

SKRIPSI

ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI, *PERCEIVED RISK* DAN *TRUST* TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN BRIMO DIMODERASI DENGAN USIA

ANDI AISYAH



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI, *PERCEIVED RISK* DAN *TRUST* TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN BRIMO DIMODERASI DENGAN USIA

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelas Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**ANDI AISYAH
A031191059**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI, *PERCEIVED RISK* DAN *TRUST* TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN BRIMO DIMODERASI DENGAN USIA

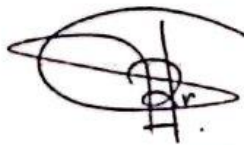
disusun dan diajukan oleh

ANDI AISYAH
A031191059

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 10 Juli 2023

Pembimbing I



Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si, CA.
NIP 196503201992032002

Pembimbing II



Muhammad Irdam Ferdiansah, S.E., M.Acc., Ph. D, Ak.
NIP 198102242010121002

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin




Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si.
NIP 196503071994031003

SKRIPSI


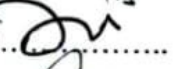

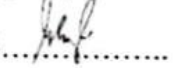
ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI, *PERCEIVED RISK* DAN *TRUST* TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN BRIMO DIMODERASI DENGAN USIA

disusun dan diajukan oleh

ANDI AISYAH
A031191059

telah diperiksa dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **15 Juni 2023** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si, CA.	Ketua	1..... 
2.	Muhammad Irdam Ferdiansah, S.E., M.Acc., Ph. D, Ak. CA	Sekretaris	2..... 
3.	Afdal, S.E., M.Sc, DEc., Ak	Anggota	3..... 
4.	Asharin Juwita Purisamya, S.E., M.Sc.	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin




Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si.
NIP. 19650307 199403 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : ANDI AISYAH

NIM : A031191059

Departemen/program studi : AKUNTANSI

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

Analisis Penerimaan Teknologi, *Perceived Risk* dan *Trust* terhadap Niat Menggunakan BRImo Dimoderasi dengan Usia

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 4 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Andi Aisyah

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Departemen Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih peneliti berikan kepada Ibu Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA. dan Bapak Muhammad Irdam Ferdiansah, S.E., M.Acc., Ph. D, Ak. sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi yang telah dilakukan dengan peneliti.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada Bapak Marius D.Jatmiko atas pemberian izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Bank BRI Unit Daya. Hal yang sama juga peneliti sampaikan kepada Bapak Muhammad Fauzi dan Bapak/Ibu staf Bank BRI Unit Daya yang telah memberi andil yang sangat besar dalam pelaksanaan penelitian ini. Semoga bantuan yang diberikan mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Terakhir, ucapan terima kasih kepada ayah, Andi Majang dan ibu, Andi Astuti beserta keluarga besar dan sahabat peneliti atas bantuan, nasihat, dan motivasi yang diberikan selama penelitian skripsi ini. Semoga semua pihak mendapat kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 4 Juni 2023

Peneliti

ABSTRAK

Analisis Penerimaan Teknologi, *Perceived Risk* dan *Trust* terhadap Niat Menggunakan BRImo Dimoderasi dengan Usia

Analysis of Technology Acceptance, Perceived Risk and Trust on The Intention to Use BRImo Moderated with Age

Andi Aisyah
Grace T. Pontoh
Muhammad Irdam Ferdiansah

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis tingkat penerimaan pengguna BRImo pada Bank BRI unit Daya Makassar. Model yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna BRImo adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan tiga konstruk utama, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, niat menggunakan, dan penambahan konstruk persepsi risiko dan kepercayaan serta variabel moderasi usia. Data penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan ke responden pengguna BRImo sebanyak 93 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan, persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan, persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan, dan persepsi kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan serta usia gagal memoderasi hubungan antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, dan persepsi kepercayaan terhadap niat menggunakan.

Kata kunci: *Technology Acceptance Model*, persepsi risiko, persepsi kepercayaan, usia, niat menggunakan BRImo.

This study aims to test and analyze the level of acceptance of BRImo users at Bank BRI Daya Makassar unit. The model used to explain BRImo user acceptance is Technology Acceptance Model (TAM) with three main constructs, namely perceived usefulness, perceived ease of use, intention to use, and the addition of perceived risk and trust constructs as well as age moderation variables. The research data uses primary data obtained from questionnaires distributed to 93 BRImo user respondents. The results showed that perceived usefulness had a significant effect on intention to use, perceived ease of use had no significant effect on intention to use, perceived risk had no significant effect on intention to use, and perceived trust had a significant effect on intention to use and age failed to moderate the relationship between perceived usefulness and perceived ease of use. use, perceived risk, and perceived trust in intention to use.

Keyword: Technology Acceptance Model, perceived risk, perceived trust, age, intention to use BRImo.

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
DAFTAR PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Tinjauan Teori.....	7
2.1.1. BIRmo.....	7
2.1.2. <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	9
2.1.3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10
2.1.3.1. Pengertian <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .	10
2.1.3.2. Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>).....	11
2.1.3.3. Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	12
2.1.3.4. Niat Menggunakan (<i>Intention to Use</i>).....	12
2.1.3.5. Persepsi Risiko (<i>Perceived Risk</i>).....	12
2.1.3.6. Persepsi Kepercayaan (<i>Perceived Trust</i>).....	13
2.1.3.7. Usia.....	13
2.1.3.8. Kelebihan TAM.....	14
2.1.3.9. Kelemahan TAM.....	14
2.2. Penelitian Terdahulu.....	15

2.3. Kerangka Pemikiran	19
2.4. Hipotesis	21
2.4.1. <i>Perceived Usefulness</i> terhadap Niat Menggunakan (<i>Intention to Use</i>)	21
2.4.2. <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap Niat Menggunakan (<i>Intention to Use</i>)	21
2.4.3. <i>Perceived Risk</i> terhadap Niat Menggunakan (<i>Intention to Use</i>)	22
2.4.4. <i>Perceived Trust</i> terhadap Niat Menggunakan (<i>Intention to Use</i>)	23
2.4.5. Usia sebagai Faktor Pemoderasi Hubungan antara <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of use</i> , <i>Perceived Risk</i> , dan <i>Perceived Trust</i> terhadap Niat Menggunakan (<i>Intention to Use</i>)	23
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Rancangan Penelitian	27
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.3. Populasi dan Sampel	27
3.4. Jenis dan Sumber Data	28
3.5. Teknik Pengumpulan Data	28
3.6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	28
3.6.1. Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	28
3.6.2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	29
3.6.3. Persepsi Risiko (<i>Perceived Risk</i>)	29
3.6.4. Persepsi Kepercayaan (<i>Perceived Trust</i>)	30
3.6.5. Usia (<i>Usia</i>)	30
3.6.6. Niat Menggunakan (<i>Intention to Use</i>)	30
3.7. Instrumen Penelitian	31
3.7.1. Variabel Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	31
3.7.2. Variabel Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	31
3.7.3. Variabel Persepsi Risiko (<i>Perceived Risk</i>)	31
3.7.4. Variabel Persepsi Kepercayaan (<i>Perceived Trust</i>)	32
3.7.5. Variabel Usia (<i>Age</i>)	32
3.7.6. Niat Menggunakan (<i>Intention to Use</i>)	32
3.8. Analisis Data	34
3.8.1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	35
3.8.1.1. Uji Validitas	35
3.8.1.2. Uji Reliabilitas	36

