

## **Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi BCA Mobile Di Karawang Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)**

**M. Wahidin<sup>1</sup>, Dudi Awalludin<sup>2</sup>, Kevin Dennis<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sistem Informasi, STMIK ROSMA

Karawang, Indonesia

[m.wahidin@dosen.rosma.ac.id](mailto:m.wahidin@dosen.rosma.ac.id), [dudi@rosma.ac.id](mailto:dudi@rosma.ac.id), [kevin.dennis@mhs.rosma.ac.id](mailto:kevin.dennis@mhs.rosma.ac.id)

### **ABSTRAK**

Saat ini, kemajuan aplikasi berbasis perangkat *mobile* dapat dikatakan sangat pesat. Hal ini membuat banyak aplikasi baru yang diciptakan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya, salah satunya adalah aplikasi *mobile banking*. Sudah banyak aplikasi *mobile banking* yang tersedia di Indonesia, seperti Bank Mandiri dengan aplikasi Mandiri Mobile-nya, Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) dengan aplikasi BRImo-nya, Bank BCA (Bank Central Asia) dengan aplikasi BCA Mobile-nya, dan masih banyak aplikasi *mobile banking* lainnya yang tersedia di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis tingkat penerimaan aplikasi BCA Mobile menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di kota Karawang. Sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui pengisian *form* yang disebarakan secara *online* melalui media *Google Form* sebanyak 100 responden. Dari hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa Persepsi kegunaan dan juga Persepsi Kemudahan Penggunaan memiliki dampak yang positif terhadap penerimaan aplikasi *m-banking* BCA Mobile di kota Karawang.

**Kata kunci:** *BCA, M-Banking, Technology Acceptance Model*

### **ABSTRACT**

*Currently, the progress of mobile device-based applications can be said to be very rapid. This makes many new applications created to meet the needs of users, one of which is a mobile banking application. There are many mobile banking applications available in Indonesia, such as Bank Mandiri with its Mandiri Mobile application, Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) with its BRImo application, Bank BCA (Bank Central Asia) with its BCA Mobile application, and many more. other mobile banking applications available in Indonesia. This study aims to analyze the level of acceptance of the BCA Mobile application using the Technology Acceptance Model (TAM) method in the city of Karawang. Meanwhile, data collection was carried out through filling out forms which were distributed online through the*

Google Form media as many as 100 respondents. The results of this study show that perceived usefulness and perceived ease of use have a positive impact on the acceptance of the BCA Mobile m-banking application in the city of Karawang.

**Key words:** BCA, M-Banking, Technology Acceptance Model

## Pendahuluan

Sekarang ini, kemajuan aplikasi berbasis perangkat *mobile* dapat dikatakan sangat pesat. Hal ini membuat muncul banyak aplikasi baru yang diciptakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan penggunanya. Dalam setiap aplikasi tersebut, pengguna dimungkinkan untuk memberi sebuah ulasan berupa rating. Nantinya ulasan tersebut dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas aplikasi tersebut ke depannya. Aplikasi *m-banking* merupakan aplikasi yang dapat membantu pengguna dalam hal transaksi perbankan. Layanan yang terdapat pada aplikasi membuat pengguna tanpa perlu repot untuk berkunjung ke ATM (Anjungan Tunai Mandiri) ataupun ke bank. (Gunawan et al., 2017).

Sudah banyak aplikasi *mobile banking* yang tersedia di Indonesia, seperti Bank Mandiri dengan aplikasi Mandiri Mobile-nya, Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) dengan aplikasi BRImo-nya, dan juga Bank BCA (Bank Central Asia) dengan aplikasi BCA Mobile-nya, dan masih banyak aplikasi *mobile banking* lainnya yang tersedia di Indonesia.

Aplikasi BCA Mobile sendiri sudah mencapai 5-10 juta pengguna menurut data Google Playstore menjadikan BCA Mobile aplikasi *m-banking* yang paling banyak di unduh di Google Playstore. Pada aplikasi BCA Mobile juga memungkinkan pengguna untuk memberi ulasan tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan, hal ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja aplikasi sehingga dapat dilakukan perbaikan

