- Bank Indonesia. (2019). *Indonesia Payment Systems Blueprint 2025 Bank Indonesia: Navigating the National Payment Systems in the Digital Era*. www.bi.go.id
- 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. (1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. In *International Journal of Man-Machine Studies* (Vol. 38, Issue 3, pp. 475–487). <https://doi.org/10.1006/imms.1993.1022>

- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 62(1), 82–89.
- Gusni, Hurriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2019). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Attitude dan Actual Usage Go-Pay. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 8, 22–33.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. ANDI.
- kontan.co.id. (2022). *BI Ramal Transaksi Perbankan Digital di Tahun 2023 Capai Rp 67.000 Triliun*. Kontan.Co.Id. <https://nasional.kontan.co.id/news/bi-ramal-transaksi-perbankan-digital-di-tahun-2023-capai-rp-67000-triliun>
- Purwitasari, M., & Pratomo, D. (2015). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Terhadap Actual System Usage (Efisiensi Pengisian SPT) Menurut Persepsi Wajib Pajak (Survei Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada KPP Pratama Bandung Cibeunying). *E-Proceeding of Management*, 2(1), 3213–3220.
- Putri, R. R. S., & Iriani, S. S. (2021). Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Tokopedia Melalui Trust sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9, 708–722. <https://doi.org/10.26905/jtmi.v7i1.5942>
- Rahayu, I. S. (2015). Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 1(2), 137–150. <https://doi.org/10.4018/978-1-59140-792-8.ch038>
- Rifaldi, A., Wicaksono, B. T., & Putra, D. F. (2021). Analisis Pengaruh Trust, Application Quality, Perceived Usefulness Terhadap Intention To Purchase Dan Actual System Use (Studi Kasus Pada Aplikasi Kai Access). *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2). <https://doi.org/10.34308/eqien.v8i2.277>
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46 (2) (May 2014), 186–204.
- Wibowo, A. (2008). Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Konferensi Nasional Sistem Informasi, October*, 1–8.
- Yasa, N. N. K., Ratnaningrum, L. P. R. A., & Sukaatmadja, P. G. (2014). The Application of Technology Acceptance Model on Internet Banking Users in the City of Denpasar. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 16(2), 93–102. <https://doi.org/10.9744/jmk.16.2.93-102>