3.8.2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	36
3.8.3. Uji Hipotesis	36
3.8.4. Analisis Variabel Moderasi	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	38
4.1. Deskripsi Data	38
4.2. Analisis Deskriptif	39
4.3. Analisis Data.....	40
4.3.1. Menilai Outer Model atau Measurement Model	41
4.3.1.1. Uji Validitas.....	41
4.3.1.2. Uji Reliabilitas.....	41
4.3.2. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	42
4.3.3. Pengujian Hipotesis	42
4.3.3.1. Pengujian hipotesis H1 (Persepsi Kegunaan berpengaruh positif terhadap Niat Menggunakan)..	43
4.3.3.2. Pengujian hipotesis H2 (Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap Niat Menggunakan)	43
4.3.3.3. Pengujian hipotesis H3 (Persepsi Risiko berpengaruh negatif terhadap Niat Menggunakan).	44
4.3.3.4. Pengujian hipotesis H4 (Persepsi Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Niat Menggunakan)..	44
4.3.3.5. Pengujian hipotesis H5 (Persepsi Kegunaan Berpengaruh Positif terhadap Niat Menggunakan Dimoderasi dengan Usia)	45
4.3.3.6. Pengujian hipotesis H6 (Persepsi Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Positif terhadap Niat Menggunakan Dimoderasi dengan Usia)	45
4.3.3.7. Pengujian hipotesis H7 (Persepsi Risiko berpengaruh negatif terhadap Niat Menggunakan dimoderasi dengan Usia)	45
4.3.3.8. Pengujian hipotesis H8 (Persepsi Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Niat Menggunakan dimoderasi dengan Usia)	46
4.4. Pembahasan.....	46
4.4.1. Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Niat Menggunakan.	46
4.4.2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Niat Menggunakan	47
4.4.3. Pengaruh Persepsi Risiko Penggunaan terhadap Niat Menggunakan	48
4.4.4. Pengaruh Persepsi Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan	49

BAB V PENUTUP	53
5.5. Kesimpulan	53
5.2. Saran	54
5.3. Keterbatasan Penelitian	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel		halaman
3.1	Indikator Variabel Laten.....	33
4.1	Statistik Deskriptif Sampel.....	38
4.2	Analisis Deskriptif.....	39
4.3	Hasil Uji Hipotesis	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
2.1 Tampilan Aplikasi BRImo.....	8
2.2 Model TRA	10
2.3 <i>Technology Acceptance Model</i>	11
2.4 Kerangka pemikiran	20
2.5 Kerangka Konseptual	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi memberikan dampak global pada sektor perbankan. Salah satu dampak yang diberikan adalah pengenalan layanan *mobile banking*. Dengan adanya *mobile banking*, industri perbankan berupaya untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, kapan pun, dan di mana pun bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan aman. *Mobile banking* memungkinkan bank untuk meningkatkan kualitas layanan dan melayani pelanggan secara lebih efektif sekaligus mengurangi biaya layanan.

Salah satu bank di Indonesia yang telah meluncurkan aplikasi *mobile banking* yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI). Sebagai BUMN yang bergerak di bidang perbankan, BRI tidak dapat mengabaikan pentingnya *m-banking* untuk memberikan layanan kepada nasabah. Produk aplikasi *mobile banking* yang diluncurkan oleh BRI adalah BRImo. Aplikasi ini pertama kali diperkenalkan pada akhir bulan Februari 2019 yang diperuntukkan bagi kalangan nasabah milenial dalam layanan secara digital seperti *fingerprint*, *face recognition*, cek mutasi dan fitur perbankan lainnya yang berbasis data internet saat melakukan transaksi dengan menggunakan *user interface* dan *user experience* (Agustin, 2021). Meskipun BRImo telah dikenal sejak 2019 namun BRI baru resmi mengalihkan seluruh layanan digitalnya dari layanan *internet banking* versi *website* ke aplikasi BRImo pada tanggal 28 Februari 2023.

Keunggulan BRImo adalah mengintegrasikan tiga fungsi perbankan ke dalam satu aplikasi yaitu, *mobile banking*, *internet banking* dan *e-money* atau *Tbank*. Meskipun memiliki banyak keunggulan, namun niat masyarakat untuk menggunakan

fasilitas *mobile banking* di Indonesia masih rendah. Niat adalah keadaan psikologis yang memberi perhatian tinggi terhadap sesuatu sehingga merasakan terdorong melakukan sesuatu tersebut (Sulastini dan Warmika, 2014).

Berdasarkan *rating* dan *review* singkat yang ada di *Google Playstore*, khususnya bagi pengguna BRImo yang telah memakai BRImo, terdapat beberapa kendala dan resiko bagi pengguna seperti minimnya privasi informasi kesulitan pada saat mendaftar, pengguna gagal untuk *login*, kegagalan dalam bertransaksi, dan pengguna terblokir, sehingga pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi BRImo. Oleh karena itu, BRImo perlu meningkatkan nilai tambah pada aplikasi yang digunakannya, memahami perilaku dan persepsi konsumen terhadap layanan yang dikembangkan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan.

Menurut Davis *et al.* (1989) dalam Jogiyanto (2007) bahwa penerimaan dan perilaku penggunaan sistem teknologi informasi dapat dijelaskan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM adalah model yang direkomendasikan peneliti yang mengidentifikasi kesiapan suatu populasi dalam menerapkan teknologi informasi, baik itu berbasis aplikasi maupun program komputer dalam menunjang pekerjaannya (Taherdoost, 2018). TAM yang digunakan untuk mengukur penerimaan individu terhadap sistem teknologi informasi memiliki dua konstruk utama yaitu, kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan atau manfaat yang dirasakan secara menyeluruh guna meningkatkan kinerja pengguna sistem tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan membuat seseorang yang menggunakan sistem informasi lebih mudah melakukan aktivitasnya dibandingkan dengan yang tidak menggunakan Kedua

konstruk tersebut mempengaruhi minat penggunaan teknologi (minat perilaku) ketika suatu sistem teknologi dirasa bermanfaat dan mudah digunakan.

