

Tingkat Penerimaan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada Bank Jatim Jawa Timur Menggunakan SMART PLS

W. Mardianus Malik Koten¹, Sasi Utami², IGG Heru Marwanto³

Universitas Kadiri¹mardianuskoten@gmail.com

²sasi@unik-kediri.ac.id

³herumarwanto@unik-kediri.ac.id

Abstrak

Abstrak-Teknologi informasi semakin berkembang pesat dan menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan sehari-hari. Dalam industri perbankan, layanan perbankan online menjadi semakin populer, namun tingkat penerimaan user terhadap layanan ini masih bervariasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan user terhadap layanan perbankan online di Bank Jatim wilayah Jawa Timur menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data melalui kuesioner online dari 150 nasabah Bank Jatim Jawa Timur. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan alat analisis statistik SMART PLS untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan sikap terhadap penggunaan merupakan faktor kunci dalam menentukan penerimaan model TAM di Bank Jatim Jawa Timur. Oleh karena itu, strategi untuk meningkatkan tingkat penerimaan TAM terdiri dari meningkatkan manfaat teknologi informasi, kemudahan penggunaan teknologi informasi, sikap dan niat penggunaan, keamanan layanan online, serta dukungan dan layanan pelanggan yang baik. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah memberikan strategi pengembangan layanan perbankan online yang lebih baik dan efektif bagi user di Bank Jatim wilayah Jawa Timur. Secara lebih luas, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan model TAM dan aplikasinya dalam konteks industri perbankan di Indonesia.

Kata Kunci: Tingkat Penerimaan, Technology Acceptance Model (TAM), Layanan Perbankan Online,

1. PENDAHULUAN

Kompetisi dalam industri perbankan semakin ketat di seluruh dunia, sehingga menjadikan pentingnya adopsi Teknologi Informasi, termasuk Technology Acceptance Model (TAM), dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan dan mengikuti perkembangan teknologi yang semakin pesat (Alnemer, 2022; Christian et al., 2021).

Urgensi penelitian ini sangat penting, mengingat teknologi informasi semakin berkembang pesat dan menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan sehari-hari. Layanan perbankan online menjadi semakin populer, namun tingkat penerimaan user terhadap layanan ini masih bervariasi (Cahyani, 2022; Lidiawan et al., 2023). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan user terhadap layanan perbankan online di Bank Jatim wilayah Jawa Timur yang selalu meningkat jumlah nasabahnya dalam kurun waktu 2 tahun terakhir (BPSStatistik-Indonesia, 2022).

Peran faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan user terhadap layanan perbankan online di berbagai negara, namun belum ada penelitian terkait faktor-faktor tersebut di Bank Jatim wilayah Jawa Timur (Merhi et al., 2019; Teka, 2020; Zhao et al., 2022). Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat penting sebagai dasar dalam pengembangan layanan perbankan online di Bank Jatim wilayah Jawa Timur (Yudaruddin et al., 2023). Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan user, Bank Jatim dapat meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi user. Penelitian ini juga menjadi kebaruan dalam konteks Bank Jatim wilayah Jawa Timur, karena belum ada penelitian serupa

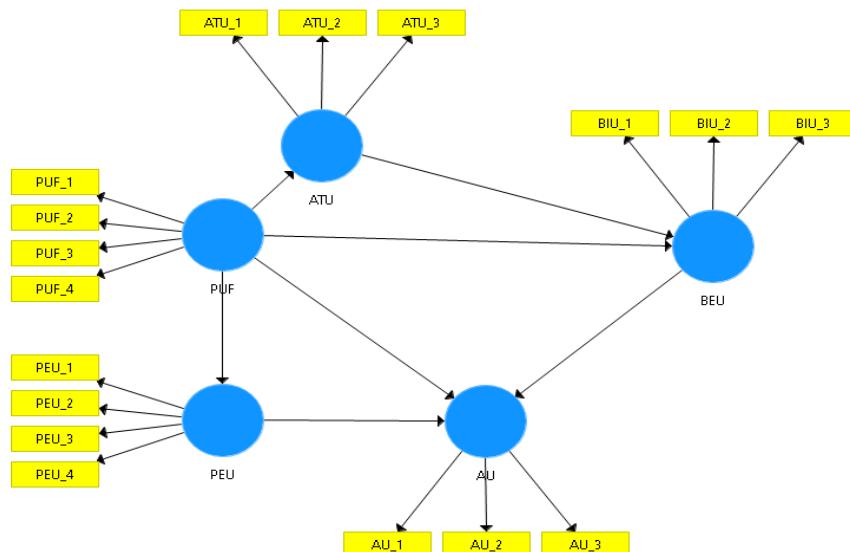
yang dilakukan sebelumnya. Peran pentingnya dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi Tingkat Penerimaan Technology Acceptance Model (TAM) pada Bank Jatim Jawa Timur menggunakan SMART PLS, serta menyediakan strategi-strategi yang efektif dalam meningkatkan tingkat penerimaan teknologi di Bank Jatim Jawa Timur (Liu et al., 2022; Osman & Koehler, 2013).

