

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan referensi berupa penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan untuk membantu mendapatkan penyusunan dalam penelitian serta berkaitan dengan apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* sebab tema ini sudah banyak dibahas di Jurnal, Skripsi maupun Thesis-thesis. Beberapa penelitian relevan yang digunakan sebagai berikut :

1. Sari, Aminah, and Redyanita (2021) dengan judul penelitian “Preferensi Generasi Milenial Dalam Memilih Pembayaran Digital (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta Depok)” menunjukkan bahwa Hasil Penelitian dengan menggunakan sampel sebanyak 196 responden menjelaskan bahwa variabel *social influence*, *promotional benefit*, dan *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan pembayaran digital, sedangkan variabel *hedonic motivation*, *fintech knowledge*, *perceived risk* tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan pembayaran digital. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama Menggunakan metode penelitian kuantitatif dan focus subjek pada minat generasi milenial dalam menggunakan digital. Sedangkan, perbedaannya Pada penelitian tersebut variabel independen berupa *social influence*, *hedonic motivation*, *promotional Benefit*, *financial technology knowledge*, *perceived risk*, dan *perceived usefulness* sedangkan variabel

independen yang akan dibahas pada penelitian ini adalah persepsi kemudahan, dan persepsi kegunaan.

2. Sulistiyarini (2012) juga melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking : Model Kombinasi *Technology Acceptance Model (TAM)* Dan *Theory Of Planned Behavior (TPB)*”. Berdasarkan hasil pengujian statistik terdapat beberapa implikasi studi baik pada teori dan praktik pemanfaatan *mobile banking*. Peneliti menggunakan model keperilakuan, yaitu kombinasi TAM dan TPB yang hanya diuji sampai dengan minat. Penelitian ini dapat menambah hasil empiris di bidang sistem informasi khususnya dalam hal persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku persepsian terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Persamaan dalam penelitian ini Sama-sama membahas penggunaan *mobile banking* dengan Model TAM. Adapun Perbedaannya Menggunakan pendekatan model kombinasi TAM dan TPB.
3. Kurniawati, Arif, and Winarno (2017) juga melakukan penelitian yang sama dengan judul, “Analisis Minat Penggunaan *Mobile Banking* Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* Yang Telah Dimodifikasi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua konstruk dalam model TAM original secara statistik signifikan Sedangkan pada bagian lain, gender sebagai variabel eksternal dalam penelitian ini tidak mempunyai pengaruh terhadap kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian. Adapun Persamaan dalam penelitian ini adalah Sama-sama membahas *mobile banking* dengan pendekatan *Technology Acceptance*

Model (TAM) yang telah dimodifikasi. Sedangkan Perbedaannya Tidak menggunakan generasi Milenial sebagai subjek penelitian.

4. Pratiwi, Affandy, and Rosalina (2020) melakukan penelitian dengan judul “Determinan Penggunaan *Digital Banking* Pada Generasi Milenial Muslim: Pendekatan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus Di Kota Jayapura, Indonesia)” Hasil kajian ini menemukan bahwa kedua determinan yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan merupakan prediktor utama yang mendorong kalangan milenial Muslim Jayapura menggunakan *digital banking*.
Persamaan: Sama-sama membahas pengaruh minat pemakaian actual dalam menggunakan *mobile banking* dengan Model TAM sedangkan Perbedaan : Membahas *digital banking* secara umum di kota Jayapura.
5. Khonsa (2020) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Kegunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Resiko Yang Berhubungan Dengan Minat Penggunaan *Mobile Banking* Pada Generasi Milenial (Studi Kasus Mahasiswa FEBI IAIN Purwokerto)” hasil Uji menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kegunaan dengan minat menggunakan *Mobile Banking* ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0.234, menggunakan α sebesar 0.05 dengan nilai sig. (2-tailed) sebesar 0.023. Persamaan: Sama-sama membahas Kegunaan, Kepercayaan Yang Berhubungan Dengan Minat Penggunaan *Mobile Banking* Pada Generasi Milenial. Perbedaan : Subjek penelitian adalah Mahasiswa FEBI IAIN Purwokerto.
6. Mahendra (2014) melakukan penelitian lainnya yang berjudul “Minat Individu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*: Pendekatan Modifiet

Technology Acceptance Model (TAM) dan *Theory Of Planed Behavior (TPB)*” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi, kegunaan, dan kontrol perilaku persepsian memengaruhi minat individu menggunakan mobile banking. Sebaliknya, persepsi kemudahan penggunaan dan norma subjektif tidak memengaruhi minat individu untuk menggunakan mobile banking. Persamaan: Sama-sama membahas pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*.

7. Pohan (2020) dengan judul penelitian adalah “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenial Dalam Menggunakan *Mobile Banking*”. Hasil uji Secara simultan (uji F) dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama antara kemudahan, manfaat, kepercayaan dan risiko mempunyai pengaruh terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* dapat dilihat dengan nilai Fhitung > Ftabel ($49,087 > 2,01$). Persamaan: Sama-sama membahas minat generasi milenial menggunakan *mobile banking* Perbedaan : Tidak Membahas Model *Technology Acceptance Model (TAM)*.