Faktor risiko dan kepercayaan juga dapat mempengaruhi penerimaan teknologi pada *mobile banking*. Penelitian Pham *et al.* (2021) yang dilakukan di Vietnam menyebutkan bahwa *trust* dan *perceived risk* memiliki dampak pada penggunaan *mobile banking*. Ada beberapa risiko yang dikhawatirkan seperti teknologi perbankan yang tidak dapat diandalkan yang menyebabkan transaksi nasabah tidak terpenuhi, informasi keuangan dan informasi pribadi nasabah disalahgunakan atau diungkapkan tanpa izin nasabah. Selain itu, kepercayaan dinilai sebagai fondasi yang selanjutnya memupuk hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan serta harapan dalam keberhasilan transaksi.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Tiwari dan Tiwari (2020) mengenai penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimodifikasi dengan risiko yang dirasakan pelanggan, kepercayaan dan biaya keuangan yang dirasakan sehingga mempengaruhi penggunaan *m-banking* di India. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived risk*, dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap adopsi *m-banking* serta biaya yang dirasakan tidak signifikan dalam adopsi *m-banking*. Penelitian Rema dan Setyohadi (2016) juga menunjukkan bahwa biaya keuangan tidak signifikan dalam adopsi *m-banking* di Indonesia. Biaya keuangan dianggap bukan lagi hambatan bagi perusahaan untuk mengadopsi teknologi informasi baru. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas penerimaan nasabah Bank BRI Unit Daya terhadap aplikasi BRImo dengan menambah variabel eksternal yang dapat mempengaruhi niat seseorang dalam menggunakan suatu teknologi. Penambahan variabel eksternal tersebut adalah persepsi risiko dan persepsi kepercayaan. Selain itu, penelitian ini

juga menambah variabel moderasi (*moderating variable*) yaitu, usia yang juga dapat mempengaruhi niat seseorang dalam menggunakan suatu teknologi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap niat menggunakan (*intention to use*) BRImo?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap niat menggunakan (*intention to use*) BRImo?
3. Apakah persepsi risiko (*perceived risk*) berpengaruh negatif terhadap niat menggunakan (*intention to use*) BRImo?
4. Apakah persepsi kepercayaan (*perceived trust*) berpengaruh positif terhadap niat menggunakan (*intention to use*) BRImo?
5. Apakah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap niat menggunakan (*intention to use*) BRImo dimoderasi dengan usia?
6. Apakah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap niat menggunakan (*intention to use*) BRImo dimoderasi dengan usia?
7. Apakah persepsi risiko (*perceived risk*) berpengaruh negatif terhadap niat menggunakan (*intention to use*) BRImo dimoderasi dengan usia?
8. Apakah persepsi kepercayaan (*perceived trust*) berpengaruh positif terhadap niat menggunakan (*intention to use*) BRImo dimoderasi dengan usia?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk menguji dan menganalisis persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi risiko (*perceived risk*), persepsi kepercayaan (*perceived trust*) terhadap niat menggunakan (*intention to use*) aplikasi BRImo.
2. Untuk menguji dan menganalisis persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi risiko (*perceived risk*), persepsi kepercayaan (*perceived trust*) terhadap niat menggunakan aplikasi BRImo dimoderasi dengan usia

1.4. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti karena memberikan bukti empiris dalam pengujian teori sistem informasi keperilakuan yang telah diperoleh dalam perkuliahan khususnya yang berkaitan dengan model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*). Hasil ini juga diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman serta menambah referensi literatur khususnya di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas.
2. Kegunaan Praktis: Hasil ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan sistem informasi yang bermanfaat dan dapat dipercaya serta penggunaannya relatif diterima oleh pengguna sehingga meningkatkan nilai layanan yang diberikan kepada nasabah

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini diambil berdasarkan pedoman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang terbagi menjadi lima bab. BAB I berisi pendahuluan yang berupalatar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II berisi tinjauan pustaka yang menguraikan landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III berisi metode penelitian yang menguraikan rancangan penelitian, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, serta metode analisis data.

BAB IV berisi hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan, yaitu terdiri dari deskripsi objek penelitian, analisis statistik deskriptif, hasil uji normalitas, dan hasil uji hipotesis.

BAB V berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan saran serta keterbatasan yang dapat dipertimbangkan terhadap hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teori

2.1.1. BRImo

BRImo merupakan aplikasi keuangan digital terbaru yang dirilis oleh Bank BRI berbasis data internet yang memudahkan nasabah maupun non nasabah BRI untuk dapat bertransaksi dengan *user interface* dan *user experience* terbaru. Selain itu, BRImo juga dilengkapi oleh fitur *login face recognition*, *login finger print*, *top up gopay*, pembayaran QR dan fitur menarik lainnya, dengan pilihan sumber dana setiap transaksi bisa menggunakan rekening Giro/Tabungan (Bank Rakyat Indonesia, 2019).

Tujuan pengembangan aplikasi BRI Mobile atau BRImo versi terbaru adalah untuk menyiapkan model bisnis baru di masa mendatang dan mengubah kebiasaan nasabah yang sebelumnya bertransaksi melalui unit kerja BRI, kemudian beralih ke ATM dan SMS *Banking*. Diharapkan kedepannya semua nasabah sudah mulai bertransaksi melalui *internet banking*. Cara daftar BRImo serta aktivasi aplikasi BRImo *Mobile Banking* BRI terbaru sangat mudah, bisa dilakukan langsung melalui aplikasi BRImo (Bank Rakyat Indonesia, 2019).

Menurut Bank Rakyat Indonesia (2019) ada beberapa kelebihan dari aplikasi BRImo yang telah dikembangkan sebagai berikut.

1. Desain dari aplikasi BRImo memiliki tampilan dan pengalaman baru dengan mengutamakan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi.
2. ATM, Internet *Banking* BRI *Web*, SMS *Banking* dan Internet *Banking* BRI *Mobile* berfungsi penuh untuk semua *channel* yang tersedia, serta memperluas kerja sama dengan *biller-biller* aggregator untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi di BRI.

3. Calon nasabah dapat membuka rekening melalui aplikasi BRImo dengan mengunggah data diri dan mengirimkan video sebagai bentuk *Know Your Customer* (KYC) pada saat pembukaan rekening. Dengan membuka rekening melalui BRImo juga mengintegrasikan nasabah dengan fasilitas finansial.
4. Sistem Bank BRI Indonesia Internet *Banking* ini sudah terintegrasi dengan baik, sehingga cukup melakukan registrasi internet *banking* melalui aplikasi BRImo tanpa harus ke unit kerja BRI.
5. Adanya fitur *Personal Financial Management* (PFM) yang membantu nasabah dalam memberikan informasi jumlah pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan selama bertransaksi melalui *channel* BRI.
6. Fitur *fast menu* pada aplikasi BRImo digunakan untuk menyasar pengguna yang sudah merasa nyaman dengan *Mobile Banking* berbasis SMS. Fitur ini juga dilengkapi dengan adanya *quick balance* yang memungkinkan nasabah dapat melihat saldo rekening utama dengan cepat.