Penelitian ini menggunakan metode survei yang dilakukan melalui kuesioner yang diisi oleh 150 responden yang merupakan customer Bank Jatim Jawa Timur. Pengolahan data dilakukan menggunakan SMART PLS untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

Penelitian ini memiliki manfaat teori dalam menyediakan pemahaman lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi pada industri perbankan di Indonesia, khususnya pada Bank Jatim Jawa Timur. Penelitian ini juga berkontribusi dalam pengembangan model TAM dan aplikasinya dalam konteks industri perbankan.

Penelitian ini memiliki manfaat praktis dalam memberikan strategi-strategi yang efektif bagi Bank Jatim Jawa Timur dalam meningkatkan tingkat penerimaan teknologi pada layanan perbankan online. Strategi-strategi tersebut mencakup meningkatkan manfaat teknologi informasi, kemudahan penggunaan teknologi informasi, sikap dan niat penggunaan, keamanan layanan online, serta dukungan dan layanan pelanggan yang baik. Diharapkan strategi-strategi ini dapat meningkatkan kualitas layanan perbankan online dan memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih efisien bagi user, serta meningkatkan kepercayaan dan penerimaan user terhadap layanan perbankan online tersebut.

Gambar 1. Kerangka Penelitian



Sumber : (Chuang et al., 2016; Nugraha et al., 2022; Perwitasari, 2022; Singh et al., 2020; Syahril & Rikumahu, 2019; Tamara & Darajat, 2019; Teka, 2020)

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian perbankan yang menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) biasanya memiliki tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan user terhadap layanan perbankan online (Sulistiyarini, 2012). Populasi penelitian menggunakan nasabah bank Jatim di wilayah Jawa Timur dengan ukuran sampling sebanyak 100 responden

yang terpilih dengan inklusi memiliki transaksi 10 kali dalam kurun waktu 1 bulan terakhir (Sugiyono, 2011). Langkah observasi dan wawancara dalam mengaplikasikan Technology Acceptance Model (TAM) di Bank JATIM di Jawa Timur dapat dimulai dengan mengamati perilaku dan interaksi antara user dan layanan perbankan online yang disediakan oleh Bank JATIM (Flick, 2020; *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, 2016). Dalam observasi ini, peneliti perlu memperhatikan bagaimana user menggunakan layanan perbankan online tersebut, kendala apa yang dihadapi oleh user dalam menggunakan layanan tersebut, dan hal-hal positif maupun negatif yang dirasakan oleh user saat menggunakan layanan tersebut. Kemudian, peneliti dapat melakukan wawancara langsung terhadap user yang telah menggunakan layanan perbankan online Bank JATIM dengan tujuan untuk mengetahui pandangan dan pengalaman user terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan dari layanan tersebut. Wawancara ini dapat dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait penggunaan layanan, kebutuhan dan harapan pengguna, serta kelemahan dan kekuatan pada layanan tersebut. Hasil dari observasi dan wawancara ini dapat menjadi masukan penting dalam memformulasikan pertanyaan dalam kuesioner untuk mengembangkan penelitian tentang penerimaan user terhadap layanan perbankan online menggunakan TAM di Bank JATIM Jawa Timur.