8. Arthana R dan Rukhiyanti (2015) dengan judul penelitian “Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking (M-Banking)* : Model Kombinasi *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji determinan minat individu dalam menggunakan mobile banking. Faktor yang mempengaruhi minat individu untuk menggunakan mobile banking dalam penelitian ini adalah faktor kegunaan, kemudahan dalam menggunakan, sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Penelitian ini merupakan pengembangan

dari penelitian sebelumnya yang menggunakan kombinasi model TAM dan TPB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi sikap individu menggunakan mobile banking. Sikap dan norma subjektif mempengaruhi niat individu menggunakan mobile banking, kontrol perilaku tidak mempengaruhi minat individu menggunakan mobile banking. Implikasi dari penelitian ini relevan untuk lembaga perbankan untuk mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi minat individu untuk menggunakan mobile banking dalam pengembangan sistem informasi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas mobile banking dengan menggunakan Model Kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) sedangkan perbedaannya dalam penelitian ini melakukan kombinasi antara Model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB).

9. Saputra dan Misfariyan (2014) dengan Judul analisis penerimaan system informasi manajemen rumah sakit umum daerah bangkinang menggunakan metode technology acceptance model (TAM) dengan Hasil penelitian Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *user* dalam menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah Variabel *Perceived Ease of Use* (*PeoU*) mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel *Perceived Usefulness* (*PU*). Variabel *Perceived Usefulness* (*PU*) atau manfaat menggunakan sistem informasi berpengaruh positif terhadap variabel *Intention to Use* (*ITU*). Variabel *Intention to Use* (*IT*) dalam hal ini niat perilaku memiliki pengaruh positif terhadap variabel

pengguna sesungguhnya (*Actual Use*) dari teknologi. Persamaan sama-sama menggunakan penggunaan aktual. Perbedaan pada penelitian yang ditulis peneliti lebih kompleks karena membahas terkait model determinan TAM secara lengkap.

10. Anggraeni (2015) Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Untuk Menggunakan dan Penggunaan Aktual Layanan Jejaring Sosial Berbasis Lokasi (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang) dengan hasil penelitian Layanan jejaring sosial berbasis lokasi yang mudah dipelajari, memberikan kemudahan penggunaan, dan mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan layanan jejaring sosial berbasis lokasi, akan meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan layanan dan meningkatkan kesediaan pengguna untuk mengajak orang lain ikut menggunakan layanan ini. Layanan jejaring sosial berbasis lokasi dipersepsikan memiliki kegunaan bagi nilai kondisional, nilai emosional, nilai epistemik, nilai fungsional, dan nilai sosial pengguna dan akan meningkatkan niat untuk menggunakan layanan jejaring sosial berbasis lokasi. Niat penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual layanan jejaring sosial berbasis lokasi. Hal ini mengindikasikan bahwa niat penggunaan yang positif akan mendorong perilaku yang semakin besar untuk menggunakan layanan jejaring sosial berbasis lokasi. Persamaan sama-sama menggunakan penggunaan aktual. Perbedaan pada penelitian yang ditulis peneliti lebih kompleks karena membahas terkait model determinan TAM secara lengkap.

2.2 Kebaharuan Penelitian (Novelty Element)

1. Sari, Aminah, and Redyanita (2021) dengan judul penelitian “Preferensi Generasi Milenial Dalam Memilih Pembayaran Digital (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta Depok)”. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan fokus subjek pada perspektif generasi milenial dalam menggunakan pembayaran digital. Sedangkan perbedaannya, dalam penelitian tersebut variabel independen berupa *social influence*, *hedonic motivation*, *promotional Benefit*, *financial technology knowledge*, *perceived risk*, dan *perceived usefulness* sedangkan variabel independen yang akan dibahas pada penelitian ini adalah Determinan *Technology Acceptance Model* (TAM) berupa persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan Sikap Penggunaan.
2. Sulistiyarini (2012) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking : Model Kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) Dan *Theory Of Planned Behavior* (TPB)”. Persamaan dalam penelitian ini adalah Sama-sama membahas penggunaan *mobile banking* dengan Model TAM. Adapun Perbedaannya dalam penelitian ini menggunakan pendekatan model kombinasi TAM dan TPB sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan hanya berfokus pada model TAM.
3. Kurniawati, Arif, dan Winarno (2017) dengan penelitian yang berjudul, “Analisis Minat Penggunaan *Mobile Banking* Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Yang Telah Dimodifikasi”. Adapun

Persamaan dalam penelitian ini adalah Sama-sama membahas *mobile banking* dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah dimodifikasi. Sedangkan Perbedaannya Tidak menggunakan generasi Milenial sebagai sampel penelitian.