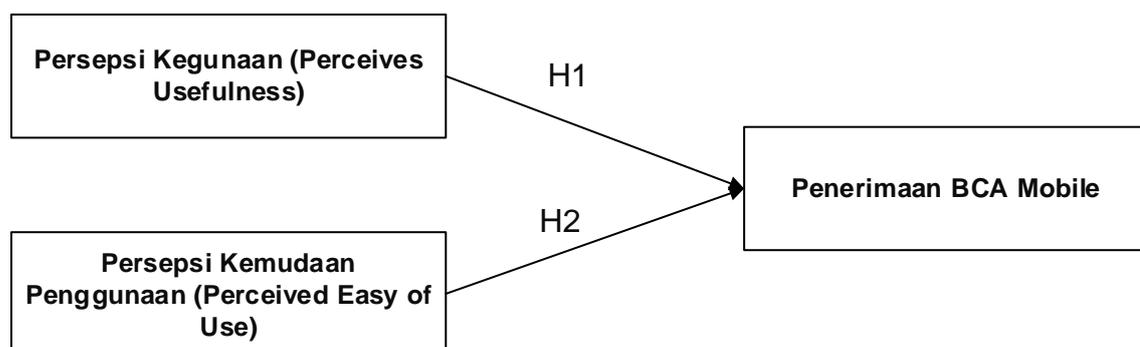
Uraian diatas menarik penulis untuk meneliti tingkat penerimaan aplikasi BCA Mobile pada nasabah BCA di kota Karawang. Beberapa peneliti terdahulu mengungkapkan bahwa dalam mengukur tingkat penerimaan suatu teknologi dapat menggunakan pendekatan TAM (*Technology Acceptance Model*). Metode TAM (*Technology Acceptance Model*) ini sendiri diperkenalkan oleh Davis (1989). Metode ini memuat sebuah teori sebagai dasar dalam mempelajari dan memahami perilaku seorang user dalam menerima dan menggunakan sebuah Sistem Informasi. Model TAM ini sendiri mempunyai tujuan untuk menjelaskan faktor inti dari perilaku seorang *user* teknologi informasi terhadap penerimaan dari teknologi informasi tersebut. Konsep TAM ini diharapkan dapat membantu dalam memprediksi sikap dan penerimaan seseorang terhadap teknologi yang baru mereka kenal dan juga dapat memberikan sebuah informasi yang mendasar mengenai faktor-faktor yang menjadi pendorong sikap suatu individu dalam menggunakan teknologi tersebut (Devi & Suartana,

2014)(Prakarsa, 2019)(Rahayu et al., 2017). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu pendekatan TAM terungkap cocok untuk mengukur tingkat penerimaan teknologi. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi nasabah dan pengguna aplikasi BCA Mobile dalam rangka meningkatkan kualitas layanan atau fitur dari *m-banking* Bank BCA.

### Materi dan Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian dengan menganalisis data menggunakan angka. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan, karena data yang diperoleh untuk penelitian ini berasal dari hasil pengamatan secara langsung kepada pengguna layanan *m-banking* BCA Mobile dengan menggunakan metode kuisioner dan kemudian data tersebut akan diolah dengan menggunakan uji statistik. Sedangkan model penelitian yang digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan BCA Mobile adalah *Technology Acceptance Model* (TAM), Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Permana, 2018). Pada penelitian ini peneliti menggunakan kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Perceived Easy of Use*) untuk mengetahui tingkat penerimaan BCA Mobile.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Random Sampling* untuk mengetahui tingkat penerimaan BCA Mobile. Dalam *sampling Purposive Random Sampling*, dilakukan identifikasi awal dari seseorang atau kasus yang masuk dalam kriteria penelitian yaitu pelaku yang terlibat dalam menggunakan aplikasi BCA Mobile. Kemudian berdasarkan hubungan keterkaitan langsung maupun tidak langsung dalam suatu jaringan, ditemukan responden berikutnya atau unit sampel berikutnya dengan jumlah sample yang ditentukan dengan rumus. Berdasarkan rumus tersebut maka didapatkan 100 orang responden sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang responden.



### Gambar 1. Model Penelitian

Berdasarkan model penelitian diatas, maka dapat ditetapkan hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1: Persepsi Kegunaan (PU) Berpengaruh Terhadap Penerimaan Layanan *Mobile Banking* BCA.
- H2: Kemudahan Penggunaan (PEAU) Berpengaruh Terhadap Penerimaan Layanan *Mobile Banking* BCA.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh melalui penyebaran kuisisioner yang dilakukan secara *online* menggunakan media *google form*. Jumlah kuisisioner yang disebar sebanyak 100 (seratus) orang sebagai sampel. Selanjutnya akan dilihat karakteristik responden yang menjadi sampel pada penelitian ini, dimana responden ini dikelompokkan berdasarkan usia dan jenis kelaminnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Pria	52	52%
Wanita	48	48%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden pria lebih banyak dibandingkan dengan wanita, yaitu 52 responden (52%) berbanding 48 responden (48%) dari total seluruh responden yaitu 100 orang.

#### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Presentase
18-28 Tahun	68	68%
29-38 Tahun	14	14%
39-49 Tahun	11	11%
50-60 Tahun	7	7%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat umur dari responden yang mengisi kuisisioner ini sangat bervariasi, mulai dari anak muda berusia 18 tahun sampai ke orang-orang tua yang berusia 50 tahun keatas. Untuk presentasinya sendiri, responden yang paling banyak yaitu responden yang berumur 18-28 tahun yaitu sebesar 68%. Disusul oleh responden yang berusia 29-38 tahun dan 29-49 tahun yang masing-masing mempunyai presentase sebesar 14% dan 11%. Dan yang paling sedikit berada pada responden rentang usia 50-60 tahun yaitu sebanyak 7%.

## 2. Uji Validitas

Uji validitas bearti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) yang di teliti (Trihandayani & Abdillah, 2019). Indikator dianggap valid jika memiliki AVE nilai di atas 0,5 atau semua nilai loading factor >0,7. Dapat disimpulkan bahwa pengukuran memenuhi kriteria validitas konvergen (Setiyani et al., 2021).

Tabel 3. *Item Loading dan AVE (Average Variance Expected)*

Variabel	Pernyataan	Kode	Loading	AVE
Kegunaan (KG)	Menggunakan BCA Mobile mempermudah transaksi pembayaran dan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.	KG 1	0.847	0.748
	Menggunakan BCA Mobile lebih efektif dan juga efisien jika dibandingkan dengan layanan pembayaran lainnya.	KG 3	0.882	
Kemudahan Penggunaan (KP)	Tampilan antar muka BCA Mobile sangat mudah untuk dipelajari	KP 1	0.814	0.616
	Fitur dari <i>m-banking</i> BCA Mobile sangat mudah untuk dipelajari	KP 2	0.799	
	Untuk mempelajari fitur dari BCA Mobile, saya tidak membutuhkan waktu yang cukup lama	KP 3	0.779	
	BCA Mobile sangat fleksibel digunakan pada berbagai macam transaksi.	KP 4	0.806	
	BCA Mobile sangat mudah disesuaikan dengan kebutuhan transaksi saya.	KP 5	0.800	
	BCA Mobile sangat tanggap, cepat dan beradaptasi dengan kebutuhan pengguna	KP 6	0.755	
	BCA Mobile sangat mudah untuk dioperasikan	KP7	0.735	
	Fitur – fitur dalam BCA Mobile mudah dioperasikan	KP8	0.786	
Penerimaan BCA Mobile (PN)	Saya instal BCA Mobile pada <i>handphone</i> saya	PN 1	0.829	0.701
	Saya mengkoneksikan BCA Mobile dengan beberapa aplikasi sebagai media untuk pembayaran	PN 2	0.761	

Variabel	Pernyataan	Kode	Loading	AVE
	Saya menggunakan BCA Mobile untuk Sebagian besar transaksi saya	PN 3	0.898	
	Saya sangat sering menggunakan BCA Mobile dalam transaksi pembelian	PN 4	0.885	
	Saya sangat sering mengisi saldo menggunakan BCA Mobile.	PN 5	0.825	
	Hampir semua pembelian saya menggunakan BCA Mobile.	PN6	0.821	

Berdasarkan data pada tabel 3 diatas, menunjukkan bahwa variabel KG2 dan KP9 tidak mempunyai nilai, karena data dari variabel yang disebutkan tidak valid, karena memiliki nilai yang lebih kecil dari Batasan nilai *outer loading* yang telah ditentukan yaitu diatas 0.7. Sementara variabel lainnya telah memenuhi persyaratan uji validitas konvergen ini. Nilai AVE untuk setiap variabel juga sudah diatas 0.5 yang mengindikasikan bahwa seluruh indikator yang masuk dalam uji validitas ini valid.

Tabel 4. Nilai Korelasi Antar Variabel

	KG	KP	PN
KG	0.865		
KP	0.735	0.785	
PN	0.628	0.717	0.838

Tabel 4 diatas merupakan tabel dari nilai korelasi antar variabel dengan variabel itu sendiri serta variabel yang lainnya. Nilai dari korelasi variabel dengan variabel itu sendiri tidak boleh mempunyai nilai yang lebih kecil dari nilai korelasi antar variabel lainnya. Pada tabel diatas, nilai korelasi antar sesama variabel itu sendiri sudah mempunyai nilai yang lebih besar dari korelasi dengan variabel lainnya.