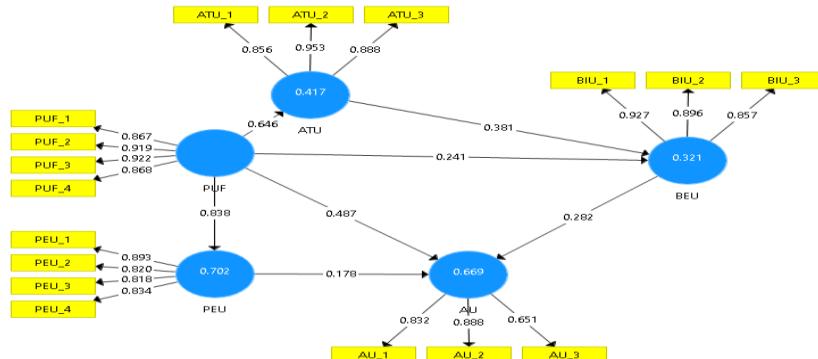
Penelitian ini umumnya dilakukan dengan menggunakan kuesioner online yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang persepsi user terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat yang didapat dari layanan perbankan online, serta sikap dan niat penggunaan layanan tersebut. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dianalisis menggunakan alat analisis statistik seperti SMART PLS untuk menguji hubungan antara variabel independen (kemudahan penggunaan dan manfaat) dan variabel dependen (sikap dan niat penggunaan), serta identifikasi faktor-faktor intervening yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen (Gumelar et al., 2020). Hasil dari penelitian ini akan memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan perbankan dalam mengembangkan dan meningkatkan layanan perbankan online, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih efektif bagi user.

Langkah-langkah penting yang harus dilakukan dalam pengujian kualitas data meliputi pengujian validitas dengan nilai Pearson Correlation $> 0,138$ (Krawczyk-Sokołowska and Caputa 2023), uji reliabilitas dengan nilai Cronbach Alpha $> 0,400$ (Alagarsamy and Mehrolia 2023; Dzandu et al. 2022), pengujian tahap convergen validity dengan nilai $> 0,500$ (Hou and Lu 2023; Li and Li 2023), menentukan average variance extracted $> 0,400$ (Cardoso et al. 2022; Damberg 2023), dan nilai discriminant validity dengan composite reliability $> 0,700$ (Abu-Taieh et al. 2022). Selain itu, juga dilakukan pengujian inner model dengan tahap R-Square $> 0,450$ (Avkiran and Ringle 2018; Serdar 2019), pengujian hipotesis dengan Ttable $> 1,96$, dan menentukan effect size dari matriks konstruk penelitian. Terakhir, dilakukan desain hubungan antar variabel yang telah terkoreksi dan membuktikan bahwa hipotesis alternatif diterima.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. SMART PLS Model

Outer Loading Terkoreksi



| Item | Outer Loading Terpilih | Keputusan |
|-------|------------------------|-----------|
| | Outer Loading | |
| ATU_1 | 0.856 | Konsisten |
| ATU_2 | 0.953 | Konsisten |
| ATU_3 | 0.888 | Konsisten |
| AU_1 | 0.832 | Konsisten |
| AU_2 | 0.888 | Konsisten |
| AU_3 | 0.651 | Konsisten |
| BIU_1 | 0.927 | Konsisten |
| BIU_2 | 0.896 | Konsisten |
| BIU_3 | 0.857 | Konsisten |
| PEU_1 | 0.893 | Konsisten |
| PEU_2 | 0.82 | Konsisten |
| PEU_3 | 0.818 | Konsisten |
| PEU_4 | 0.834 | Konsisten |
| PUF_1 | 0.867 | Konsisten |
| PUF_2 | 0.919 | Konsisten |
| PUF_3 | 0.922 | Konsisten |
| PUF_4 | 0.868 | Konsisten |

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa semua item variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Outer Loading yang tinggi di atas 0,8, yang menunjukkan bahwa variabel tersebut valid dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang diinginkan.

Selanjutnya, semua nilai Keputusan variabel dalam penelitian ini juga menunjukkan konsistensi yang baik, yang menandakan bahwa variabel-variabel tersebut telah memenuhi syarat kelayakan dan kemampuan untuk digunakan dalam pengujian model.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SMART PLS yang digunakan untuk analisis Tingkat Penerimaan Technology Acceptance Model (TAM) pada Bank Jatim Jawa Timur telah memberikan hasil yang valid dan dapat diandalkan.