4. Pratiwi, Affandy, dan Rosalina (2020) melakukan penelitian dengan judul “Determinan Penggunaan *Digital Banking* Pada Generasi Milenial Muslim: Pendekatan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus Di Kota Jayapura, Indonesia)”. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas pengaruh minat menggunakan *mobile banking* dengan Model TAM sedangkan Perbedaan penelitian ini dapat dilihat dari lokasi penelitiannya yang dimana penelitian penulis bertempat di Kota Kendari sementara penelitian tersebut dilakukan secara umum di kota Jayapura.
5. Khonsa (2020) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Kegunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Resiko Yang Berhubungan Dengan Minat Peggungan *Mobile Banking* Pada Generasi Milenial (Studi Kasus Mahasiswa FEBI IAIN Purwokerto)”. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah Sama-sama membahas Kegunaan, Kepercayaan Yang Berhubungan Dengan Minat Peggungan *Mobile Banking* Pada Generasi Milenial. Sedangkan Perbedaan terletak pada Subjek penelitian dimana subjek atau sampel yang digunakan pada penelitian tersebut adalah Mahasiswa FEBI IAIN Purwokerto.
6. Mahendra (2014) melakukan penelitian lainnya yang berjudul “Minat Individu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*: Pendekatan Modifiet *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory Of Planed Behavior*

(TPB)”. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah Sama-sama membahas terkait minat terhadap penggunaan *Mobile Banking*. Sedangkan perbedaannya pada penelitian ini melakukan modifikasi antara pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory Of Planed Behavior* (TPB).

7. Pohan (2020) dengan judul penelitian adalah “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenial Dalam Menggunakan *Mobile Banking*”. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah Sama-sama membahas minat generasi milenial menggunakan *mobile banking*. Sedangkan Perbedaannya adalah Tidak Membahas Model *Technology Acceptance Model* (TAM).
8. Arthana R dan Rukhiyanti (2015) dengan judul penelitian “Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* (M-Banking) : Model Kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas minat menggunakan *mobile banking* dengan menggunakan Model Kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) sedangkan perbedaannya dalam penelitian ini melakukan kombinasi antara Model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB).
9. Saputra dan Misfariyan (2014) dengan Judul analisis penerimaan system informasi manajemen rumah sakit umum daerah bangkinang menggunakan metode *technology acceptance model* (TAM) Persamaan sama-sama menggunakan penggunaan aktual. Perbedaan pada penelitian yang ditulis

peneliti lebih kompleks karena membahas terkait model determinan TAM secara lengkap.

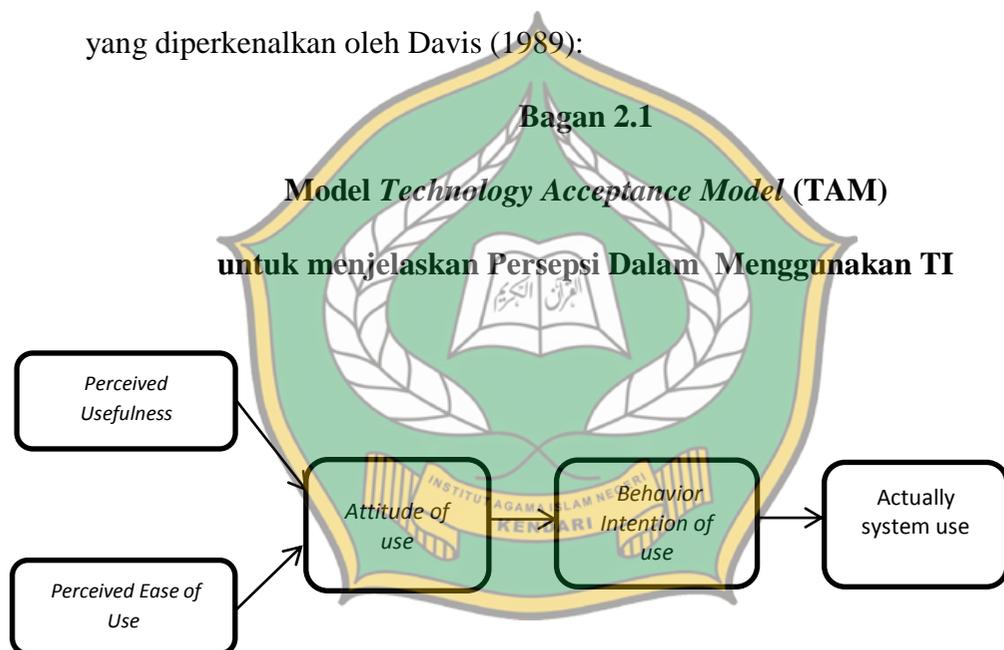
10. Anggraeni (2015) Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Untuk Menggunakan dan Penggunaan Aktual Layanan Jejaring Sosial Berbasis Lokasi (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang). Persamaan sama-sama menggunakan penggunaan aktual. Perbedaan pada penelitian yang ditulis peneliti lebih kompleks karena membahas terkait model determinan TAM secara lengkap.

