

Anlisis Technology Acceptance Model Pada Industri Perbankan

Dedi Rianto Rahadi¹, Zaniel²
Program Pascasarjana Universitas Bina Darma
Email : dedi1968@yahoo.com¹

Abstract

The first aim of this study was to determine the influence perception of the perceived benefits (PU) and perceived ease of use (PEU) of the attitude (ATU) in receiving information technology (ATI). This research is an explanatory research. Respondents are bank employees as much as 118 peoples. To test the effect of each variable used structural equation modeling analysis techniques (SEM). The results showed a variable perception ease of use (PEU) positive and significant impact on the attitude of using IT (ATU). Variable perception perceived benefits (PU) is positive but not significant effect on attitudes using IT (ATU). Variable perception easy to use (PEU) positive and significant impact on the perceived benefits perception variables (PU). Variable attitude of using IT (ATU) positive and significant impact on the acceptance of IT (ATI). There are research findings that do not support the results of previous studies, namely, perception perceived benefits (PU) but not significant positive effect on the attitude of using IT (ATU). This shows the attitude of the management agreed that the use of information technology is an important banking and its presence is felt very beneficial to the organization and operational staff, but not the key element in determining the attitude to use IT. The management should be able to realize the quality of skilled workers and professional service. The banking industry can standardize that can be used as a reference for the development of IT. IT use also should be able to grow the level of trust and a culture conducive to the customer as a party that directly or indirectly affect the use of IT.

Keyword: Technology Acceptance Model, Information Technology Banking

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi manfaat yang dirasakan (PU) dan persepsi mudah penggunaannya (PEU) terhadap sikap (ATU) dalam menerima teknologi informasi (ATI). Jenis penelitian ini adalah explanatory research. Responden adalah pegawai perbankan sebanyak 118 orang. Untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel digunakan teknik analisis structural equation modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan variabel persepsi mudah penggunaannya (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap menggunakan TI (ATU). Variabel persepsi manfaat yang dirasakan (PU) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap sikap menggunakan TI (ATU). Variabel persepsi mudah penggunaannya (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable persepsi manfaat yang dirasakan (PU). Variabel sikap menggunakan TI (ATU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan TI (ATI). Ada temuan hasil penelitian yang tidak mendukung hasil penelitian sebelumnya, yaitu, persepsi manfaat yang dirasakan (PU) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap sikap menggunakan TI (ATU). Kondisi ini menunjukkan sikap manajemen setuju bahwa penggunaan teknologi informasi perbankan merupakan hal yang penting dan kehadirannya dirasakan sangat bermanfaat bagi organisasi dan staf operasional, tetapi bukan unsur utama dalam menentukan sikap untuk menggunakan TI. Pihak manajemen harus mampu mewujudkan skilled workers dan kualitas pelayanan yang professional. Industri perbankan dapat melakukan standarisasi yang dapat digunakan sebagai acuan pengembangan TI. Penggunaan TI harus mampu menumbuhkan tingkat kepercayaan dan budaya penggunaannya terhadap nasabah sebagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap penggunaan TI.

Kata Kunci : Model Penerimaan teknologi, Teknologi Informasi perbankan

1. Pendahuluan

Model TAM secara khusus dikembangkan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap teknologi komputer pada latar organisasi (*organizational setting*). Model TAM

berakar dari The Theory of Reactioned Actioned (TRA) yang dikembangkan Fisbhein dan Azjen tahun 1975 [3]. Secara garis besar, TRA menyatakan bahwa perilaku (behavior) individu dapat diprediksi dari minat berperilaku (*behavior intention*). Adapun minat berperilaku individu dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) dan norma subyektif (*subjective norms*). Dengan demikian, secara sederhana TRA menyatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan apabila ia memandang perbuatan tersebut positif dan bila ia percaya bahwa orang lain ingin agar ia melakukannya. Semakin positif sikap dan norma subyektif seseorang atas perilaku tertentu, maka kecenderungan minat dan perilaku aktualnya juga semakin kuat. Agar tetap survive, industri perbankan dapat menggunakan Teknologi Informasi sebagai sarana dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maupun dalam melakukan tugas operasional. Pada Gambar 1. diplihatkan beberapa contoh TI yang digunakan pada industri perbankan, misalnya *Automatic Teller Machine (ATM)*, *SMS banking*, *Telephone Banking*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking*.