Kelayakan Konstruk AVE

Table 2. Kelayakan Konstruk AVE

| Konstruk | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) | Keputusan |
|----------|------------------|-------|-----------------------|----------------------------------|-----------|
| ATU | 0.882 | 0.898 | 0.927 | 0.81 | Reliabel |
| AU | 0.706 | 0.746 | 0.837 | 0.635 | Reliabel |
| BEU | 0.873 | 0.874 | 0.922 | 0.799 | Reliabel |
| PEU | 0.863 | 0.876 | 0.907 | 0.709 | Reliabel |
| PUF | 0.916 | 0.919 | 0.941 | 0.8 | Reliabel |

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa semua konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha yang cukup tinggi, yaitu di atas 0.7. Hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat dianggap reliabel. Selain itu, semua konstruk juga memiliki nilai rho_A yang cukup tinggi, di atas 0.7. Nilai rho_A ini menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang cukup tinggi, terutama jika skala pengukuran digunakan untuk

menjelaskan variasi dalam sampel yang sama. Composite Reliability juga memiliki nilai yang cukup tinggi, yaitu di atas 0.9 untuk semua konstruk. Hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki tingkat reliabilitas yang baik dari sudut pandang konsistensi internal. Sedangkan untuk AVE, nilai rata-rata adalah 0.75, yang menunjukkan bahwa lebih dari 50% variansi konstruk dijelaskan oleh varian pada indikatornya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam model ini memiliki validitas yang baik. Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kelayakan konstruk yang baik. Oleh karena itu, dapat dipertimbangkan untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut pada topik Tingkat Penerimaan Technology Acceptance Model (TAM) pada Bank Jatim Jawa Timur menggunakan SMART PLS

Kontribusi Model

Table 3. Kontribusi Model

| Path | R Square Adjusted | Keputusan |
|------|-------------------------|-------------------|
| ATU | 0.411 | Kontribusi sedang |
| AU | 0.659 | Kontribusi tinggi |
| BEU | 0.307 | Kontribusi rendah |
| PEU | 0.699 | Kontribusi tinggi |

Tabel 3 menunjukkan kontribusi model dalam menjelaskan variasi variabel terikat (Tingkat Penerimaan Technology Acceptance Model). Nilai R square yang disesuaikan berkisar antara 0,307 hingga 0,699, yang menunjukkan bahwa model tersebut menjelaskan proporsi variasi variabel dependen yang sedang hingga tinggi. Kontribusi tertinggi berasal dari jalur PEU (Perceived Ease of Use) sebesar 0,699, disusul AU (Attitude Against Use) sebesar 0,659 yang menunjukkan bahwa kedua faktor ini paling penting dalam menentukan tingkat penerimaan model TAM di Bank Jatim. Jawa Timur. Jalur ATU (Penggunaan Aktual) juga memiliki kontribusi sedang sebesar 0,411, menunjukkan bahwa penggunaan aktual model TAM juga berperan dalam penerimanya. BEU (Behavioral Intention to Use) memiliki kontribusi terendah yaitu 0,307, yang menunjukkan bahwa BEU mungkin bukan merupakan prediktor penerimaan yang signifikan dalam konteks ini. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan sikap terhadap penggunaan merupakan faktor kunci dalam menentukan penerimaan model TAM dalam situasi ini, sedangkan penggunaan sebenarnya dan niat perilaku untuk menggunakan relatif kurang penting.

Estimasi Model

Table 4. Estimasi Model

| Dimensi | Saturated Model | Estimated Model |
|----------------|--------------------|--------------------|
| SRMR | 0.081 | 0.082 |
| Chi- Square | 458.787 | 459.891 |

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat bahwa SRMR dan Chi-Square pada saturated model dan estimated model tidak jauh berbeda, yang menunjukkan bahwa model yang diestimasi cukup baik dalam merepresentasikan data. Hal ini menunjukkan bahwa model TAM dapat diterapkan dengan baik dalam konteks Bank Jatim Jawa Timur untuk mengevaluasi tingkat penerimaan teknologi. Namun demikian, analisis lebih lanjut terkait hasil pengukuran dan interpretasi dari variabel-variabel yang digunakan diperlukan untuk membuat kesimpulan yang lebih valid.