Tabel 5. Nilai Cross Loading

	KG	KP	PN
KG1	<b>0.847</b>	0.586	0.510
KG3	<b>0.882</b>	0.681	0.574
KP1	0.498	<b>0.814</b>	0.588
KP2	0.533	<b>0.799</b>	0.577
KP3	0.615	<b>0.779</b>	0.605
KP4	0.610	<b>0.806</b>	0.591
KP5	0.677	<b>0.800</b>	0.620
KP6	0.539	<b>0.755</b>	0.481
KP7	0.524	<b>0.735</b>	0.553
KP8	0.612	<b>0.786</b>	0.441
PN1	0.622	0.656	<b>0.829</b>
PN2	0.504	0.556	<b>0.761</b>
PN3	0.564	0.678	<b>0.898</b>
PN4	0.548	0.603	<b>0.885</b>

<b>PN5</b>	0.366	0.522	<b>0.825</b>
<b>PN6</b>	0.511	0.560	<b>0.821</b>

Tabel 5 diatas adalah merupakan tabel dari nilai korelasi antara indikator dengan variabel. Nilai dari indikator yang mengukur variabel korelasinya haruslah lebih besar dari korelasi antara indikator dengan variabel yang lainnya.

### 3. Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui instrumen atau pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur apa yang hendak diukur (Amanda et al., 2019). Jika korelasinya diatas 0,7, item tersebut reliabel, dan sebaliknya jika nilai korelasi di bawah 0,7 maka item dinyatakan tidak reliabel (Setiyani et al., 2021).

Tabel 6. Nilai *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
<b>Kegunaan (KG)</b>	0.856
<b>Kemudahan Penggunaan (KP)</b>	0.928
<b>Penerimaan BCA Mobile (PN)</b>	0.934

Seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini (KG, KP, PN) dapat dinyatakan *reliable*, Karena menurut data yang terdapat pada tabel 4.7 diatas, seluruh variabel tersebut memiliki nilai *composite reliability* diatas 0.7.

### 4. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Tabel 7. *Path Coefficients* dan *T-Statistic*

Keterangan	<i>Path Coefficients</i>	<i>T-Statistic</i>	Keterangan Hipotesis
<b>H1 KG → PN</b>	(+) 0.219	1.774	H1 memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan
<b>H2 KP → PN</b>	(+) 0.556	3.997	H2 memiliki pengaruh positif dan juga signifikan

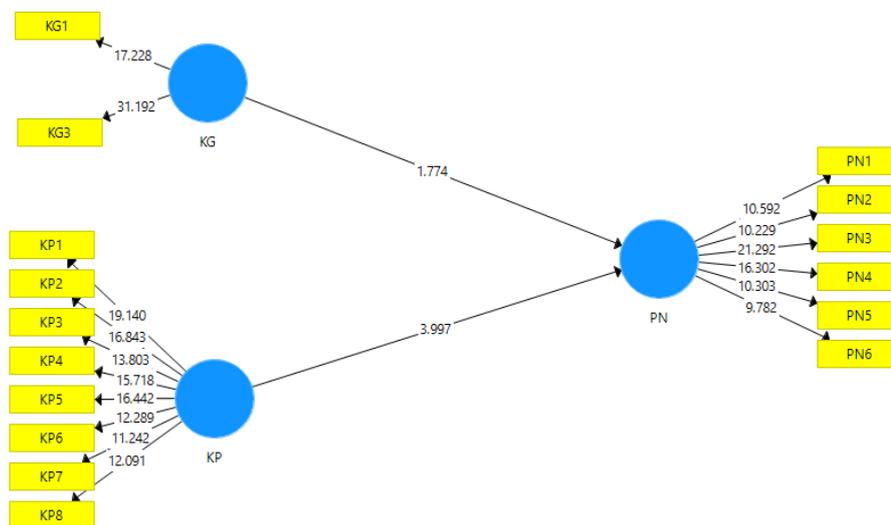
*Path Coefficients* dapat dinyatakan positif jika memiliki nilai diatas 0.1 dan akan dinyatakan negatif jika memiliki nilai dibawah 0.1. Sedangkan nilai dari *T-Statistic* dinyatakan memiliki dampak yang signifikan jika nilainya berada diatas 1.96, dan akan dinyatakan tidak signifikan bila nilainya ada dibawah 1.96. Berdasarkan data dari tabel 4.9 diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa:

- a. **Variabel Kegunaan (KG) Berpengaruh Positif Terhadap Variabel Penerimaan BCA Mobile (PN)**

Berdasarkan data pada tabel 4.9 diatas, Hipotesis pertama berpengaruh positif terhadap penerimaan aplikasi BCA Mobile tetapi tidak signifikan, karena memiliki nilai *path coefficients* sebesar 0.219 dimana nilai tersebut berada diatas 0.1 yang menyatakan positif. Tetapi hipotesis pertama tidak berpengaruh cukup signifikan karena memiliki nilai *T-Statistic* di bawah 1.96, yaitu hanya mempunyai nilai sebesar 0.774.

