

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan pustaka

Penelitian ini menggunakan beberapa sumber pustaka yang berhubungan dengan kasus atau metode yang akan diteliti. Diantaranya yaitu :

Penelitian yang dilakukan oleh Alfi Nur Nadiatul Khaira, Hanifah Muslimah Az-Zahra Rusdydi (2020) penelitian ini memberikan informasi terhadap pengalaman pengguna pada aplikasi *Mobile Banking* dengan metode UX curve. Hasil dari penelitian tersebut bahwa aspek yang paling berpengaruh terhadap perubahan pengalaman pengguna aplikasi BRI *mobile banking* adalah aspek *usability*.

Penelitian yang dilakukan oleh Yeni Oktapiani¹, Maria Rosario, Afrizal Nehemia (2020) berjudul “Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Brimo Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*”. Hasil dari penelitian ini *Technology Acceptance Model (TAM)* menemukan bahwa variabel *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, dan Actual Use* tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo.

Penelitian yang dilakukan oleh Kersna Minan (2021) berjudul “Analisis Pendekatan Metode *TAM* Pada Penggunaan Aplikasi *E-Commerce*”. Hasil bahwa masyarakat sudah puas dengan penggunaan, pemanfaatan serta kehadiran aplikasi *e-commerce* dan masyarakat sudah mendapatkan kemudahan terhadap penggunaannya

Penelitian yang dilakukan oleh Fauzan Luthfi Yaumul Adha, Muhammad Luthfi Hamzah, Idria Maita, Megawati, Arif Marsal (2021) berjudul “Analisis Penerimaan Pengguna Dapodik Sekolah Dasar Kecamatan Tampan Menggunakan Model TAM dan EUCS. Hasil dari penelitian ini bahawa persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik, Persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik, konten mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik, dan sikap (attitude) mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik.

Penelitian yang dilakukan oleh Asri Cahya Mandiri, Efriyanto, Elisabeth Yansye Metekohy (2021) berjudul “Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadapkepuasan nasabah dalam menggunakan BRI *mobile*(BRImo)” Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (BRImo).

Tabel 2.1 Tinjauan pustaka

No	Penulis	Judul	Metode	Hasil
1	Nadiatul Khaira1, Hanifah Muslimah Az-Zahra2, Alfi Nur	Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	<i>Initial Questionnaire, Curve Drawing Templates, dan Final Questionnaires,</i>	Bahwa aspek Yang paling berpengaruh terhadap perubahan pengalaman

	Rusydi (2020)	dengan Metode <i>UX</i> <i>Curve</i> (Studi Kasus : BRI <i>Mobile</i> <i>Banking</i>)	Kuisoner.	pengguna aplikasi BRI <i>Mobile Banking</i> adalah aspek <i>usability</i>
2	Yeni Oktapiani ¹ , Maria Rosario ² , Afrizal Nehemia (2020)	Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Brimo Dengan Pendekatan <i>Technology</i> <i>Acceptance</i> <i>Model (TAM)</i>	Kuesioner	<i>Technology</i> <i>Acceptance</i> <i>Mode (TAM)</i> dan menemukan bahwa variabel <i>Perceived</i> <i>Usefulness</i> , <i>Perceived Ease Of</i> <i>Use</i> , dan <i>Actual</i> <i>Use</i> tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo,
3.	Kersna Minan(2021)	Analisis Pendekatan Metode TAM Pada Penggunaan Aplikasi <i>E-</i> <i>Commerce</i>	Kuesioner	hasil bahwa Masyarakat sudah puas dengan penggunaan, pemanfaatan serta kehadiran aplikasi <i>e-</i> <i>commerce</i> dan Masyarakat sudah mendapatkan kemudahan terhadap penggunaannya