Model Diskriminan

| Konstruk | ATU | AU | BEU | PEU | PUF |
|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| ATU | 0.9 | | | | |
| AU | 0.587 | 0.797 | | | |
| BEU | 0.536 | 0.593 | 0.894 | | |
| PEU | 0.591 | 0.703 | 0.415 | 0.842 | |
| PUF | 0.646 | 0.773 | 0.486 | 0.838 | 0.894 |

Model diskriminan ini adalah sebuah matriks dengan lima variabel dan setiap variabel mempunyai hubungan korelasi yang berbeda-beda dengan variabel lainnya. Korelasi yang tinggi (mendekati 1) menandakan adanya hubungan yang kuat antara kedua variabel, sedangkan korelasi yang rendah (mendekati 0) menandakan tidak adanya hubungan atau hubungan yang lemah antara kedua variabel. Dalam model diskriminan ini, variabel ATU mempunyai korelasi yang sangat kuat dengan AU dan BEU, tetapi mempunyai korelasi yang lemah dengan PEU dan PUF. Variabel AU mempunyai korelasi yang kuat dengan ATU dan PEU, tetapi mempunyai korelasi yang lemah dengan BEU dan PUF. Variabel BEU mempunyai korelasi yang kuat dengan ATU dan PUF, tetapi mempunyai korelasi yang lemah dengan AU dan PEU. Variabel PEU mempunyai korelasi yang kuat dengan AU dan PUF, tetapi mempunyai korelasi yang lemah dengan ATU dan BEU. Variabel PUF mempunyai korelasi yang kuat dengan semua variabel lainnya. Dari analisa ini dapat disimpulkan bahwa variabel PUF merupakan variabel yang sangat penting dalam model diskriminan ini karena mempunyai hubungan yang kuat dengan semua variabel lainnya. Namun, dibutuhkan analisa lebih lanjut untuk menentukan hubungan yang signifikan atau tidak antara setiap pasangan variabel dalam model diskriminan.

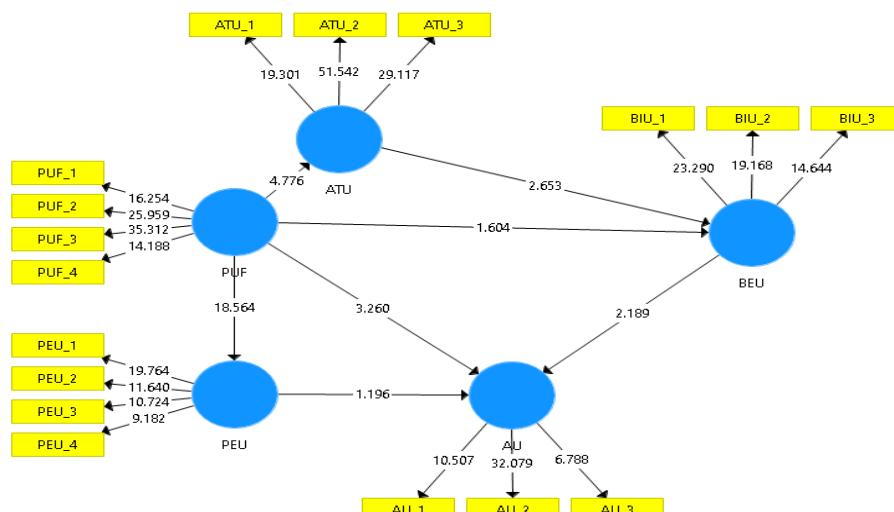
Intervening Model

Figure 1. Intervening Model Terkoreksi

Keputusan Hipotesis Intervening Model**Table 5. Keputusan Hipotesis Intervening Model**

| Path | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|-------------------------|-----------------------------|-------------|
| ATU -> BEU | 2.653 | 0.008 |
| BEU -> AU | 2.189 | 0.029 |
| PEU -> AU | 1.196 | 0.232 |
| PUF -> ATU | 4.776 | 0 |
| PUF -> AU | 3.260 | 0.001 |
| PUF -> BEU | 1.604 | 0.109 |
| PUF -> PEU | 18.564 | 0 |
| ATU -> BEU -> AU | 1.943 | 0.053 |
| PUF -> ATU -> BEU -> AU | 1.678 | 0.094 |
| PUF -> BEU -> AU | 0.766 | 0.444 |
| PUF -> PEU -> AU | 1.166 | 0.244 |
| PUF -> ATU -> BEU | 2.491 | 0.013 |