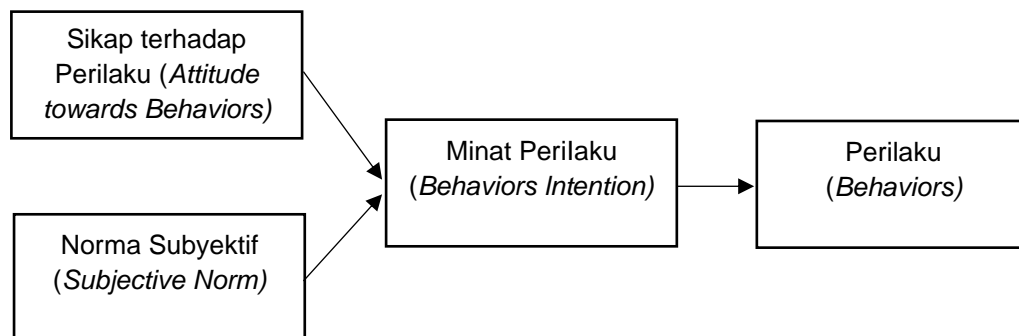


Gambar 2.1 Tampilan aplikasi BRImo

2.1.2. *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Ajzen dan Fishbein (1980) memperkenalkan suatu teori yang disebut dengan teori Tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action*) untuk mencoba menjelaskan penyebab-penyebab kausal dari perilaku *volitional*. *Theory of Reasoned Action* adalah teori yang menjelaskan bahwa minat dari seseorang untuk melakukan (atau tidak melakukan) suatu perilaku tertentu merupakan penentu langsung dari Tindakan perilaku tersebut. Teori tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action*) didasarkan pada asumsi bahwa orang biasanya berperilaku secara sadar, bahwa mereka mempertimbangkan informasi yang tersedia, dan secara implisit dan eksplisit juga mempertimbangkan implikasi-implikasi dari tindakan yang dilakukan (Jogiyanto, 2007:31).

Teori tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action*) ini menggambarkan tahapan perilaku manusia. Pada tahap awal, perilaku (*behavior*) diasumsikan ditentukan oleh niat (*intention*). Tahap kedua, niat-niat dapat dijelaskan dari segi sikap-sikap terhadap perilaku (*attitudes toward the behavior*) dan norma-norma subjektif (*subjective norms*). Tahap ketiga, mempertimbangkan sikap-sikap (*attitude*) dan norma-norma subjektif (*subjective norms*) dalam bentuk kepercayaan-kepercayaan tentang ekspektasi-ekspektasi normatif dari orang yang direferensi (*referent*) yang relevan. Secara keseluruhan berarti perilaku seseorang dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan kepercayaan-kepercayaan. Karena kepercayaan-kepercayaan seseorang mewakili informasi yang mereka peroleh tentang diri mereka sendiri dan tentang dunia di sekitar mereka, ini berarti bahwa perilaku terutama ditentukan oleh informasi (Jogiyanto, 2007:35-36). Model dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* terlihat pada gambar 2.1.



Sumber: Ajzen dan Fishbein (1980) dalam Jogiyanto (2007)

Gambar 2.2 Model TRA

2.1.3. *Technology Acceptance Model (TAM)*

2.1.3.1. **Pengertian *Technology Acceptance Model (TAM)***

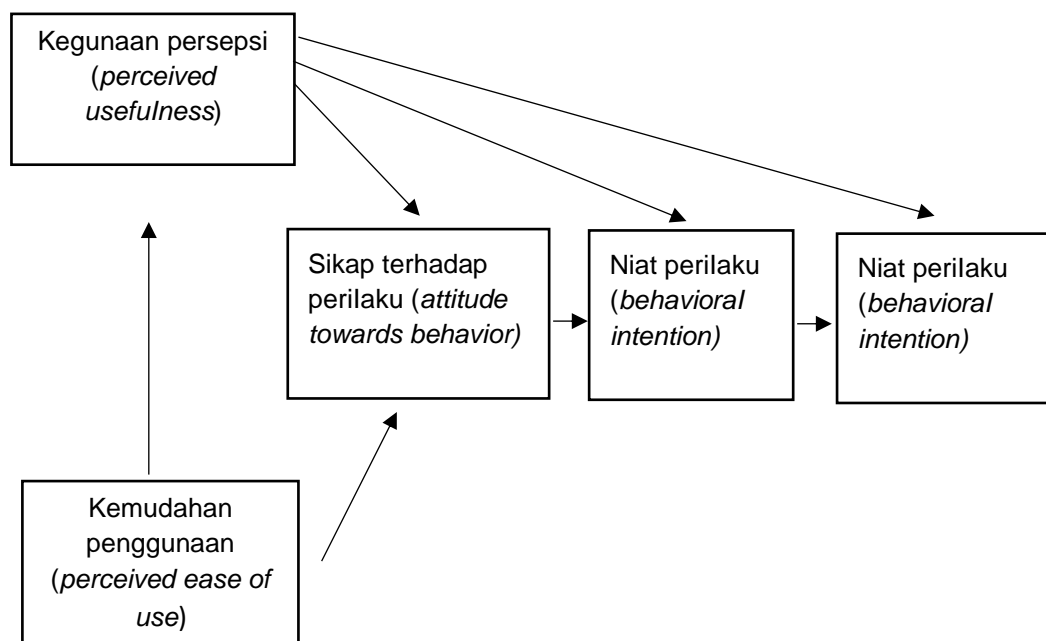
Model penerimaan teknologi merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan oleh Davis *et al.* (1989) berdasarkan model *Theory of Reasoned Action (TRA)* (Jogiyanto, 2007:111).

Model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan seseorang untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya. TAM menambah kandua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). TAM berpendapat bahwa penerimaan individu terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut.

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh ke niat perilaku (*behavioral intention*). Pengguna teknologi akan tertarik menggunakan teknologi jika merasa sistem teknologi tersebut bermanfaat dan mudah digunakan.

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) juga mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) tetapi tidak sebaliknya. Pengguna

sistem akan menggunakan sistem jika sistem tersebut berguna, terlepas dari apakah sistem tersebut mudah digunakan atau tidak. Sistem yang sulit digunakan akan tetap digunakan ketika pemakai merasa bahwa sistem masih bermanfaat. Karena TAM dimaksudkan untuk penggunaan teknologi, maka perilaku (*behavior*) dalam TAM dimaksudkan sebagai perilaku penggunaan teknologi. Oleh karena itu, TAM juga banyak dituliskan lebih detail pada penggunaan teknologi sebagai berikut.



Sumber: Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007:113)

Gambar 2.3 *Technology Acceptance Model (TAM)*

2.1.3.2. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Menurut Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007:114) persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya “*as the extent to which a person believes that using a technology will enhance her of his performance.*” Dari definisi ini diketahui bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jadi jika pengguna yakin bahwa sistem informasi berguna maka ia akan

menggunakannya. Sebaliknya, jika pengguna merasa percaya bahwa sistem informasi kurang bermanfaat maka ia tidak akan menggunakannya.

2.1.3.3. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Menurut Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007:115) persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha “*is the extent to which a person believes that using a technology will be free of effort*”. Dari definisi tersebut dapat dilihat bahwa konstruk ini juga merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

2.1.3.4. Niat Menggunakan (*Intention to Use*)

Niat perilaku (*Behavioral Intention to use*) adalah keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behavior*) jika memiliki keinginan atau niat (*behavioral intention*) untuk melakukannya. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa niat perilaku (*behavioral intention*) merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi oleh pemakai sistem (Davis *et al.*, 1989; Venkatesh dan Davis, 2000) dalam Jogiyanto (2007:116).