4.	Fauzan Luthfi Yaumul Adha, Muhammad Luthfi Hamzah, Idria Maita, Megawati, Arif Marsal (2021)	Analisis Penerimaan Pengguna Dapodik Sekolah Dasar Kecamatan Tampan Menggunakan Model TAM dan EUCS		persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik, Persepsi kemudahan penggunaan (<i>perceived ease of use</i>) mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik, konten mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik, dan sikap (<i>attitude</i>) mempengaruhi penerimaan operator terhadap Dapodik.
5.	Asri Cahya Mandiri, Efriyanto, Elisabeth Yansye Metekohy (2021)	Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadapkepuasan nasabah dalam menggunakan bri <i>mobile</i> (brimo)	Kuisisioner	Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (BRImo).
6.	Makarius Jedaut 2023	Analisis Penerimaan Aplikasi BRImo Dengan Pendekatan Technology Accetance Model (Tam)	Kuisisioner	TAM cukup akurat dalam mengukur tingkat peneriaman suatu system informasi

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Aplikasi Mobile Banking BRImo

Menurut Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023), *mobile banking* diciptakan kepada nasabah untuk melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet dan *smartphone*, khususnya via aplikasi yang dapat diunduh. Mirip dengan *ATM (Automatic Teller Machine)* lewat sarana *mobile banking* seorang nasabah dapat melakukan pengecekan rekening, transfer dana antar rekening, hingga pembayaran tagihan rutin bulanan (listrik, telepon, dsb.) melalui rekening banknya. Banyak keuntungan yang bisa didapatkan oleh nasabah dengan memanfaatkan layanan ini, terutama bila dilihat dari waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena transaksi menggunakan *mobile banking* pasti bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja selama nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet.

Mobile banking merupakan layanan yang diberikan oleh bank bagi nasabahnya untuk dapat melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone* yang dimilikinya. *Mobile banking* dalam menyediakan layanannya sudah terdapat pada menu yang tersedia di dalam aplikasi yang diunduh oleh nasabah. Fitur atau layanan yang biasanya disediakan bank dalam *mobile banking* antara lain: melihat info saldo, rekening pengguna, pembayaran tagihan (listrik dan air), transfer antar bank dan fitur lain yang dibutuhkan dan bermanfaat bagi penggunanya. Hadirnya *mobile banking* tentu memberikan banyak manfaat yang dapat dirasakan bagi

bagi penggunanya, maupun bagi bank itu sendiri. Manfaat bagi pengguna mobile banking yang paling dirasakan adalah kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan sebelum berkembangnya *mobile banking*. Transaksi perbankan dilakukan secara konvensional yaitu mendatangi bank secara langsung, namun sekarang nasabah hanya perlu mengandalkan *smartphone* dan internet yang dimilikinya untuk melakukan transaksi.

Mobile banking juga menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tanpa terbatas pada ruang dan waktu. Keuntungan bagi pihak bank sendiri adalah dengan mengurangi biaya operasional yang sebelumnya digunakan untuk membangun kantor cabang. Selain itu dengan adanya fitur-fitur yang mudah dipahami dan keamanan yang baik, bank juga dapat menarik nasabah-nasabah baru yang membutuhkan layanan *mobile banking* untuk menggunakan layanan yang diberikan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) menjadi salah satu bank yang menyediakan layanan berbasis *mobile banking*. Pada tahun 2019 BRI mengeluarkan aplikasi BRImo atau BRI *mobile* yang merupakan pengembangan dari *mobile banking* sebelumnya (promo.bri.co.id). BRImo saat ini menghadirkan berbagai layanan yang akan mempermudah penggunanya dalam melakukan transaksi perbankan. Salah satu keunggulan yang ditawarkan pada aplikasi BRImo yaitu nasabah dapat melakukan tarik tunai tanpa menggunakan kartu ATM dan hanya mengandalkan aplikasi pada *smartphone* penggunanya. Tarik tunai dapat

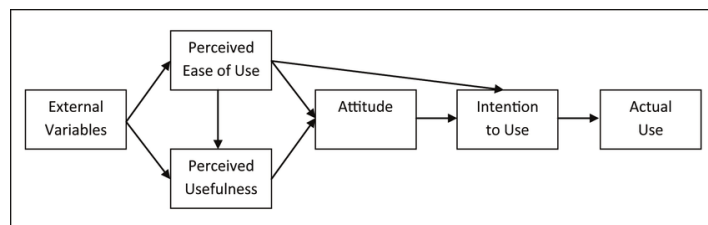
dilakukan cukup dengan memasukkan nominal yang ingin ditarik pada aplikasi BRImo, lalu masukkan *password*. Setelah itu pengguna akan menerima kode tarik tunai yang nantinya kode itu akan dimasukkan ke dalam mesin ATM BRI terdekat.