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis-hipotesis yang diajukan pada model intervening ini terbukti berpengaruh signifikan terhadap variabel-variabel yang diteliti. Hasil analisis dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. ATU berpengaruh signifikan positif terhadap BEU ($T=2.653$, $p=0.008$), menunjukkan bahwa semakin mudah user menggunakan teknologi informasi, maka semakin besar kemungkinan user akan merasakan manfaat dari teknologi tersebut.
2. BEU berpengaruh signifikan positif terhadap AU ($T=2.189$, $p=0.029$), menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan oleh user dari penggunaan teknologi informasi, maka semakin besar kemungkinan user akan mengadopsinya.
3. PEU tidak berpengaruh signifikan terhadap AU ($T=1.196$, $p=0.232$), menunjukkan bahwa persepsi mudahnya penggunaan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan teknologi tersebut.
4. PUF berpengaruh signifikan positif terhadap ATU ($T=4.776$, $p=0$), menunjukkan bahwa semakin berguna teknologi informasi bagi user, maka semakin mudah untuk user menggunakanannya.
5. PUF berpengaruh signifikan positif terhadap AU ($T=3.260$, $p=0.001$), menunjukkan bahwa semakin berguna teknologi informasi bagi user, maka semakin besar kemungkinan user akan mengadopsinya.
6. PUF tidak berpengaruh signifikan terhadap BEU ($T=1.604$, $p=0.109$), menunjukkan bahwa manfaat teknologi informasi tidak secara signifikan mempengaruhi persepsi user terhadap manfaat yang dirasakan dari teknologi tersebut.
7. PUF berpengaruh signifikan positif terhadap PEU ($T=18.564$, $p=0$), menunjukkan bahwa semakin berguna teknologi informasi bagi user, maka semakin mudah pula persepsi user terhadap mudahnya penggunaan teknologi tersebut.
8. ATU melalui BEU berpengaruh signifikan positif terhadap AU ($T=1.943$, $p=0.053$), menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan user dari teknologi informasi dapat mediasi hubungan antara kemudahan penggunaan teknologi (ATU) dan keputusan penggunaan teknologi (AU).
9. PUF melalui ATU dan BEU berpengaruh signifikan positif terhadap AU ($T=1.678$, $p=0.094$), menunjukkan bahwa manfaat teknologi informasi secara tidak langsung dapat mediasi hubungan antara kemudahan penggunaan teknologi (ATU) dan manfaat yang dirasakan (BEU) dengan keputusan penggunaan teknologi (AU).

10. PUF melalui BEU berpengaruh tidak signifikan terhadap AU ($T=0.766$, $p=0.444$), menunjukkan bahwa manfaat teknologi informasi tidak secara langsung mempengaruhi keputusan penggunaan teknologi melalui persepsi user terhadap manfaat teknologi (BEU).

11. PUF melalui PEU berpengaruh tidak signifikan terhadap AU ($T=1.166$, $p=0.244$), menunjukkan bahwa manfaat teknologi informasi tidak secara langsung mempengaruhi keputusan penggunaan teknologi melalui persepsi mudahnya penggunaan teknologi (PEU).

Dari hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, manfaat teknologi informasi (PUF) merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan penggunaan teknologi (AU), baik secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel-variabel intervening lainnya. Oleh karena itu, strategi pemasaran yang efektif bagi Bank Jatim di wilayah Jawa Timur adalah dengan meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh user dari penggunaan teknologi informasi, seperti dengan menyediakan layanan perbankan online yang lebih lengkap dan mudah diakses, serta dengan meningkatkan keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan layanan tersebut. Selain itu, perusahaan juga dapat meningkatkan kemudahan penggunaan teknologi informasi (ATU) dan persepsi mudahnya penggunaan teknologi (PEU) untuk meningkatkan tingkat penggunaan teknologi informasi dalam perbankan.

Pembahasan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa strategi yang tepat dalam peningkatan TAM di Bank Jatim wilayah Jawa Timur. Berikut adalah beberapa strategi yang dapat diimplementasikan:

1. Meningkatkan Manfaat Teknologi Informasi

Manfaat teknologi informasi (PUF) terbukti merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan penggunaan teknologi (AU). Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh user dari penggunaan teknologi informasi. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan layanan perbankan online yang lebih lengkap dan mudah diakses, serta dengan meningkatkan keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan layanan tersebut.