2.1.3.5. Persepsi Risiko (*Perceived Risk*)

Menurut Ajzen dan Fishbein (1980) dalam Pavlou (2003) *Theory of Reasoned Action* (TRA) memprediksi bahwa konsumen akan melakukan transaksi jika persepsi risiko rendah. Persepsi risiko adalah suatu persepsi-persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi yang tidak diinginkan dari penggunaan produk atau layanan (Pavlou, 2003 dalam Rodiah dan Melati, 2020). Secara sederhana persepsi

risiko merupakan kepercayaan akan ketidakpastian dan konsekuensi yang tidak diinginkan oleh pengguna dalam bertransaksi melalui layanan. Indikator persepsi risiko yang dimaksud berupa adanya risiko tertentu, mengalami kerugian, dan memikirkan risiko itu. Dalam penelitian Pavlou (2003) menunjukkan bahwa lingkungan *online* memiliki sifat ketidakpastian yang dapat menimbulkan risiko ketika melakukan transaksi *online*.

2.1.3.6. Persepsi Kepercayaan (*Perceived Trust*)

Dalam *Theory of Reasoned Action* (TRA) kepercayaan menciptakan sikap positif terhadap penggunaan teknologi yang cenderung mengurangi ketakutan dan oportunisme pengguna dan melemahkan kekhawatiran sehingga melalui sikap, kepercayaan cenderung mempengaruhi niat untuk bertransaksi *online* (Pavlou, 2003). Kepercayaan merupakan ciri dari sebagian besar interaksi ekonomi dan sosial ketika adanya ketidakpastian (Pavlou, 2003). Rotter (1967) dalam Ramos *et al.* (2018) mendefinisikan kepercayaan sebagai harapan individu bahwa perkataan individu lain dapat dipercaya. Menurut Chauhan (2015) dalam Hendy *et al.* (2020) kepercayaan merupakan faktor penting dalam layanan keuangan karena berkaitan dengan ketakutan akan kerugian finansial. Jika tidak adanya kepercayaan maka akan secara negatif mempengaruhi niat seseorang dalam menggunakan teknologi keuangan apapun khususnya aplikasi *mobile banking*.

2.1.3.7. Usia

Menurut Jogiyanto (2007) usia (*age*) diteorikan memiliki peran moderasi. Penelitian tentang sikap-sikap yang terkait dengan pekerjaan menunjukkan bahwa pekerja-pekerja lebih muda akan lebih penting untuk kompensasi-kompensasi ekstrinsik (Porter, 1963 dalam Jogiyanto, 2007). Menurut Abu-Taieh *et al.* (2022) usia merupakan faktor moderasi yang penting dan terbagi dalam dua sudut pandang. Pertama pengguna yang memiliki usia yang lebih tua akan memiliki penglihatan lebih

buruk, gerakan, dan pemahaman yang rendah dalam menggunakan *m-banking*. Oleh karena itu, faktor tersebut memiliki efek negatif pada penggunaan *m-banking*. Disisi lain usia yang lebih tua berarti mobilitas lebih sedikit sehingga nasabah yang lebih tua akan memiliki kemampuan untuk menjangkau bank dari rumah mereka.

2.1.3.8. Kelebihan TAM

TAM mempunyai beberapa kelebihan dan juga kelemahan. Menurut Jogiyanto (2007:134-135) kelebihan-kelebihan TAM adalah sebagai berikut.

1. TAM adalah model perilaku (*behavior*) yang bermanfaat dalam menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena pemakaiannya tidak mempunyai niat (*intention*) untuk menggunakannya. Tidak banyak model-model penerapan sistem teknologi informasi yang memasukkan faktor psikologis atau perilaku (*behavior*) di dalam modelnya dan TAM adalah salah satu yang mempertimbangkannya.
2. TAM dibangun dengan dasar teori yang kuat.
3. TAM telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik. Bahkan TAM telah banyak diuji dibandingkan dengan model yang lain misalnya *Theory Reasoned Action* (TRA) dan *Theory Planned Behavior* (TPB) dan hasilnya juga konsisten bahwa TAM cukup baik.
4. Kelebihan TAM yang paling penting adalah model ini merupakan model yang parsimoni (*parsimonious*) yaitu model yang sederhana tetapi valid. Membuat model yang sederhana tetapi valid merupakan hal yang tidak mudah. Terjadi *trade-off* dari pembuatan model. Jika diinginkan model yang sederhana mestinya menggunakan banyak asumsi bahwa faktor-faktor lain tetap tidak berpengaruh pada modelnya, tetapi ini akan berpengaruh pada kualitas dan validitas modelnya yang akan menurun. Sebaliknya jika diinginkan model yang valid dan lengkap, maka semua faktor-faktor pengaruh harus dimasukkan ke dalam model dengan akibat model akan menjadi kompleks.

2.1.3.9. Kelemahan TAM

Di samping kelebihan-kelebihan TAM tersebut, TAM juga mempunyai beberapa kekurangan menurut Jogiyanto (2007:135-137) yaitu sebagai berikut.

1. TAM hanya memberikan informasi atau hasil yang sangat umum saja tentang minat dan perilaku pemakai sistem dalam menerima sistem teknologi informasi.
2. Perilaku pemakai sistem teknologi informasi di TAM tidak dikontrol dengan perilaku (*behavior control*) yang membatasi niat perilaku seseorang.
3. Perilaku (*behavior*) yang diukur TAM seharusnya adalah pemakaian atau penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual usage*).

4. Penelitian-penelitian TAM umumnya hanya menggunakan sebuah sistem informasi saja. Kenyataannya pemakai sistem dihadapkan dengan lebih dari satu sistem informasi.
5. Beberapa penelitian TAM menggunakan subyek mahasiswa. Penggunaan subyek mahasiswa terutama mahasiswa S1 tidak sesuai merefleksikan dengan lingkungan kerja yang sebenarnya.
6. Penelitian-penelitian TAM kebanyakan hanya menggunakan subyek tinggal sejenis saja, misalnya hanya menggunakan sebuah organisasi saja, sebuah departemen saja, atau sebuah kelompok mahasiswa tertentu saja misalnya mahasiswa MBA.
7. Penelitian-penelitian ini umumnya adalah penelitian *cross sectional* yang hanya melibatkan waktu satu periode tetapi dengan banyak sampel individu.
8. Penelitian-penelitian TAM umumnya hanya menggunakan sebuah tugas semacam saja.
9. Umumnya model penelitian TAM kurang dapat menjelaskan sepenuhnya antar hubungan (*causation*) variabel-variabel di dalam model.
10. Tidak mempertimbangkan perbedaan kultur.

2.2. Penelitian Terdahulu

Pham *et al.* (2021) melakukan penelitian tentang perilaku penerimaan *mobile banking* menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang terintegrasi dengan variabel persepsi risiko dan kepercayaan pada salah satu bank di Vietnam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model terintegrasi menjelaskan lebih dari 76% variabilitas niat untuk menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi risiko berhubungan negatif dengan kepercayaan, manfaat yang dirasakan dan niat untuk menggunakan *mobile banking*. Kepercayaan secara positif terkait dengan persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan niat menggunakan *mobile banking*. Persepsi kemudahan penggunaan secara positif terkait dengan kegunaan yang dirasakan dan niat untuk menggunakan *mobile banking*. Persepsi kegunaan berhubungan positif dengan niat menggunakan *mobile banking*. Implikasi ditarik untuk meningkatkan niat untuk menggunakan *mobile banking*.