2.3 Landasan Teori

2.3.1 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

1. Menurut Davis (1989) *Technology acceptance Model* (TAM) adalah adaptasi dari teori Tindakan Beralasan atau *Theory Reasoned Action* (TRA) yang dibuat khusus untuk pemodelan adopsi pengguna sistem informasi. tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar dalam menelusuri pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna. Menurut teori TAM, niat perilaku dipengaruhi oleh sikap pengguna terhadap produk yang kemudian dipengaruhi oleh kegunaan yang dirasakan dari produk tersebut dan hal tersebut dianggap sebagai kemudahan dalam penggunaan dan manfaat yang dirasakan mengacu pada tingkat pengguna produk spesifik yang akan meningkatkan kemampuan pengguna untuk mencapai tujuan yang diinginkan, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan dalam penggunaan mengacu pada sejauh mana sistem tersebut bebas dari upaya. TAM adalah sebuah teori yang menjelaskan persepsi

penggunaan teknologi. Persepsi penggunaan tersebut akan mempunyai pengaruh terhadap minat penggunaan TI tersebut. Pada model TAM tingkat penerimaan penggunaan TI ditentukan oleh lima konstruk yaitu, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*). Berikut merupakan model TAM yang diperkenalkan oleh Davis (1989):



Sumber : Davis, 1989

Berikut lima konstruk utama pada model TAM terhadap penerimaan penggunaan Teknologi informasi:

- a. Persepsi Kegunaan Penggunaan ((*Perceived Usefulness*). Perspektif penggunaan (*perceived usefulness*) adalah merupakan suatu fasa dimana seseorang percaya bahwa pemakai suatu sistem tertentu akan dapat menambah prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan definisi itu dapat

diartikan bahwa kegunaan dari penggunaan TIK dapat menambah kinerja, prestasi kerja siapapun yang menggunakannya.

b. Perspektif Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dapat meyakinkan pengguna bahwasanya teknologi informasi yang akan diaplikasikan adalah suatu hal yang mudah dan bukan merupakan beban bagi mereka. TIK yang tidak sulit digunakan akan terus diaplikasikan oleh perusahaan. Davis (1989) dalam bukunya juga menyatakan bahwa perspektif kemudahan pengaplikasian (*perceived ease of use*) merupakan sebuah tingkatan dimana seseorang percaya bahwasanya penggunaan sistem tertentu, mampu mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Frekwensi penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga mampu menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

c. Sikap Terhadap Pengaplikasian (*Attitude Toward Using*) adalah, sikap pro atau kontra terhadap pengaplikasian sebuah produk. Sikap pro atau kontra terhadap suatu produk ini dapat diaplikasikan guna memprediksi tingkah laku ataupun niat seseorang untuk menggunakan suatu produk atau tidak menggunakannya. Sikap terhadap pengaplikasian teknologi (*attitude toward using technology*), diartikan sebagai evaluasi dari pemakai tentang keingintahuannya dalam menggunakan teknologi.

d. Perilaku Keinginan Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) adalah kecenderungan perilaku untuk tetap mengaplikasikan sebuah

teknologi (Davis1989). Tingkat penggunaan sebuah teknologi komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap serta perhatian sang pengguna terhadap teknologi tersebut, contohnya adalah adanya keinginan untuk menambah peripheral pendukung, keinginan untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk mempengaruhi pengguna lain.

- e. Pemakaian actual (*Actual Use*) adalah kondisi nyata pengaplikasian sistem (Davis 1989). Seseorang akan merasa senang untuk menggunakan sistem jika mereka yakin bahwa sistem tersebut tidak sulit untuk digunakan dan terbukti meningkatkan produktivitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan. Bentuk pengukuran pemakaian aktual (*actual system usage*) adalah seberapa kerap dan durasi waktu pemakaian terhadap TIK. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*), diukur melalui jumlah akumulasi waktu yang dihabiskan untuk berinteraksi dengan teknologi dan seberapa kali seringnya menggunakan teknologi tersebut.

2. Menurut Fatmawati (2015) Konsep *Technology Acceptance Model* (TAM), merupakan sebuah teori yang menawarkan landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai teknologi dalam menerima dan menggunakan teknologi yang ditawarkan. Model TAM dikembangkan dari teori psikologis, yang menjelaskan perilaku pengguna teknologi dengan berlandaskan pada hal-hal sebagai berikut :

- a. Kepercayaan (*belief*)
- b. Sikap (*attitude*)
- c. Keinginan (*intention*)