2.2.2 Metode *Technology Acceptance Model*

(TAM)Technology Acceptance Model (TAM) atau dalam bahasa Indonesia disebut sebagai Model penerimaan teknologi adalah model yang mengadopsi *theory of reasoned action (TRA)* teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut teori ini dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. *TAM (Technology Acceptance Model)* merupakan salah satu teknik yang dibuat untuk mampu melihat maupun menganalisis setiap faktor-faktor yang merupakan faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi komputer, terdapat banyak model yang dapat menganalisis hal yang sama seperti literatur yang meneliti tentang sikap terhadap teknologi seperti *TRA, TPB, TAM*. Metode *TAM (Technology Acceptance Model)* penting untuk diketahui karena penilaian terhadap teknologi akan membentuk

penilaian seperti apa sikap seseorang, seperti apa pengaruh yang akan timbul karena penilaian seseorang terhadap teknologi dan lain-lain yang berhubungan dengan sikap terhadap teknologi komputer.

TAM mempunyai lima konstruksi utama yaitu: *Perceived Ease Of Use* (persepsi kemudahan penggunaan), *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat), *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan), *Intention to Use* (intensi menggunakan) dan *Actual Use* (penggunaan actual).



Gambar 2.1 Technology Acceptance Model

2.2.2.1 *Perceived Ease of Use*

Perceived Ease of Use atau persepsi kemudahan penggunaan merupakan *persepsi Ease of Use* yang memiliki self belief dalam menggunakan sistem TI dan tidak memerlukan *free of effort* atau tidak merepotkan *Perceived Ease of Use* merupakan suatu tingkatan dimana individu percaya bahwa dalam menggunakan sistem tertentu akan *free of effort* atau terbebas dari usaha.

2.2.2.2 *Perceived Usefulness*

Perceived Usefulness atau persepsi manfaat penggunaan adalah sejauh mana individu percaya bahwa suatu teknologi yang dipergunakan akan meningkatkan performa dari. Tingkatan dimana

individu percaya atau meyakini bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut, yang dapat diartikan bahwa manfaat dari penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja orang yang menggunakannya.

2.2.2.3 *Attitude Towards Using*

Konsep *Attitude Toward Using* dalam TAM memiliki konsep sikap terhadap penggunaan sebuah sistem yang berbentuk acceptance atau rejection sebagai efek apabila individu menggunakan suatu teknologi dalam menunjang pekerjaannya. Sikap menjelaskan penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi dimana sikap menyatakan apa yang kita sukai dan tidak, yang terdiri atas beberapa unsur diantaranya cara pandang (*cognitive*), afektif(*affective*), dan behavioral components.

2.2.2.4 *Behavioral Intention to Use*

Behavioral Intention (minat perilaku) merupakan suatu minat atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku atau tindakan tindakan. Minat berhubungan dengan tindakan-tindakan atau perilaku-perilaku, akan tetapi keinginan dapat berubah menurut waktu, semakin lebar jarak waktu maka semakin dimungkinkan hal tersebut terjadi perubahan- perubahan minat seseorang. Tingkat penggunaan sebuah computer technology pada individu dapat diprediksi dari sikap perhatian pengguna terhadap

teknologi tersebut, apabila ada keinginan untuk menambah peripheral pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta minat untuk memotivasi pengguna lainnya.