Wong dan Mo (2019) melakukan penelitian untuk mengetahui penerimaan layanan *mobile payment* di Hongkong dan meneliti apakah niat konsumen dipengaruhi oleh *Perceived Risk*, *Perceived Trust*, *Perceived Security* dan

Technology Acceptance Model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel mempengaruhi niat konsumen menggunakan *mobile payment*. Pemerintah dan perusahaan perlu menyediakan beberapa kegiatan untuk mendorong konsumen menggunakan layanan *mobile payment*.

Tiwari dan Tiwari (2020) melakukan penelitian penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimodifikasi dengan risiko yang dirasakan pelanggan, kepercayaan yang dirasakan dan biaya keuangan yang dirasakan untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *actual* dari adopsi *m-banking* di India. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived risk*, dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap adopsi *m-banking* serta biaya yang dirasakan tidak signifikan untuk menjelaskan adopsi *m-banking*.

Hendy *et al.* (2020) melakukan penelitian yang menguji pengaruh persepsi keamanan dan kepercayaan pada niat perilaku orang-orang untuk menggunakan aplikasi *m-banking* di Uni Emirat Arab (UEA). Penelitian ini diperpanjang dari model *Unified Theory of Acceptance and Use of The Technology* (UTAUT) diadopsi dengan lima prediktor harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, keamanan yang dirasakan serta kepercayaan untuk memprediksi pengaruh pada niat pengguna untuk menggunakan aplikasi *m-banking* di UEA. Hasil penelitian secara empiris membuktikan bahwa kepercayaan dan persepsi keamanan pengguna telah mempengaruhi mereka untuk menggunakan aplikasi *m-banking* sedangkan dari model UTAUT, hanya harapan upaya yang ditemukan menjadi faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi *m-banking*.

Al Khasawneh *et al.* (2018) melakukan penelitian untuk menyelidiki secara kuantitatif faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kepercayaan pengguna terhadap penggunaan layanan *mobilebanking* di Yordania. Hasil penelitian menunjukkan bahwa enam variabel (manfaat yang dirasakan, kredibilitas yang

dirasakan, kontrol perilaku yang dirasakan, pengaruh sosial, privasi serta risiko keamanan) memiliki dampak langsung terhadap kepercayaan pengguna *pada m-banking*. Secara khusus, persepsi kredibilitas memiliki efek positif tertinggi pada kepercayaan pengguna di *m-banking*, diikuti oleh manfaat yang dirasakan sementara pengaruh sosial memiliki efek terendah. Sebaliknya, risiko keamanan dan risiko privasi menunjukkan dampak negatif moderat pada kepercayaan pengguna pada *mobile banking*.

Abu-Taieh *et al.* (2022) meneliti faktor-faktor paling penting yang dapat memprediksi kelanjutan niat pelanggan Yordania terhadap penggunaan *m-banking*. Hasil menunjukkan bahwa harapan usaha, harapan kinerja, risiko yang dirasakan, kepercayaan yang dirasakan, pengaruh sosial, dan kualitas layanan mempengaruhi niat perilaku, sedangkan kondisi memfasilitasi tidak. Selanjutnya, *behavioral intention* berdampak pada *word of mouth* dan kondisi fasilitasi (yang terakhir mengenai niat lanjutan untuk menggunakan *m-banking*), dan memiliki nilai koefisien tertinggi. Hasil juga menegaskan bahwa semua faktor moderasi (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pengalaman) mempengaruhi niat perilaku untuk terus menggunakan aplikasi *m-banking*.

Alnemer (2022) melakukan penelitian untuk mengetahui determinan adopsi *digital banking* di Arab Saudi menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menambah konstruk *trust*. Hasil penelitian menunjukkan semua variabel demografi seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan pendapatan menunjukkan hubungan signifikan terhadap adopsi *digital banking*. Kedua komponen TAM yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan serta persepsi kepercayaan menunjukkan pengaruh signifikan terhadap adopsi perbankan digital. Kepercayaan merupakan faktor penting yang mempengaruhi adopsi perbankan

digital, yang dapat diambil oleh perbankan di lembaga dan regulator untuk memperkuat keamanan dan privasi pelanggan.

Nazzal *et al.* (2021) melakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh literasi digital, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat beli *online* pengguna internet di Palestina, serta untuk menguji efek moderasi dari karakteristik sosial ekonomi pengguna internet, usia dan jenis kelamin pada hubungan antara literasi digital dan niat pembelian *online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, dan niat pembelian *online*, ada pengaruh yang signifikan dari persepsi kegunaan pada niat pembelian *online*, tetapi tidak persepsi kemudahan penggunaan.

Tripathi (2018) melakukan penelitian model penerimaan teknologi (TAM) untuk memprediksi penggunaan *Cloud Computing Technology* (CCT) aktual oleh manajer dengan penambahan variabel moderasi usia dan pengalaman. Hasil penelitian mendukung semua hipotesis model. Hasil penelitian mendukung semua hipotesis model. Namun, efek moderasi dari variabel demografis, usia dan pendidikan melalui pencarian model persamaan struktural ini, ditemukan bahwa usia dan pendidikan gagal memoderasi semua jalur hipotesis model penelitian. Oleh karena itu, hipotesis yang sesuai tidak didukung oleh data.