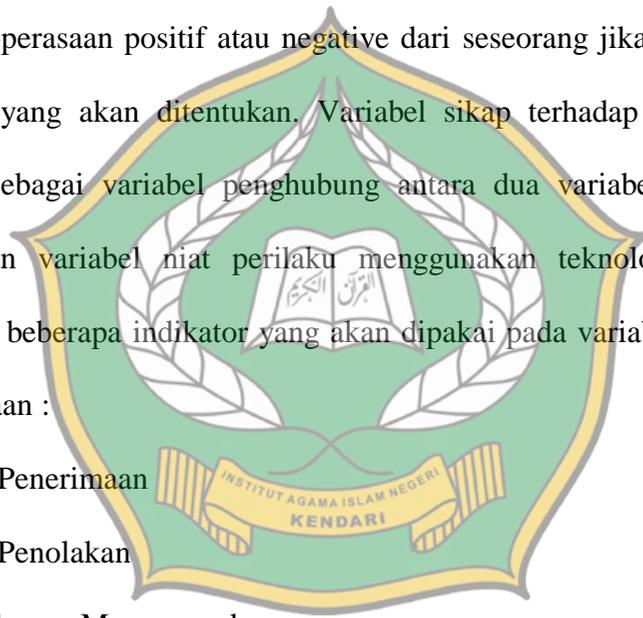
- d. Hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*)
3. Jogyanto (2007) menjelaskan bahwa model TAM merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai, model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan suatu tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat pelakunya. TAM merupakan hasil pengembangan dari model TRA namun menambahkan dua konstruk utama ke model TRA. Dua konstruk utama ini adalah :
- a. kegunaan persepsian (*perceived usefulness*)
 - b. kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*).
4. Vankatesh & Davis (2000) dalam Sanjaya (2005) juga menyatakan bahwa *percieved ease of use* adalah sebuah tingkatan seberapa jauh kepercayaan seseorang bahwa teknologi adalah suatu hal yang mudah untuk dipahami. Kaitan antara *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan persepsi kegunaan yaitu sikap suatu individu terhadap penggunaan suatu teknologi tergantung pada sejauh mana teknologi tersebut dapat membantu individu tersebut ataupun dapat meningkatkan kinerjanya. Vankatesh & Davis (2000) dalam Sanjaya (2005) menjelaskan bahwa terdapat beberapa indikator dalam *percieved ease of use*, yaitu:
- a. *Clear* (jelas) memiliki arti bahwa layanan yang terdapat dalam teknologi tepat sesuai dengan kegunaan
 - b. *Understandable* (mudah dipahami) berarti bahwa fungsi dalam teknologi telekomunikasi mudah dipahami dan tidak menimbulkan kesalah pahaman.

- c. *Does not require a lot of mental effort* (tidak memerlukan banyak usaha) yang berarti bahwa dalam penggunaan teknologi tidak diperlukan usaha yang berat.
- d. *Easy of use* (mudah digunakan) artinya fitur yang ada didalam teknologi mudah untuk dioperasikan dan tidak menimbulkan kesulitan.
- e. *Easy to get the system to do what he/she want to do* (mudah didapatkan saat akan digunakan) yang memiliki arti bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah didapatkan, pengguna hanya perlu untuk mengunduhnya melalui internet dan dapat langsung menggunakannya.

Vankatesh & Davis (2000) dalam Sanjaya (2005) juga menjelaskan Konstruksi *Perceived usefulness* diartikan sebagai kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Sehingga, apabila seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk digunakan maka dia akan menggunakannya, Namun apabila sebaliknya, maka dia tidak akan menggunakannya. Vankatesh & Davis (2000) dalam Sanjaya (2005) menjelaskan bahwa selain dimensi yang telah dipaparkan di atas, *percieved usefullnes* juga memiliki beberapa indikator di dalamnya, seperti berikut:

- a. Mempercepat pekerjaan yang artinya dalam penggunaan teknologi dapat dapat membantu pekerjaan yang dimiliki oleh seorang konsumen menjadi lebih cepat.
- b. Efektifitas artinya pada saat penggunaan sebuah teknologi konsumen dapat melakukan segala bentuk pekerjaan dalam waktu yang lebih singkat dari biasanya.

- c. Bermanfaat yang berarti dalam menggunakan teknologi, para pengguna dapat merasakan manfaat dalam mempermudah pekerjaan.
 - d. Meningkatkan produktivitas yang memiliki arti bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi, para pengguna akan dapat meningkatkan produktivitas dalam bekerja.
5. Menurut Ajzen dan Fishbein (1980) dalam Skripsi Ramadhan (2019) mendefinisikan sikap terhadap penggunaan (*Attitude towards Using*) sebagai perasaan-perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Variabel sikap terhadap penggunaan bias disebut sebagai variabel penghubung antara dua variabel persepsi utama TAM dan variabel niat perilaku menggunakan teknologi. Di bawah ini termasuk beberapa indikator yang akan dipakai pada variabel sikap terhadap penggunaan :
- a. Sikap Penerimaan
 - b. Sikap Penolakan
 - c. Pengalaman Menyenangkan
6. Menurut Lisa Noor Ardhiani (2015) dalam Skripsi Ramadhan (2019) menyatakan bahwa niat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*) merupakan suatu motivasi atau niat seseorang dalam melaksanakan suatu perilaku tertentu. Di bawah ini adalah beberapa indikator yang digunakan dalam variabel niat perilaku menggunakan teknologi :
- a. Keinginan untuk menggunakan teknologi
 - b. Keinginan untuk menggunakan teknologi untuk membantu pekerjaan
 - c. Keinginan untuk menggunakan teknologi secara terus-menerus