2.2.2.5 *Actual System Use*

Kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*) dikonsepsikan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Setiap orang akan merasa puas apabila menggunakan sistem apabila mereka merasa yakin bahwa sistemnya mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitasnya yang tergambarkan dalam kondisi *actual system*.

2.2.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan di tarik kesimpulannya (sugiyono, 2010:117).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi BRImo di kota Labuan Bajo. Dalam penelitian ini penulis menghitung ukuran sampel menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2011:87).

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

n = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masihbisa ditolerir; e=0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 %dari populasi penelitian.

Menurut informasi pada <https://ekonomi.republika.co.id> pengguna aplikasi BRImo mencapai 26,3 juta. Maka jumlah sampel dapat diketahui sebagai berikut:

$$n = \frac{26.300.000}{1 + 26.300.000(0,1)^2} 99,9$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 100. hal dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik.

2.2.4 Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah dengan memberikan kuesioner mengenai penerimaan pengguna terhadap aplikasi BRImo. Kuesioner yang diberikan berbentuk tabel dimana responden diminta untuk memberikan tanda checklist (✓) dalam kolom yang disediakan sesuai dengan alternatif jawaban yang dipilih. Alternatif jawaban pada kolom menggunakan skala likert. Yang menerangkan : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

Metode pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

2.2.4.1 Kuesioner

Penulis melakukan penyebaran kuesioner dimaksudkan untuk mendapatkan data umum mengenai konsumen, untuk mendapatkan data variable perspektif yang mempengaruhi pengguna aplikasi BRImo. Penyebaran kuesioner menggunakan pertanyaan semi terbuka, dimana pertanyaan yang disediakan pilihan jawabannya tetapi masih ada kemungkinan bagi responden untuk memberikan jawaban yang sesuai dengan keadaan pengguna.

2.2.4.2 Studi Pustaka

Penulis melakukan studi pustaka dengan mengumpulkan data literatur-literatur yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya pada buku ilmiah, jurnal dan lainnya.

2.2.5 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Azwar & Saifuddin, 2009). Adapun langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam pengujian validitas secara perhitungan software SPSS adalah sebagai berikut :

1. Jika koefisien korelasi Product moment melebihi 0,5
2. Jika koefisien korelasi product moment $> r$ -tabel (α ; $n-2$), = jumlah sampel
3. Nilai Sig. $\leq \alpha$

Maka rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas menggunakan teknik korelasi product moment:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana: n = Jumlah responden

X = Skor variabel (jawaban responden) Y = skor variabel untuk responden

2.2.6 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran relative sama apabila pengukuran tersebut dilakukan beberapa kali dengan

menggunakan alat pengukur yang sama (Dwi, 2016). Selain itu, suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,600. Dalam menghitung reliabilitas, penulis menggunakan *Alpha Cronbach*.

2.2.7 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda ini digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen (Latan dan Temalagi 2013), sebagai faktor prediktor kompetensi aplikasi BRImo dengan pendekatan *Technology Accetance Model (Tam)*. Persamaan matematis untuk hubungan yang di hipotesiskan dapat dirumuskan sebagai berikut :

Persamaan rumus:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \beta_5 X_{5i} + e$$

Dimana :

Y_i = Aplikai BRImo

β_0 = Kofesien regresi

$\beta_1 X_{1i}$ = Perceived Ease of Use

$\beta_2 X_{2i}$ = Perceived Usefulness

$\beta_3 X_{3i}$ = Attitude Towards Using

$\beta_4 X_{4i}$ = Behavioral Intention to Use

$\beta_5 X_{5i}$ = Actual System Use

e = Variabel gangguan/kesalahan (disturbance/error terms)

2.2.8 Uji T Hipotesis

Uji t bertujuan untuk menguji apakah variabel independent secara parsial atau individual terhadap variabel dependen. Uji t tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi yang dihasilkan, jika nilai signifikansi yang dihasilkan menunjukkan $P < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel independent. Cara lain adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Jika t hitung $>$ t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independent secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Latan dan Tamalagi, 2013).