**b. Variabel Kemudahan Penggunaan (KP) Berpengaruh Positif Terhadap Variabel Penerimaan BCA Mobile (PN)**

Berdasarkan data pada tabel 4.9 diatas, Hipotesis ke-dua dinyatakan berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap penerimaan aplikasi BCA Mobile, karena KP memiliki nilai *path coefficients* sebesar 0.556 yang menjadikannya positif karena nilainya berada diatas 0.1. Variabel KP juga memiliki nilai *T-Statistic* yang cukup besar, yaitu 3.997 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari 1.97 menjadikan KP memiliki pengaruh yang signifikan terhadap PN.



Gambar 2. Model Perhitungan oleh SPLS (*Smart PLS*)

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan beberapa bulan terakhir ini oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulannya sebagaimana berikut ini:

- Penerimaan aplikasi *m-banking* BCA Mobile di kota karawang bisa dibilang cukup baik, karena menurut kuisioner yang telah disebar, banyak warga karawang yang terbantu dengan aplikasi ini. Khususnya bagi mereka yang ingin melakukan transaksi *banking* tetapi mereka tidak ingin mengantri lama di bank, aplikasi BCA Mobile ini sangat membantu mereka untuk melakukan transaksi dimanapun mereka berada.
- Salah satu faktor yang lumayan mempengaruhi tingkat penerimaan aplikasi BCA mobile ini adalah aplikasi *m-banking* satu ini mempunyai fleksibilitas yang luas dalam hal

- pemakaiannya. Jika dilihat pada bagian kuisioner, para responden cukup banyak yang setuju pada pernyataan aplikasi BCA Mobile sangat fleksibel digunakan pada berbagai macam transaksi.
- c. Sedangkan untuk kendalanya ada beberapa responden yang berpendapat bahwa navigasi dan tampilan antar muka pada aplikasi BCA Mobile ini membutuhkan waktu yang tidak cepat untuk dapat mempelajarinya.

### Daftar Pustaka

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Devi, N. L. N. S., & Suartana, I. W. (2014). Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), 167–184. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/7797>
- Gunawan, F., Fauzi, M. A., & Adikara, P. P. (2017). Analisis Sentimen Pada Ulasan Aplikasi Mobile Menggunakan Naive Bayes dan Normalisasi Kata Berbasis Levenshtein Distance (Studi Kasus Aplikasi BCA Mobile). *Systemic: Information System and Informatics Journal*, 3(2), 1–6. <https://doi.org/10.29080/systemic.v3i2.234>
- Permana, P. A. (2018). Analisis Technology Acceptance Model ( TAM ) pada Sistem Informasi KIPEM ( Studi Kasus : Banjar Delodpasar , Desa Blahkiuh Bali ). *Journal Speed-Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 10(4), 28–37.
- Prakarsa, G. (2019). Analisis Faktor-faktor Penerimaan Konsumen Pada Aplikasi E-Marketplace Lazada Menggunakan TAM. *Sainteks: Jurnal Sains Dan Teknik*, 1(2), 104–116. <https://doi.org/10.37577/sainteks.v1i2.132>
- Rahayu, F. S., Budiyanto, D., & Palyama, D. (2017). Analisis Penerimaan E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam) (Studi Kasus: Universitas Atma Jaya Yogyakarta). *Jurnal Terapan Teknologi Informasi*, 1(2), 87–98. <https://doi.org/10.21460/jutei.2017.12.20>
- Setiyani, L., Effendy, F., & Slamet, A. A. (2021). Using Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) at Selected Private Technical High School: Google Drive Storage in E-Learning. *Utamax : Journal of Ultimate Research and Trends in Education*, 3(2), 80–89. <https://doi.org/10.31849/utamax.v3i2.6746>
- Trihandayani, A., & Abdillah, L. A. (2019). Analisis Penerimaan Pengguna dalam Memanfaatkan Media Sosial Terhadap Usaha Kecil Menengah Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Bina Darma Conference Computer Science*

(BDCCS2019),

2214–2221.

<http://conference.binadarma.ac.id/index.php/BDCCS/article/download/473/412>