

Implikasi TRA (Theory Of Reasoned Action) dan TAM (Technology Acceptance Model) pada Pengguna Layanan Perbankan Online

Defa Septia^{*1}, Suripto², Maulana Agung³, Jeni Wulandari⁴

Universitas Lampung, Gedong Meneng, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung^{1,2,3,4}

*e-mail: defa.septia@gmail.com

ABSTRAK

Di era modern ini, penggunaan online banking sudah banyak digunakan oleh sebagian masyarakat. Hampir semua bank telah memfasilitasi nasabahnya dengan layanan online banking ini. Penggunaan online banking dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mendukung maupun yang tidak mendukung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai konsekuensi dari theory of reasoned action (TRA) dan theory acceptance model (TAM) terhadap adopsi dan penggunaan layanan perbankan online di kota Bandar Lampung. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini meliputi sikap, norma subyektif, kemudahan penggunaan, dan utilitas yang dirasakan. Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari individu yang menggunakan layanan perbankan online secara mandiri di wilayah Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental, dimana sebanyak 100 responden dimasukkan ke dalam sampel. Sebelum melakukan uji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji reliabilitas dan validitas data. Data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik regresi linier berganda dengan menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dari empat variabel yang diteliti, hanya satu variabel, yaitu kemudahan penggunaan, yang secara statistik menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap adopsi perbankan online. Variabel sikap, norma subyektif, dan utilitas yang dirasakan tidak menunjukkan dampak yang signifikan secara statistik terhadap adopsi internet banking mandiri dalam konteks Bandar Lampung.

Kata kunci : Perbankan online; Model Penerimaan Teknologi, Teori Tindakan Beralasan.

In this modern era, the use of online banking has widely used by some people. Almost all banks have facilitated their customers with this online banking service. The use of online banking can be influenced by factors that are supportive or unsupportive. The objective of this study is to assess the consequences of the theory of reasoned action (TRA) and the theory acceptance model (TAM) on the adoption and usage of online banking services in the city of Bandar Lampung. The variables under investigation in this study encompass attitude, subjective norms, convenience of use, and perceived utility. The participants in this study consist of individuals who utilise autonomous online banking services in the region of Bandar Lampung. The present study employed an incidental sampling technique, wherein a total of 100 respondents were included in the sample. Prior to doing hypothesis testing, it is customary to perform reliability and validity tests on the data. The data was thereafter subjected to analysis through the utilisation of multiple linear regression techniques employing the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The findings of this study indicate that of the four variables examined, only one element, namely simplicity of use, demonstrates a statistically significant impact on the adoption of online banking. The variables of attitude, subjective norms, and perceived utility do not exhibit a statistically significant impact on the adoption of independent internet banking in the context of Bandar Lampung.

Keywords : Online banking; Technology Acceptance Model, Theory of Reasoned Action.

PENDAHULUAN

Internet tidak hanya dianggap sebagai sumber berbagi informasi tetapi telah menjadi saluran distribusi yang efektif untuk mempromosikan layanan keuangan dan melakukan transaksi keuangan (Vijayageeta, 2011). Melakukan transaksi keuangan melalui internet disebut dengan online banking. Nasabah telah menemukan manfaat dari bertransaksi dengan online banking, termasuk biaya yang lebih rendah dan fleksibilitas untuk mengatur transaksi kapan saja dan di mana saja (Ozbay et al., 2011) dibandingkan dengan melakukan transaksi melalui kantor cabang bank tradisional di dunia nyata (Krauter & Faullant, 2008). Layanan ini didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi, yang

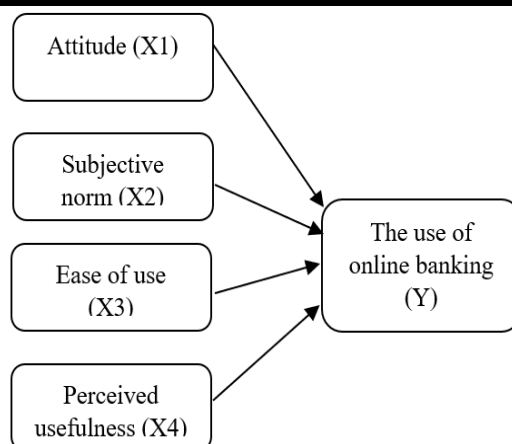
disebut sebagai digital banking atau online banking (Pikkarainen et al). Pada tahun 2004, aktivitas layanan meliputi pengecekan saldo, peninjauan riwayat transaksi, pembayaran, transfer dana, dan pencetakan dokumen (Tan dan Teo 2000; Brown et al. 2004). Nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan hal-hal di atas. Keuntungan dari fleksibilitas inilah yang menjadi daya tarik di sektor perbankan dan berdampak pada peningkatan penggunaannya. Peluang sebuah produk untuk digunakan oleh masyarakat luas terletak pada manfaat dan ketersediaannya dalam mempermudah kehidupan sehari-hari.