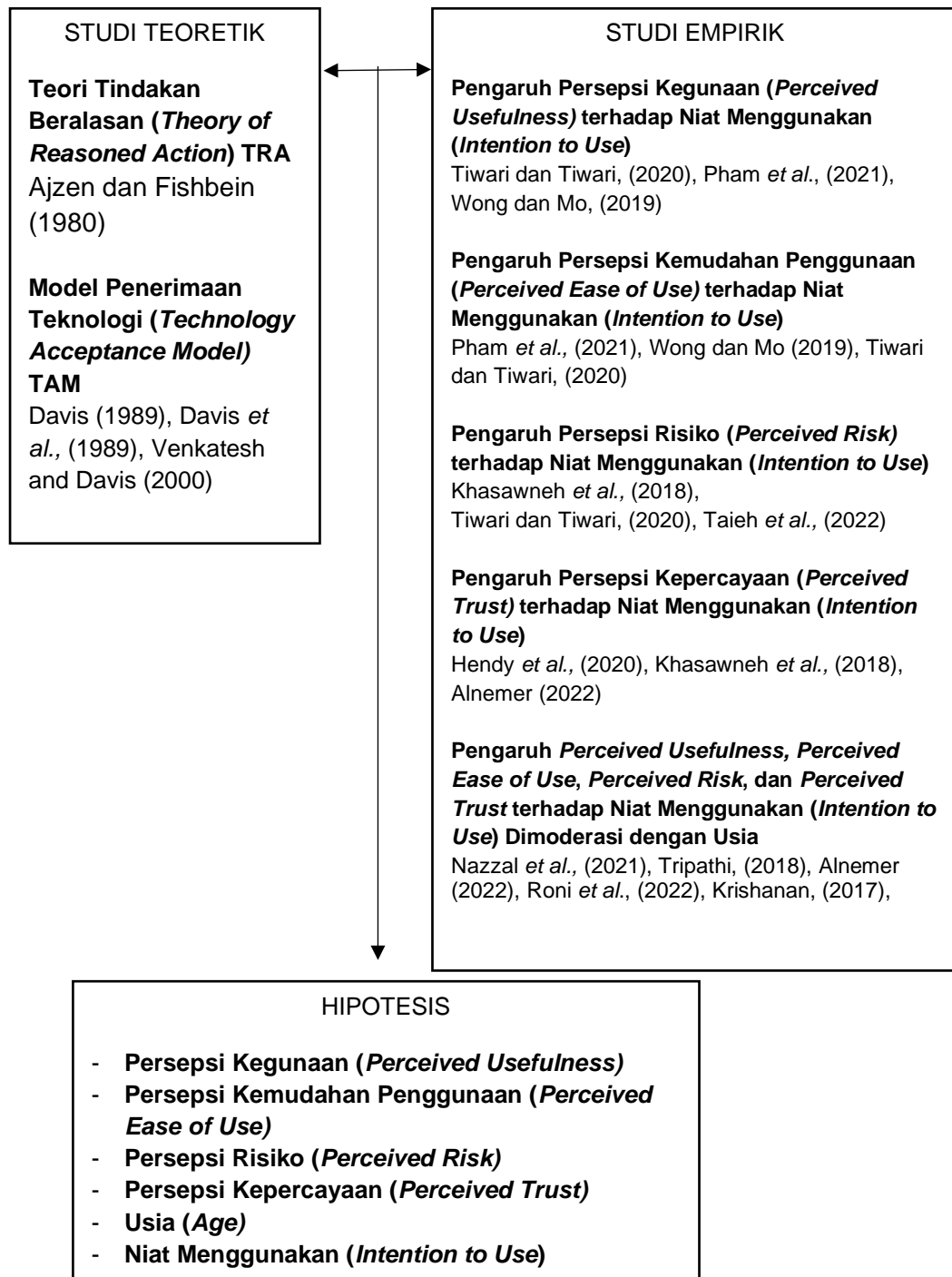
Roni *et al.* (2022) melakukan penelitian peran anteseden perilaku hedonis dan utilitarian pada niat perilaku dan meliputi usia dan frekuensi belanja *online* sebagai variabel moderator untuk mengevaluasi lebih lanjut hubungan antara motif belanja *online* dan niat perilaku dalam konteks pengiriman makanan *online* selama pandemi Covid-19 di Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan motif normatif berpengaruh signifikan dan positif terhadap niat perilaku pembelian *online* dibandingkan dengan motivasi hedonis.

Secara khusus, penelitian ini menunjukkan bahwa frekuensi belanja *online* secara signifikan memoderasi manfaat yang dirasakan pada niat perilaku di antara konsumen pengiriman makanan *online* selama pandemi.

Krishanan *et al.* (2017) melakukan penelitian untuk menyelidiki secara kuantitatif moderasi pengaruh usia dan tingkat pendidikan konsumen Malaysia dalam konteks *mobile banking* melalui struktural strategi pemodelan persamaan. Hasil penelitian menunjukkan usia dan tingkat pendidikan tidak menjadi moderator yang signifikan dalam hal persepsi interaktivitas dan niat konsumen untuk menggunakan *mobile banking*.

2.3. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan kerangka penelitian yang menggambarkan antar variabel yang diuji. Kerangka proses berpikir adalah bagan komprehensif yang menunjukkan gambaran mengenai penyusunan skripsi berdasarkan pemaparan studi teoritik dan studi empirik. Studi teoritik dilakukan dengan cara mempelajari teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diajukan dalam studi ini, yaitu TAM (*Technology Acceptance Model*). Dalam melakukan studi teoritik terjadi proses berpikir deduktif yakni proses berpikir yang bersifat umum ke yang bersifat khusus. Studi empirik dilakukan dengan cara mempelajari hasil-hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Berdasarkan studi teoritik dan studi empirik ditemukan variabel-variabel penelitian tersebut, sehingga menghasilkan sebuah hipotesis yang merupakan hubungan antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, persepsi kepercayaan, usia, dan niat menggunakan teknologi. Dengan demikian, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti gambar 2.4.



Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis

2.4.1. *Perceived Usefulness* terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use*)

Model penerimaan teknologi adalah suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai (Jogiyanto, 2007:111). Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM) dikembangkan oleh Davis *et al.* (1989) berdasarkan model TRA. Salah satu konstruk utama dari TAM adalah *perceived usefulness*. *Perceived usefulness* merupakan sejauh mana penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan hasil kerja seseorang (Davis, 1989). Kemanfaatan dalam penggunaan teknologi informasi dapat diketahui melalui kepercayaan penggunaan teknologi informasi ketika memutuskan penerimaan teknologi informasi. Menurut Davis (1989) pengukuran konstruk *perceived usefulness* terdiri dari (1) membuat pekerjaan lebih cepat, (2) berguna, (3) menambah produktifitas, (4) mempertinggi efektifitas, (5) mengembangkan kinerja pekerjaan. Penelitian sebelumnya menunjukkan kegunaan yang dirasakan adalah faktor penting yang mempengaruhi niat nasabah dalam menggunakan *mbanking*. Oleh karena itu, konstruk *perceived usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem informasi (Tiwari dan Tiwari, 2020; Pham *et al.*, 2021; Wong dan Mo, 2019). Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

H1: *Perceived Usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan (*Intention to Use*)

2.4.2. *Perceived Ease of Use* terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use*)

Technology Acceptance Model (TAM) ialah model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai (Jogiyanto, 2007:111). Konstruk kedua dari *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang merupakan suatu kepercayaan (*believe*) dalam proses pengambilan keputusan. Kalau seseorang

merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka akan menggunakannya, sebaliknya kalau seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka tidak akan menggunakannya (Davis, 1989). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk *perceived ease of use* mempengaruhi niat dalam menggunakan teknologi (Van *et al.*, 2021; Wong dan Mo, 2019; Tiwari dan Tiwari, 2020). Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

H2: *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan (*Intention to Use*)

2.4.3. *Perceived Risk* terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use*)

Menurut Ajzen dan Fishbein (1980) dalam Pavlou (2003) *Theory of Reasoned Action* (TRA) memprediksi bahwa konsumen akan melakukan transaksi jika persepsi risiko rendah. Persepsi risiko adalah suatu persepsi-persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi yang tidak diinginkan dari menggunakan produk atau layanan (Pavlou, 2003 dalam Rodiah dan Melati, 2020).

Meskipun penggunaan *mobile banking* sangat bermanfaat, kompatibel dan mudah digunakan, namun tingkat penggunaan ditentukan oleh tingkat risiko yang terkait dalam melakukan transaksi keuangan. Adapun persepsi nasabah terhadap risiko dalam *m-banking* meliputi sistem keamanan bank, prosedur otentikasi dan jaminan privasi yang diberikan oleh bank (Tiwari dan Tiwari, 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk *perceived risk* mempengaruhi secara negatif signifikan terhadap niat dalam menggunakan teknologi (Khasawneh *et al.*, 2018 ; Tiwari dan Tiwari, 2020; Abu-Taieh *et al.* 2022). Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

H3: *Perceived risk* berpengaruh negatif signifikan terhadap niat menggunakan (*Intention to Use*)

2.4.4. *Perceived Trust* terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use*)

Dalam *Theory of Reasoned Action* (TRA) kepercayaan menciptakan sikap positif terhadap penggunaan teknologi yang cenderung mengurangi ketakutan dan oportunisme pengguna dan melemahkan kekhawatiran sehingga melalui sikap, kepercayaan cenderung mempengaruhi niat untuk bertransaksi *online* (Pavlou, 2003). Kepercayaan adalah ciri dari sebagian besar interaksi ekonomi dan sosial ketika adanya ketidakpastian (Pavlou, 2003).