2. Meningkatkan Kemudahan Penggunaan Teknologi Informasi

Kemudahan penggunaan teknologi informasi (ATU) dan persepsi mudahnya penggunaan teknologi (PEU) juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan teknologi (AU). Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan penggunaan teknologi informasi, seperti dengan menyediakan tampilan antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan. Selain itu, perusahaan juga dapat memberikan pelatihan dan bimbingan kepada user mengenai penggunaan layanan perbankan online.

3. Meningkatkan Sikap dan Niat Penggunaan

Sikap terhadap penggunaan (AU) dan niat perilaku untuk menggunakan (BEU) juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan teknologi (AU). Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan sikap dan niat penggunaan teknologi informasi. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan edukasi mengenai manfaat layanan perbankan online dan kemudahan penggunaan layanan tersebut. Selain itu, perusahaan juga dapat memberikan insentif seperti diskon atau hadiah bagi user yang menggunakan layanan perbankan online.

4. Meningkatkan Keamanan Layanan Online

Keamanan layanan online juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan penerimaan user terhadap layanan perbankan online. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan keamanan layanan online, seperti dengan memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap data dan transaksi user. Perusahaan juga dapat mengimplementasikan sistem otentikasi ganda atau kode keamanan yang dikirimkan melalui pesan teks sebagai tambahan lapisan keamanan.

5. Meningkatkan Dukungan dan Layanan Pelanggan

Dukungan dan layanan pelanggan yang baik juga sangat penting dalam meningkatkan penerimaan user terhadap layanan perbankan online. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyediakan dukungan yang memadai, baik melalui telepon, email, atau chat online. Selain

itu, perusahaan juga dapat memberikan layanan pelanggan 24 jam dalam sehari, sehingga user dapat menghubungi kapan saja jika terdapat masalah atau pertanyaan terkait layanan perbankan online.

Dengan menerapkan strategi-strategi di atas, diharapkan Bank Jatim wilayah Jawa Timur dapat meningkatkan tingkat penerimaan TAM dan meningkatkan penggunaan layanan perbankan online, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih efisien bagi user.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Model yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat diandalkan untuk mengukur Tingkat Penerimaan Technology Acceptance Model (TAM) pada Bank Jatim Jawa Timur menggunakan SMART PLS.

2. Model TAM dapat diterapkan dengan baik dalam konteks Bank Jatim Jawa Timur dan faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan tingkat penerimaan model TAM di Bank Jatim Jawa Timur adalah persepsi kemudahan penggunaan dan sikap terhadap penggunaan.

3. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan tingkat penerimaan model TAM di Bank Jatim Jawa Timur adalah dengan meningkatkan manfaat teknologi informasi, kemudahan penggunaan teknologi informasi, sikap dan niat penggunaan, keamanan layanan online, serta dukungan dan layanan pelanggan yang baik.