7. Menurut Saepi (2018) Teknologi berarti keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang di perlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Teknologi sendiri diciptakan untuk memudahkan dalam memenuhi kebutuhan manusia, sehingga manusia dengan seiring perkembangan zaman dapat menciptakan inovasi yang begitu luar biasa. Di dalam Al-Qur'an disebutkan juga garis besar tentang kejadian alam semesta, tentang penciptaan makhluk hidup, termasuk manusia didorong hasrat ingin tahunya, dipacu akal nya untuk menyelidiki segala apa yang ada di sekelilingnya. Dalam ayat-ayat Al-Qur'an, Allah SWT memberi bimbinganNya dengan memberi contoh apa saja yang dapat diamati dan untuk tujuan apa pengamatan itu dilakukan, agar manusia selalu melakukan observasi untuk mencari titik terang dari apa yang telah Allah gambarkan, karena alam semesta dan proses-proses yang terjadi di dalamnya sering kali dinyatakan sebagai " ayat-ayat Allah " Maka, meneliti kosmos atau alam semesta dapat diartikan sebagai " membaca ayatullah". Dalam Al-Qur'an surat Al 'Alaq ayat 1-5, Tuhan telah mengisyaratkan agar manusia mau belajar menguasai ilmu pengetahuan. Perintah Tuhan ini dalam firmanNya:



 أَقْرَأْ بِأَسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿١﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ﴿٢﴾ أَقْرَأْ وَرَبُّكَ

 الْأَكْرَمُ ﴿٣﴾ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿٤﴾ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿٥﴾

Terjemahannya : "bacalah dengan (meyebut) nama Tuhanmu yang telah menciptakan. Dia menciptakan manusia dari segumpal darah, bacalah dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah. Yang mengajari manusia dengan perantara kalam. Dia mengajari manusia apa yang belum diketahuinya." (Q.S Al-Alaq Ayat 1-5).

Tuhan sengaja menciptakan alam semesta ini agar dipelajari oleh manusia sebagai suatu ilmu pengetahuan. Tuhan juga memberikan ilmu pengetahuan kepada manusia sejak awal penciptaan manusia sebagai pembeda dengan makhluk lainnya. Hal ini dapat dilihat pada surat Al Baqarah ayat 31-33. Dalam ayat-ayat tersebut dijelaskan bahwa Tuhan mengajari (memberi) suatu ilmu kepada manusia yang tidak diberikannya kepada malaikat. Tuhan mengetahui segala yang terlahir maupun yang tersembunyi (di dalam hati) dan ilmu Tuhan sangat luas, meliputi segala rahasia yang ada dilangit dan di bumi. Ilmu yang diberikan Tuhan kepada manusia hanya sebagian kecil saja dari seluruh ilmu Tuhan, seperti yg tercermin dalam firman Allah :



وَسَأَلُونَكَ عَنِ الرُّوحِ قُلِ الرُّوحُ مِنْ أَمْرِ رَبِّي وَمَا أُوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا ﴿٨٥﴾

Terjemahannya : “..... dan tidaklah kamu diberi pengetahuan melainkan sedikit.” (Q.S Al-Israa’ 17:5).

Jadi, dalam Al-Qur’an selain beribadah Tuhan juga menyuruh kita untuk membaca dan belajar atau mencari ilmu. Ilmu akan membawa manusia kepada pengakuan akan kebesaran Allah SWT dan hanya orang-orang berilmu sajalah yang mudah menerima kenyataan akan kebesaran Allah SWT tersebut. Dalam ayat-ayat Al-Qur’an, Allah SWT memberi bimbingannya dengan memberi contoh apa saja yang dapat diamati dan untuk tujuan apa pengamatan itu dilakukan, agar manusia selalu melakukan observasi untuk mencari titik terang dari apa yang telah Allah gambarkan, karena alam semesta dan proses-proses yang terjadi di dalamnya sering kali dinyatakan

sebagai “ ayat-ayat Allah ”. Maka, meneliti kosmos atau alam semesta dapat diartikan sebagai “ membaca ayatullah”. Allah telah menggambarkan tentang teknologi dalam Al-Qur’an, teknologi bagi para pendahulu kita (para utusan Allah). Hal ini Allah gambarkan untuk kita jadikan bahan pembelajaran dan motivasi dalam menguasai berbagai cabang ilmu. Firman Allah yang berkaitan tentang teknologi di antaranya dalam surat al-Anbiya 80-81 :



Terjemahannya : “dan telah Kami ajarkan kepada Daud membuat baju besi untuk kamu, guna memelihara kamu dalam peperanganmu; Maka hendaklah kamu bersyukur (kepada Allah). dan (telah Kami tundukkan) untuk Sulaiman angin yang sangat kencang tiupannya yang berhembus dengan perintahnya ke negeri yang Kami telah memberkatinya. dan adalah Kami Maha mengetahui segala sesuatu.” (Q.S Al-Anbiyaa’ Ayat 80-81).