Dalam konteks kemajuan teknologi pada layanan keuangan dan perbankan, kepercayaan nasabah menunjukkan keyakinan bahwa penggunaan teknologi tertentu akan menghasilkan penghematan waktu, efisiensi, dan akan melindungi data keuangan pribadi nasabah (Hendy *et al.*, 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk *perceived trust* mempengaruhi niat dalam menggunakan teknologi (Hendy *et al.*, 2020, Khasawneh *et al.*, 2018; Alnemer, 2022). Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

H4: *Perceived Trust* berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan (*Intention to Use*)

2.4.5. Usia sebagai Faktor Pemoderasi Hubungan antara *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of use*, *Perceived Risk*, dan *Perceived Trust* terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use*)

Venkatesh *et al.* (2003) dalam Tripathi (2018) usia merupakan moderator penting dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use the Technology* (UTAUT) dan menemukan hubungan antara harapan kinerja (mirip dengan *perceived usefulness*) lebih kuat untuk karyawan yang lebih muda karena mereka akan memberikan bobot yang lebih besar untuk penghargaan ekstrinsik (yaitu manfaat yang dirasakan), yang pada akhirnya memotivasi mereka untuk menggunakan sistem baru. Usia merupakan karakteristik sosial ekonomi penting secara langsung dan sebagai moderator mempengaruhi niat perilaku individu, adopsi, dan penerimaan

teknologi (Wang dan Chen, 2009 dalam Nazzal *et al.*, 2021). Individu yang lebih muda biasanya memiliki lebih banyak pengalaman dengan Internet, dan aspek-aspek seperti kegunaan dan sikap menjadi lebih kritis (Morris dan Venkatesh, 2000 dalam Nazzal *et al.*, 2021). Penelitian Alnemer (2022) menemukan bahwa usia memberikan efek signifikan terhadap adopsi *mobile banking*.

Usia adalah faktor demografi penting lainnya yang memainkan peran penting dalam menjelaskan perilaku konsumen. Khususnya, orang yang lebih muda cenderung lebih giat dan suka bertualang daripada orang yang lebih tua dan cukup baik dengan perangkat teknologi, sehingga mereka lebih cenderung menerima penggunaan teknologi baru (Roni *et al.*, 2022). R. Porter dan Donthu (2006) dalam Krishanan *et al.* (2017) meneliti peran demografi dan hambatan akses yang dirasakan pada penggunaan internet di kalangan konsumen di wilayah metropolitan utama Amerika Serikat Tenggara yang mengungkapkan bahwa usia konsumen secara signifikan terkait dengan persepsi kemudahan penggunaan internet. Touron *et al.* (2004) dan Aubert *et al.* (2006) dalam Tripathi (2018) bahwa pekerja yang lebih tua tidak beradaptasi dengan baik terhadap perubahan teknologi dan kemauan dan kemampuan pekerja yang lebih tua dapat menghambat perubahan dan inovasi teknologi. Hasil penelitian Tripathi (2018) efek negatif dari risiko yang dirasakan pengguna usia tua relatif lebih kuat.

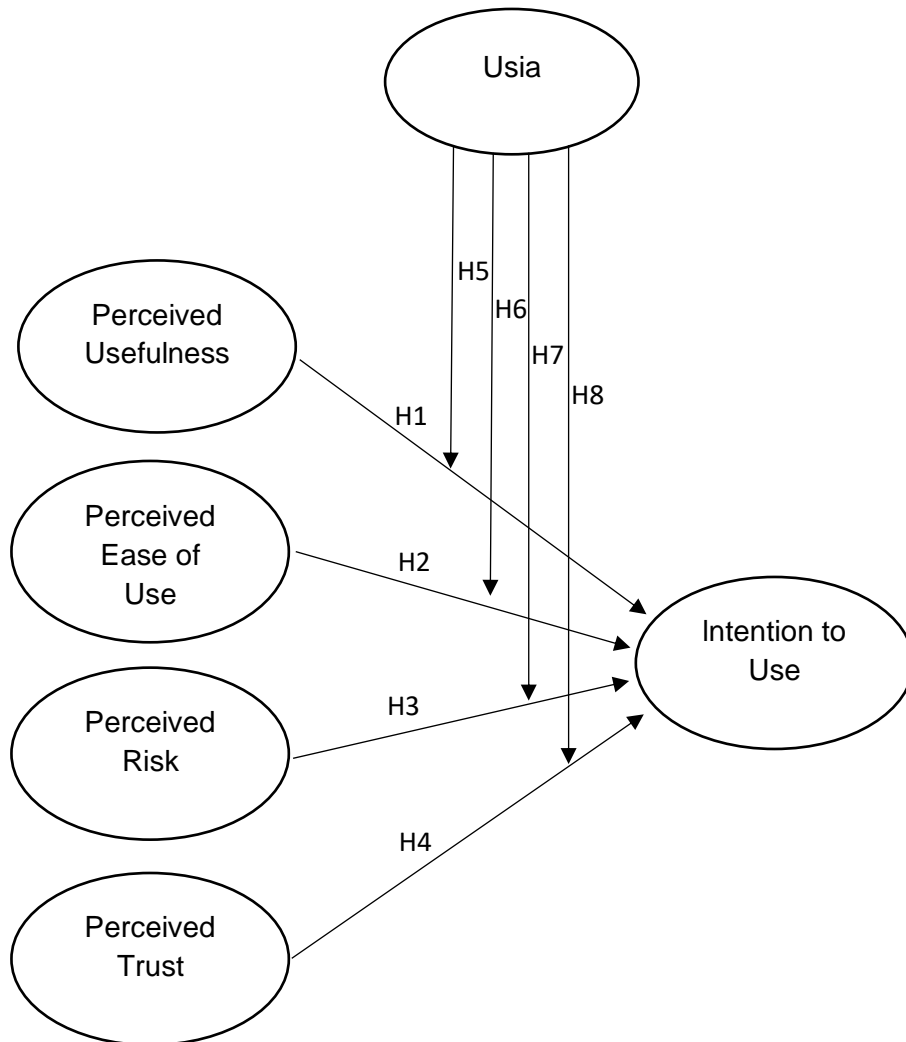
Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

H5: *Perceived Usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use*) Dimoderasi dengan Usia

H6: *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif signifikan terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use*) Dimoderasi dengan Usia

H7: *Perceived Risk* berpengaruh negatif signifikan terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use*) Dimoderasi dengan Usia

H8: *Perceived Trust* berpengaruh positif signifikan terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use*) Dimoderasi dengan Usia



Gambar 2.5 Kerangka Konseptual