Perbankan online telah mengalami peningkatan yang signifikan di Indonesia. Cukup banyak nasabah Indonesia yang menggunakan perbankan online secara teratur (setidaknya sebulan sekali melalui saluran online atau seluler) sekarang, naik dari 57 persen pada tahun 2017. Masyarakat Indonesia sudah siap untuk mengurangi penggunaan uang tunai karena sudah terbiasa dengan alat pembayaran digital. Berdasarkan sumber riset yang dilakukan oleh McKinsey tentang Personal Financial Services pada tahun 2021 yang melibatkan kurang lebih 20.000 responden dari bank-bank perkotaan di 15 pasar Asia; Hasilnya, 90% konsumen di wilayah tersebut menggunakan perbankan digital secara aktif dan sebagian besar dari mereka siap untuk membeli lebih banyak produk layanan perbankan melalui saluran digital. Munculnya fenomena ini telah mendorong bank-bank komersial di Indonesia, yaitu Bank Mandiri, BCA, BRI, dan BNI, untuk memperkenalkan penawaran berorientasi digital yang memenuhi kebutuhan nasabah mereka. Pada tahun 2021, diproyeksikan bahwa hingga 25% dari populasi orang dewasa di Indonesia akan memiliki rekening bank digital. Nilai numerik yang diwakili oleh angka ini setara dengan populasi 47.722.913 orang pada tahun 2021. Menurut data dari sikapiuangmu.ojk.go.id, diproyeksikan bahwa jumlah pengguna bank digital di Indonesia akan mencapai sekitar 31% atau 59.969.877 orang pada tahun 2022.

Sikap, standar subyektif, standar moral dan pengaruh lingkungan adalah alasan mengapa nasabah memilih perbankan online. Salah satu kelas model yang paling umum digunakan ialah teori tindakan beralasan TRA (*theory of reasoned action*) serta TAM (*theory acceptance model*) (Fishbein & Ajzen, 1975). Model ini berangkat dari teori pembelajaran dan mengasumsikan bahwa perilaku terhadap objek tertentu dididiki dengan niat untuk melakukan perilaku tersebut. Niat merupakan rencana sadar seseorang untuk mencoba melakukan suatu perilaku (Eagly dan Chaiken, 1993). Teori tindakan beralasan (TRA) pada awalnya diusulkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) dalam domain Psikologi Sosial. Sejak saat itu, teori ini menjadi sangat terkenal sebagai kerangka kerja untuk menjelaskan perilaku individu. (TRA) menyatakan bahwa pengambilan keputusan individu memainkan peran penting dalam menentukan partisipasi seseorang dalam keputusan berikutnya. Penentuan [sesuatu] bergantung pada dua elemen utama, yaitu pertimbangan pribadi dan pertimbangan sosial. Norma subjektif, seperti yang didefinisikan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), mengacu pada pandangan pribadi individu terhadap hasil dari perilaku dan pendapat mereka dalam lingkungan sosial mereka. Teori Tindakan Beralasan (TRA) dan Model Penerimaan Teknologi (TAM) digunakan oleh para peneliti dalam studi mereka. (TAM) dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi berbasis informasi dan menjelaskan perilaku pengguna. Di sisi lain, TRA dapat memberikan penjelasan mengenai persepsi dan motivasi yang mendorong perilaku pengguna dalam konteks internet banking mandiri di Bandar Lampung.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian berikut, para peneliti menghimpun data empiris dan materi terkait yang dapat mendukung dan memiliki relevansi dengan pertanyaan penelitian. Data dan informasi yang sudah dihimpun berikutnya bakal dianalisis untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Penelitian ini akan menggunakan metodologi penelitian kuantitatif untuk memperoleh hasil data.