Di dalam ayat tersebut dinyatakan bahwa Nabi Daud as diberitahu oleh Allah SWT tentang pembuatan baju pelindung yang dapat digunakan dalam pertempuran. Dari pelajaran yang disampaikan Allah kepada Nabi Daud ini dapat kita lihat perkembangan pembuatan baju besi yang dirancang khusus untuk para prajurit dalam peperangan yang mereka hadapi baik itu berupa topi besi, rompi anti peluru dan sebagainya, ini merupakan pengembangan dari teknologi yang telah berabad-abad Allah ajarkan kepada nabi-Nya.

2.3.2 Teori Pemakaian Aktual

1. Menurut Davis (1989) pemakaian actual (*Actual system usage*) adalah kondisi nyata pengaplikasian sistem. Seseorang merasa senang untuk menggunakan sistem jika yakin bahwa sistem tersebut tidak sulit digunakan, Terbukti meningkatkan produktifitas seseorang dari kondisi nyata penggunaan. Pemakain actual dibuktikan dengan beberapa indikator dibawah ini :

- a. Merasa Senang menggunakan karena tidak sulit.
- b. Terbukti Meningkatkan Produktifitas Pekerjaan
- c. Seberapa sering menggunakan teknologi tersebut dan kerap menggunakan sistem dengan durasi waktu yang lama.
- d. Menambahkan sebagai aplikasi favorit

2. Menurut Vankatesh and Dkk (2012) mendefinisikan perilaku actual pengguna sebagai perasaan positif atau negatif individu dalam menggunakan suatu teknologi dengan frekuensi penggunaan aplikasi sebagai indikatornya. Intensitas atau frekuensi penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan teknologi menunjukkan kemudahan penggunaan teknologi. Suatu yang sering digunakan menunjukkan bahwa teknologi sebagai berikut :

- a. lebih dikenal
- b. Lebih mudah dioperasikan
- c. Lebih mudah digunakan

Kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha baik waktu dan tenaga pada pengguna dalam mempelajari seluk beluk bertransaksi melalui teknologi.

3. Menurut Seddon, Peter B. 1997 dalam Jurnal Indah and Agustin (2019) Pengguna aktual banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem

informasi. Pengguna aktual merupakan pemakai langsung sesuatu yang dinilai dari perilaku yang tepat untuk mengukur kesuksesan suatu system informasi yang diterapkan oleh suatu organisasi.

4. Menurut Saputra dan Misfariyan (2014) mendeskripsikan actual system usage (ASU) adalah kondisi nyata penggunaan system. Dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Seseorang akan puas menggunakan system jika mereka meyakini bahwa system tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktivitas mereka yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan.
5. Menurut Iqbaria (1997) dalam Jurnal Indah and Agustin (2019) Seseorang akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka, yang tercermin dari kondisi perilaku nyata pemakai.
6. Menurut Febrian, Ferdi, T. (2019) masih dalam Jurnal Indah and Agustin (2019). Kondisi nyata dalam penggunaan sistem merupakan pengertian dari penggunaan aktual (actual use). Perilaku digambarkan sebagai pengguna sesungguhnya (actual use), dimana bentuk pengukurannya dapat dilihat melalui jumlah waktu yang digunakan saat berinteraksi dengan teknologi hingga frekuensi penggunaan teknologi tersebut. Diperoleh tiga indikator untuk mengukur konstruk penggunaan aktual, yakni pemakaian aktual, frekuensi penggunaan, dan kepuasan pengguna

6.2 Grand Teori

6.2.1 Determinan *Technology Acceptance Model* (TAM)

Pada dasarnya Determinan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang di cetuskan oleh Davis (1989) memiliki 4 Konstruk utama yang mempengaruhi terbentuknya minat. Kelima Konstruk utama tersebut adalah sebagai berikut :

1. persepsi kegunaan (*percetved usefulness*)
2. persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*)
3. Sikap Terhadap Pengaplikasian (*Attitude Toward Using*)
4. Perilaku Keinginan Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)

6.2.2 Pemakaian Aktual

Indikator Pemakaian Aktual (*Actual Use*) diukur dengan menggunakan empat item pertanyaan berdasarkan model Davis (1989) dapat dibuktikan dengan empat indikator yaitu sebagai berikut:

1. Merasa Senang Menggunakan Karena tidak Sulit
2. Terbukti Meningkatkan Produktifitas Pekerjaan
3. Seberapa sering menggunakan teknologi tersebut dan kerap menggunakan sistem dengan durasi waktu yang lama.
4. Menambahkan sebagai aplikasi favorit

6.3 Kerangka Pikir

Perkembangan teknologi yang semakin pesat setiap tahunnya memberikan jaminan kepada sebuah organisasi untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses sebuah informasi dengan menggunakan teknologi. Saat ini pelaku ekonomi khususnya perbankan berupaya untuk meningkatkan layanan yang lebih mudah dan cepat bagi penggunanya. Model TAM telah banyak

digunakan untuk menguji penerimaan teknologi oleh pemakai sistem dalam berbagai macam konteks. Teori ini menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi dan perilaku para penggunanya.