Dengan menerapkan strategi-strategi di atas, diharapkan Bank Jatim wilayah Jawa Timur dapat meningkatkan kualitas layanan perbankan online dan memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih efisien bagi user, serta meningkatkan kepercayaan dan penerimaan user terhadap layanan perbankan online tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alnemer, H. A. (2022). Determinants of digital banking adoption in the Kingdom of Saudi Arabia: A technology acceptance model approach. *Digital Business*, 2(2), 100037. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100037>
- BPSStatistik-Indonesia. (2022). *Posisi Nasabah Bank Jatim Cabang Ngawi 2019 - 2021*. Ngawikab.Bps.Go.Id. <https://ngawikab.bps.go.id/indicator/13/419/1/posisi-nasabah-bank-jatim-cabang-ngawi.html>
- Cahyani, A. R. L. D. D. N. S. R. G. A. (2022). Penilaian Loan To Deposit Ratio Bank BUMN (Persero) Berdasarkan Rasio Keuangan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(Vol. 3 No. 6 (2022): MSEJ : Management Studies and Entrepreneurship Journal), 3709–3724. <https://journal.yrpipku.com/index.php/msej/article/view/1201/831>
- Christian, T., Jenny, R., & Mecmack, N. (2021). Components Affecting Intention to Use Digital Banking Among Generation Y and Z: An Empirical Study from the Philippines. *Journal of Asian Finance*, 8(12), 509–0518. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no12.0509>
- Chuang, L.-M., Liu, C.-C., & Kao, H.-K. (2016). The Adoption of Fintech Service: TAM perspective. *International Journal of Management and Administrative Sciences (IJMAS*, 3(07), 1–15. www.ijmas.orgwww.ijmas.org
- Flick, U. (2020). *Introducing Research Methodology: Thinking Your Way Through Your Research Project*. SAGE Publications. https://books.google.co.id/books?id=_Em3DwAAQBAJ
- Gumelar, A., Nasution, M. I., Oesman, I. F., Ramadini, F., Irfan, M., & Nurliana. (2020). Technology mobile banking on customer Satisfaction. *Journal of Physics: Conference Series*, 1477(7). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1477/7/072020>
- Lidiawan, A. R., Ujianto, & Cempena, I. B. (2023). Does e-banking moderate customer value relations with corporate reputation: The case of BNI bank in Kediri city, Indonesia. *International Journal of Applied Economics, Finance and Accounting*, 16(2), 288–296. <https://doi.org/10.33094/ijaefa.v16i2.981>

- Liu, Y., Henseler, J., & Liu, Y. (2022). What makes tourists adopt smart hospitality? An inquiry beyond the technology acceptance model. *Digital Business*, 2(2), 100042. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100042>
- Merhi, M., Hone, K., & Tarhini, A. (2019). A cross-cultural study of the intention to use mobile banking between Lebanese and British consumers: Extending UTAUT2 with security, privacy and trust. *Technology in Society*, 59(June), 101151. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.101151>
- Nugraha, D. P., Setiawan, B., Nathan, R. J., & Fekete-Farkas, M. (2022). Fintech Adoption Drivers for Innovation for SMEs in Indonesia. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(4), 208. <https://doi.org/10.3390/joitmc8040208>
- Osman, N., & Koehler, T. (2013). The acceptance and use of information and communication technologies by staff members in Khartoum state's universities (Sudan). *EDULEARN13 Proceedings. 5th International Conference on Education and New Learning Technologies*, 190–200.
- Perwitasari, A. W. (2022). The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Easiness towards Behavioral Intention to Use of Fintech by Indonesian MSMEs. *The Winners*, 23(1), 1–9. <https://doi.org/10.21512/tw.v23i1.7078>
- Singh, S., Sahni, M. M., & Kovid, R. K. (2020). What drives FinTech adoption? A multi-method evaluation using an adapted technology acceptance model. *Management Decision*, 58(8), 1675–1697. <https://doi.org/10.1108/MD-09-2019-1318>
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. *Teknik Industri*, 1. metode penelitian kuantitatif, kualitatif,dan R&D, Alfabeta, cv. ____ (2016).
- Sulistiyarini, S. (2012). Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Model Kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) Dan Theory Of Planned Behavior (TPB). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(2), 1689–1699.
- Syahril, W. N., & Rikumahu, B. (2019). Penggunaan Technology Acceptance Model (Tam) dalam Analisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money pada Mahasiswa Universitas Telkom. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 3(2), 201–214.
- Tamara, D., & Darajat, E. R. (2019). Measuring Customer Satisfaction Level of Mobile Banking: A Study on Indonesia Bank. *EPH-International Journal of Business & Management Science*, 5(5), 11–36.
- Teka, B. M. (2020). Factors affecting bank customers usage of electronic banking in Ethiopia: Application of structural equation modeling (SEM). *Cogent Economics and Finance*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23322039.2020.1762285>
- Yudaruddin, R., soedarmono, wahyoe, Nugroho, B. A., Fitrian, Z., Mardiany, M., Purnomo, A. H., & Santi, E. N. (2023). Financial technology and bank stability in an emerging market economy. *Helijon*, 9(5), e16183. <https://doi.org/10.1016/j.helijon.2023.e16183>
- Zhao, J., Li, X., Yu, C. H., Chen, S., & Lee, C. C. (2022). Riding the FinTech innovation wave: FinTech, patents and bank performance. *Journal of International Money and Finance*, 122, 102552. <https://doi.org/10.1016/j.jimfin.2021.102552>