Gambar 1. Kerangka Kerja Kerangka Kerja

Penelitian berikut mempergunakan teknik pengumpulan data sumber primer. Menurut Sugiyono (2013), teknik pengumpulan data sumber primer mengacu pada sumber data yang langsung memberi data pada individu yang bertanggung jawab atas pengumpulan data. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan survei menggunakan sarana elektronik, yaitu dengan menggunakan Google Form. Kuesioner tertutup yang digunakan terdiri dari serangkaian pertanyaan yang disertai dengan jawaban pilihan ganda, yang diberikan kepada sampel sebanyak 100 orang pengguna internet banking yang berdomisili di kota Bandar Lampung

Kuesioner yang dipergunakan pada penelitian berikut mempergunakan Skala Likert yang terdiri atas rentang skor dari 1 sampai 5. Skala Likert merupakan pendekatan yang digunakan secara luas untuk menilai sikap, dimana individu mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap subjek, objek, ataupun kejadian tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2014:104). Sistem penilaian yang digunakan dalam kuesioner diuraikan yakni:

Tabel 1. Pengukuran skala Likert

Tid ak.	Kategori jawaban	Nilai
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat tidak setuju (STS)	1

Penelitian beikut mempergunakan metodologi kuantitatif, dengan mempergunakan analisis statistik sebagai instrumen utama untuk interpretasi data. Penelitian ini mempergunakan regresi linier berganda sebagai metode statistik, dengan penggunaan program statistik SPSS. Penggunaan instrumen statistik ini dimotivasi oleh kebutuhan peneliti untuk memastikan korelasi antara variabel independen serta variabel dependen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka mengumpulkan data untuk penelitian ini, instrumen pengumpulan data dalam bentuk kuesioner digunakan, khususnya menggunakan Google Form.

1. Uji Validitas

Uji validitas diadakan dengan mempergunakan metode korelasi dengan menggunakan SPSS versi 22. Jika koefisien skor suatu item indikator dengan skor total positif atau 0,3 maka item tersebut dianggap valid (Sugiyono, 2012).

Tabel 2. Uji Validitas

tidak	rhitung	r _{tabel}	Kesimpulan
X1	0,590	0,30	Valid

X2	0,802	0,30	Valid
X3	0,681	0,30	Valid
X4	0,743	0,30	Valid
X5	0,497	0,30	Valid
X6	0,619	0,30	Valid
X7	0,746	0,30	Valid
X8	0,339	0,30	Valid
X9	0,372	0,30	Valid
X10	0,500	0,30	Valid
X11	0,500	0,30	Valid
X12	0,577	0,30	Valid
x.13	0,637	0,30	Valid
X14	0,407	0,30	Valid
X15	0,374	0,30	Valid
X16	0,438	0,30	Valid

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian berikut diadakan dengan mempergunakan rumus Cronbach's Alpha pada aplikasi SPSS. Berikut ialah hasil uji reliabilitas pada penelitian, yakni:

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Koefisien (nilai) keandalan menggunakan rumus Cronbach Alpha	Jumlah item instrumen
0.844	16

Bersumberkan hasil penganalisisan, nilai Cronbach's Alpha sejumlah 0,844 jauh lebih besar dari syarat minimum 0,6. Alhasil bisa diambil simpulan bahwasanya variabel-variabel yang dipergunakan oleh peneliti mampu mengekstrak data yang relatif sama dimanapun instrumen tersebut digunakan.

3. Uji Regresi Linier, Uji F, Uji t, R Square

Tabel 4. Uji Regresi Linier, Uji F, Uji t, R Square

model	Koefisien tidak terstandarisasi		Koefisien standar	t	Sig.
	B	Std. Kesalahan	Beta		
Sikap	-.007	.017	-.046	-.429	.669
Norma subjektif	-.008	.025	-.034	-.323	.747
Kemudahan penggunaan	.373	.042	.709	8.800	.000
Kegunaan yang dirasakan	.024	.014	.124	1.637	.105
konstan	0.984				
Sig F	0.000				
R Square	0.534				

Bersumberkan hasil analisis regresi linier berganda yang ditunjukkan dalam tabel di atas, bisa dapat dibuat persamaan regresi yakni:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$= -0,662 + -0,007 + -0,008 + 0,373 + 0,024 + e$$

Koefisien persamaan regresi di atas menunjukkan hal tersebut:

1. Nilai koefisien regresi untuk variabel sikap, yang dilambangkan sebagai $\beta_1 X_1$, adalah -0,007. Nilai yang teramati menandakan korelasi negatif (hubungan terbalik) antara ukuran sikap dan penggunaan internet banking secara independen. Hal ini mengimplikasikan bahwa peningkatan 1% dalam variabel sikap dikaitkan dengan penurunan sebesar 0,007 dalam variabel penggunaan internet banking. Dengan asumsi bahwasanya semua variabel lain tetap konstan.
2. Koefisien regresi, dilambangkan sebagai $\beta_2 X_2$, dalam variabel norma subyektif adalah -0,008. Koefisien ini menandakan hubungan yang negatif, yang menunjukkan bahwa variabel norma subyektif memiliki hubungan terbalik dengan penggunaan internet banking secara independen. Hal ini mengimplikasikan bahwa kenaikan 1% pada variabel norma subyektif berhubungan dengan penurunan sebesar 0,008 pada variabel penggunaan internet banking. Dengan asumsi bahwasanya seluruh faktor yang lain tidak berubah.
3. Koefisien regresi ($\beta_3 X_3$) yang terkait dengan variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai positif sebesar 0,373. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan 1% dalam kemudahan akan meningkatkan 0,373 dalam penggunaan perbankan online, dengan asumsi bahwasanya faktor independen lainnya tetap konstan. Adanya tanda positif mengungkapkan hubungan yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.
4. Nilai koefisien regresi untuk variabel persepsi manfaat, yang dilambangkan sebagai $\beta_4 X_4$, menunjukkan nilai positif sebesar 0,024. Temuan ini mengindikasikan bahwa kenaikan 1% dalam penggunaan menghasilkan kenaikan 0,024 dalam pemanfaatan perbankan online independen, dengan asumsi bahwa semua faktor independen lainnya tetap konstan. Tanda positif mengungkapkan hubungan searah antara variabel independen dan variabel dependen.

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari pengujian serentak terhadap dampak faktor independen terhadap variabel dependen, terbukti bahwa nilai yang diamati memiliki tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi perbankan online dipengaruhi secara positif oleh empat variabel independen: sikap, norma subyektif, kemudahan, dan kegunaan, baik secara sendiri-sendiri juga dengan simultan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dengan mempergunakan SPSS, penjelasannya yakni:

Hasil uji-t (parsial) mengungkapkan bahwasanya sikap terhadap layanan perbankan online menunjukkan pengaruh negatif secara parsial dan tidak signifikan secara statistik, sedangkan norma subyektif mengungkapkan pengaruh positif secara parsial dan tidak signifikan terhadap penggunaan layanan perbankan online. Selain itu, hasil penelitian mengungkapkan hubungan yang signifikan dan positif antara variabel kemudahan penggunaan dalam Theory of Acceptance Model (TAM) dengan pemanfaatan layanan perbankan online, sedangkan variabel persepsi manfaat dalam TAM menunjukkan hubungan yang positif secara parsial namun tidak signifikan dengan adopsi layanan perbankan online. Hasil penganalisisan hipotesis dengan mengungkapkan uji F (simultan) menunjukkan bahwasanya terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap, norma subyektif, kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alshurideh, M., Salloum, S. A., Al Kurdi, B., Monem, A. A., & Shaalan, K. (2019). Memahami faktor penentu kualitas yang mempengaruhi niat untuk menggunakan platform pembelajaran mobile: Sebuah studi praktis. *Jurnal Internasional Teknologi Seluler Interaktif*, 13(11).
- Fishbein, M. dan Ajzen, I. (1975). *Kepercayaan, sikap, niat, dan perilaku: Pengantar teori dan penelitian*. Reading, MA: Addison-Wesley
- Krath, J., Schürmann, L., & Von Korflesch, H. F. (2021). Mengungkap dasar teori gamifikasi: Sebuah tinjauan sistematis dan analisis teori dalam penelitian tentang gamifikasi, permainan serius, dan pembelajaran berbasis permainan. *Komputer dalam Perilaku Manusia*, 125, 106963.
- Krauter, G.S. dan Faullant, R. (2008) 'Penerimaan konsumen terhadap internet banking: pengaruh kepercayaan internet', *International Journal of Bank Marketing*.
- Ozbay, R.D., Dincer, H. dan Hacıoglu, U. (2011). *Strategi inovasi berbasis internet untuk bank-bank di era krisis keuangan global 2008*, *International Journal of Business and Social Science*
- Pikkarainen T, Pikkarainen K, Harjaluoto K dan Pahlila S. (2004). *Penerimaan konsumen terhadap perbankan online: Perluasan dari Model Penerimaan Teknologi*. Riset Internet
- Tam, C., & Oliveira, T. (2017). Tinjauan literatur tentang mobile banking dan kinerja individu. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), 1044-1067.
- Tan M dan Teo T.S.H. (2000). *Faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi internet banking*. *Jurnal Asosiasi Sistem Informasi*.
- Tussyadiah, I. (2020). Tinjauan penelitian tentang otomatisasi dalam pariwisata: Peluncuran Koleksi Terkurasi *Annals of Tourism Research* tentang Kecerdasan Buatan dan Robotika dalam Pariwisata. *Annals of Tourism Research*, 81, 102883.
- Vijayageeta, V.D. (2011). *Pencurian identitas online - perspektif India*, *Journal of Economic Crime*.