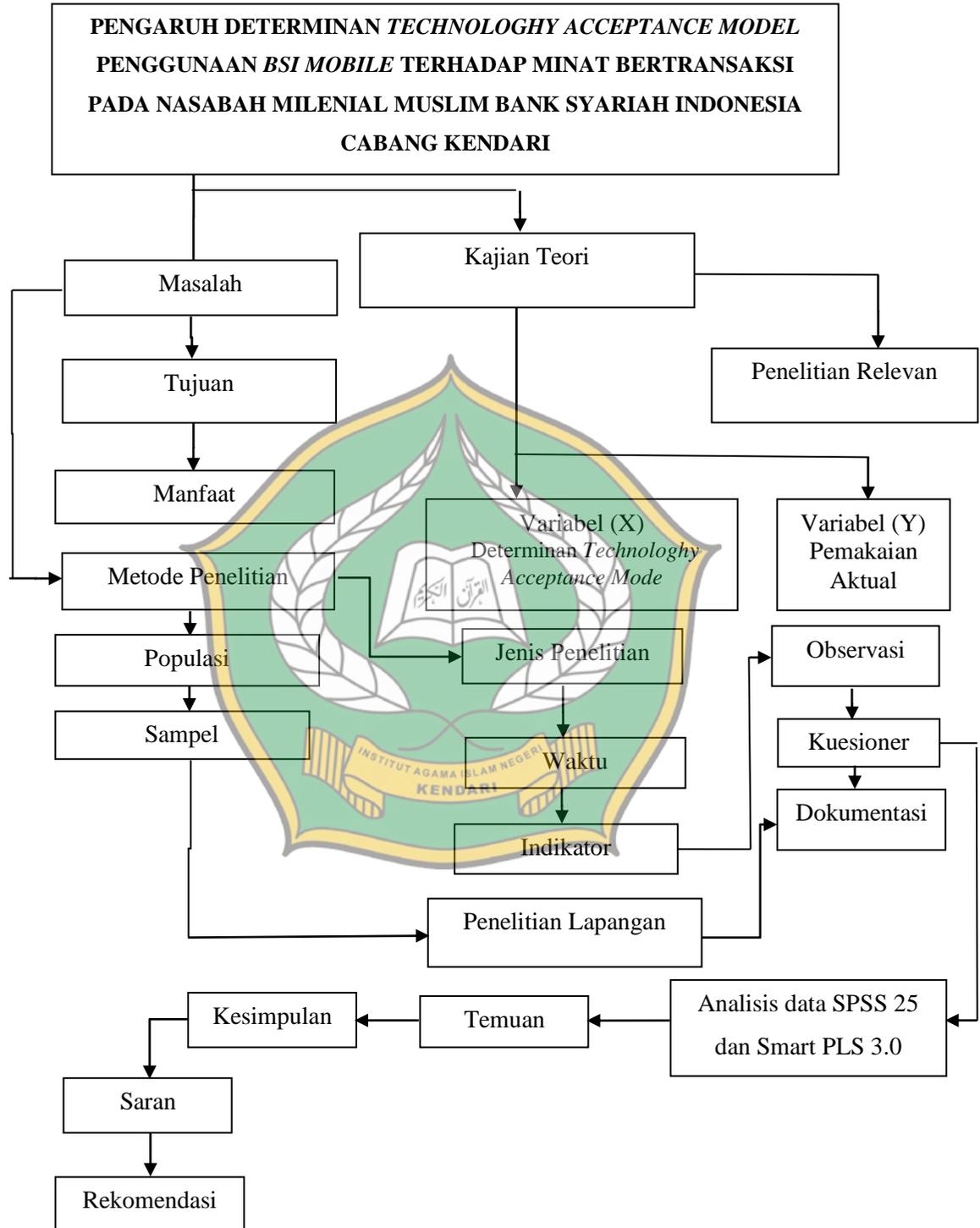
Menurut Davis (1989) *Technology accepntance Model* (TAM) adalah adaptasi dari teori Tindakan Beralasan atau *Theory Reasoned Action* (TRA) yang dibuat khusus untuk pemodelan adopsi pengguna sistem informasi. tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar dalam menelusuri pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna.

Menurut Fatmawati (2015) Konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan sebuah teori yang menawarkan landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai teknologi dalam menerima dan menggunakan teknologi yang ditawarkan.

Jogiyanto (2007) menjelaskan bahwa model TAM merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai, model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan suatu tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat pelakunya.

Untuk mengetahui masalah yang akan di bahas, perlu adanya kerangka penelitian yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran dalam penelitian. Kerangka pemikiran yang digunakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Bagan 2.2
Kerangka Pikir**



Sumber : Diolah dilapangan, Tahun 2021

6.4 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan tentang parameter suatu populasi Atmaja (2009). Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan Sugiyono (2015). Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Diduga Determinan *Technology Acceptance Model* Berpengaruh Signifikan Terhadap Pemakaian Aktual Aplikasi *BSI Mobile* Pada Nasabah Milenial Muslim Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari

H0 : Diduga Determinan *Technology Acceptance Model* Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Pemakaian Aktual Aplikasi *BSI Mobile* Pada Nasabah Milenial Muslim Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari