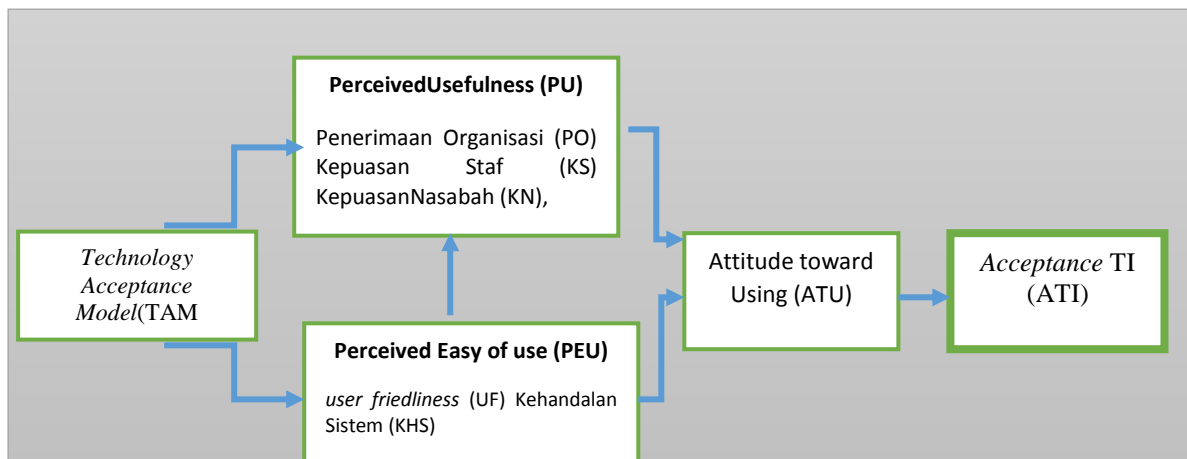
Gambar 1. Model Teknologi Informasi Perbankan

Adapun tujuan penggunaan model TAM dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan meramalkan penerimaan TI serta memberi kemudahan dalam merubah disain dari sistem sebelumnya atau para pemakai mempunyai pengalaman dengan suatu sistem. TAM meramalkan penerimaan pemakai berdasar kepada, kepercayaan, tingkah laku, manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness (PU)*) dan merasa mudah penggunaannya (*perceived easy of use (PEU)*) dimana keduanya akan menentukan sikap dan niat ke arah penggunaan IT [1]. Dari Uraian diatas yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian adalah **Apakah ada pengaruh Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU) dan Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU) terhadap Sikap (ATU) dalam Menerima Teknologi Informasi (ATI)**

Penelitian ini bertujuan, pertama untuk mengetahui pengaruh besarnya pengaruh Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU) dan Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU) terhadap Sikap (ATU) dalam Menerima Teknologi Informasi (ATI). Adapun yang menjadi objek penelitian adalah Industri Perbankan baik Bank Swasta Nasional, Bank Asing, Bank Syariah, Bank Pemerintah, Bank Campuran maupun Bank Pemerintah Daerah (BPD) yang menggunakan Teknologi Informasi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang beroperasi di Sumatera Selatan.

2. Kerangka Pikir

Penelitian ini merupakan *extended replications* yaitu akan menganalisis Pengaruh Sikap dan Kepuasan terhadap Penerimaan Teknologi Informasi pada industri perbankan dengan menggunakan Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang dikemukakan Davis (1989) Kerangka pikir tersebut dapat dilihat pada Gambar 2



Gambar 2. Kerangka Pikir Pengembangan TAM

Secara umum Gambar 2 dapat dijelaskan, dimana kerangka pikir menggambarkan pengaruh Sikap dan Kepuasan terhadap Penerimaan TI pada Sektor Industri Perbankan. Untuk menjawab permasalahan yang penulis ajukan, akan dirumuskan hipotesis mayor dan hipotesis minor, sebagai berikut :

H₁. Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap (ATU)

H_{1a}. Kehandalan Sistem (KHS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU)

H_{1b} *User friedliness* (UF) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU)

H₂. Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU) pengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap (ATU)

H_{2a} Penerimaan Organisasi (PO) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU)

H_{2b} Kepuasan staf (KS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU)

H₃. Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU)

H₄. Sikap (ATU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan TI (ATI)

Karakteristik dari sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini yaitu : pegawai perbankan, dimana pernah mengoperasikan TI perbankan misalnya (ATM, *Internet banking*, *Phone Banking*, dll) dengan jumlah sampel sebanyak 118 pegawai.

3. Definisi dan Hubungan antar Variabel

Adapun variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. *Variabel Independen (Variabel Bebas)*

Adalah variabel yang diduga secara bebas berpengaruh terhadap variabel dependen, yang meliputi :

- *Perceived Usefulness (PU)*
- *Perceived Easy of use (PEU)*
- *Attitude toward Using (ATU).*

b. *Dependent Variable (Variabel Terikat)*

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen, yaitu Penerimaan Teknologi Informasi (*Acceptance TI*) (ATI).

3.1. Definisi Operasional Variabel

a. *Perceived Usefulness (PU)*

Persepsi Manfaat yang Dirasakan adalah tingkat keyakinan individu bahwa Teknologi Informasi yang digunakan dirasakan dapat memberikan manfaat dalam melaksanakan aktivitas dan dapat meningkatkan kinerja, baik bagi Organisasi, Staf Operasional maupun Nasabah. Adapun indikator bagi Penerimaan Organisasi (PO) diukur melalui Kebijakan manajemen (POA), keuntungan yang akan diperoleh perusahaan (POB), adanya dukungan keuangan (POC), adanya dukungan teknik (POD) dan training (POE). Indikator bagi Kepuasan Staf Operasional (KS) diukur melalui Kemudahan mengoperasikan tugas sehari-hari (KSA) dan adanya prospek karier (KSB). Indikator bagi Kepuasan Nasabah (KN) diukur melalui dapat memberikan pelayanan cepat, tepat waktu, handal, biaya murah, rasa aman dan informasi akurat

b. *Perceived Easy of use (PEU)*

Persepsi Kemudahan dalam Penggunaannya adalah tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan TI tidak sulit, mudah dipahami dan tidak perlu perhatian khusus dalam mengoperasikannya. Adapun indikator dari variabel tersebut adalah Keandalan Sistem (KHS) yang diukur melalui TI mampu mendukung operasional (KHA), informasi yang diberikan *up to date* (KHB) dan berarti (KHC), dapat mengurangi tingkat kesalahan (KHD). *User Friendliness (UF)* diukur melalui kemudahan dalam mengoperasikan TI (UFA) serta adanya dukungan peralatan tambahan (*peripheral devices*) (UFB).

c. Sikap (*attitude*) (ATU)

Sikap adalah perilaku, keyakinan dan perasaan yang dirasakan oleh individu setelah menggunakan TI atau dinyatakan sebagai penilaian dari individu terhadap suatu objek

yang melibatkan perasaannya maupun keyakinannya. Dimana variabel sikap diukur melalui perasaan suka atau tidak suka (SKP).

d. Menerima TI (ATI)

Menerima TI adalah suatu keputusan yang dilakukan individu untuk menerima atau menolak penggunaan TI dilingkungannya berdasarkan sikap yang telah diyakininya. Dimana variable menerima TI diukur melalui penerimaan individu terhadap kehadiran TI dilingkungannya (KPS).

4. Metodologi Penelitian

4.1. Structural Equation Modelling (SEM)

Structural Equation Modeling (SEM) menguji suatu rangkaian hubungan saling ketergantungan antar variabel secara simultan. Teknik ini terutama sangat berguna apabila satu variabel dependen menjadi variabel independen dalam hubungan persamaan selanjutnya. Alasan digunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dalam penelitian ini adalah berdasarkan pertimbangan bahwa (1) SEM memberikan metode langsung berkaitan dengan hubungan ganda secara simultan sekaligus memberikan efisiensi analisis statistika, dan (2) Kemampuannya untuk menguji hubungan secara komprehensif dan memberikan suatu bentuk transisi analisis *exploratory* menuju analisis *confirmatory*.

Penentuan skor untuk item-item pernyataan tersebut terhadap masalah yang diteliti menggunakan *scala likert*. Alternatif penilaian terdiri dari 5 pilihan dimana tingkat gradasi sangat positif sampai dengan sangat negatif, yaitu Sangat Setuju (skor 5), Setuju (skor 4), Ragu-ragu (skor 3) Tidak Setuju (2) Sangat Tidak Setuju (skor 1). Untuk lebih jelasnya variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 1. berikut

Tabel 1. Variabel Terukur/Indikator/Manifes

Kelompok Variabel	Instrumen	Indikator
<i>Perceived usefulness</i> (PU)	Penerimaan Organisasi (PO)	POA. Kebijakan Manajemen POB. Keuntungan yang diperoleh POC. Dukungan keuangan POD. Dukungan teknik POE. Dukungan pelaksanaan training
	Kepuasan Staf (KS)	KSA. Kemudahan mengoperasikan tugas sehari-hari KSB. Prospek karier
	Kepuasan Nasabah (KN)	KNA. Pelayanan cepat KNB. Tepat waktu KNC. Handal KND. Informasi akurat KNE. Penerapan biaya KNF. Tingkat keamanan
<i>Perceived ease of use</i> (PEU)	Kehandalan Sistem (KHS)	KHA. Mampu mendukung operasional KHB. Informasi up todate KHC. Kesalahan berkurang

		KHD. Informasi yang berarti
	<i>User friedliness (UF)</i>	UFA. Mudah untuk dioperasikan UFB. Dukungan bantuan menu/icon
<i>Attitude toward Using (ATU).</i>		SKP. Perilaku / sikap Individu Terhadap TI
<i>Acceptance TI (ATI)</i>		KPS. Keputusan Menerima atau menolak TI

5. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil tabulasi data penelitian yang dilakukan terhadap 118 pegawai dapat dikemukakan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa komposisi jenis kelamin laki-laki 62 orang atau 42,54% dan perempuan 56 orang atau 47,46% untuk responden Internal. Karakteristik Responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan, tingkat pendidikan yang terbesar dari Internal Manajemen adalah sarjana sebanyak 73 orang atau 61,86% dan terendah dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Umum (SMU) sebanyak 13 orang atau 11,01%. Karakteristik responden berdasarkan Teknologi Informasi menunjukkan *Automatic Teller Machine* (ATM) sebagai TI yang paling banyak digunakan nasabah dalam melakukan transaksi sebanyak 123 orang atau 89,40% dan setiap nasabah pernah menggunakan lebih dari satu TI dalam melakukan transaksi. Hal ini menunjukkan penggunaan ATM sebagai alat transaksi memberikan kemudahan dalam penggunaannya, menyediakan beragam pelayanan dan banyaknya ketersediaan mesin-mesin ATM yang beroperasi selama 24 jam serta tingkat resiko keamanan yang relatif baik dibanding TI yang lain. Karakteristik responden berdasarkan posisi responden (Internal Manajemen) menunjukkan 23 orang atau 19,49% sebagai pengambil keputusan dan 95 orang atau 80,51% sebagai staf operasional. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja menunjukkan 42 orang atau 35,59% karyawan bekerja lebih dari 10 tahun dan terendah yang bekerja kurang dari dua tahun sebanyak 23 orang atau 19,49%. Karakteristik responden berdasarkan komposisi Teknologi Informasi yang dimiliki perbankan menunjukkan TI yang paling banyak digunakan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah adalah *Automatic Teller Machine* (ATM) sebesar 83 responden atau 70,33%.

5.1. Pengujian Model Dengan SEM

5.1.1. Pemeriksaan Asumsi yang Melandasi SEM

Dalam penelitian ini, pemeriksaan asumsi yang melandasi *Structural Equation Modeling* (SEM) adalah meliputi uji *outlier*, linieritas, validitas dan reabilitas.

a. Uji Data *Outliers*

Secara diskriptif berdasarkan nilai *mean* dan standar deviasi (dengan bantuan *software* SPSS 20, diperoleh bahwa untuk semua indikator penelitian memiliki nilai *mean* yang lebih besar dibanding dengan standar deviasi, sehingga semua indikator tidak mengandung data *outliers*. Oleh karena itu, semua indikator yang digunakan pada penelitian ini layak dianalisis untuk membuktikan hipotesis.

Tabel 2 Evaluasi kriteria *Goodness of Fit Indices Overall Model* Tahap Akhir

Goodness of fit index	Cut-off Value	Hasil Model	Keterangan
χ^2 – Chi-square	Diharapkan kecil	187,086	Baik
Sign.Probability	≥ 0.05	0,824	Baik
CMIN/DF	≤ 2.00	0,908	Baik
GFI	≥ 0.90	0,900	Baik
TLI	≥ 0.95	1,019	Baik
CFI	≥ 0.95	1,000	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,000	Baik

Dari evaluasi model yang diajukan menunjukkan bahwa evaluasi terhadap model terhadap konstruk secara keseluruhan ternyata dari berbagai kriteria sudah tidak terdapat pelanggaran kritis sehingga dapat dikemukakan bahwa model relatif dapat diterima atau sesuai dengan data, sehingga dapat dilakukan uji kesesuaian model selanjutnya.

5.2.3. Pengujian Hipotesis

Dengan memperhatikan pengaruh sikap dan kepuasan terhadap penerimaan Teknologi Informasi, pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan software AMOS 20. Penelitian ini dilakukan dengan cara melihat jalur-jalur pada model struktural yang signifikan. Untuk mengetahui jalur-jalur hubungan (dampak) yang signifikan dapat dilihat pada uji koefisien path secara parsial.

Dari hasil pengujian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Dengan menggunakan analisis SEM, *Perceived Ease of Use* (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) yang dibuktikan oleh nilai koefisien path sebesar 0,462 dan nilai p-value sebesar 0.033. Hasil ini mendukung hipotesis (H_1) yang menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Using* (ATU).
2. Dengan menggunakan analisis SEM, *Perceived Ease of Use* (PEU) berpengaruh pasti (Fix) terhadap *Kehandalan Sistem* (KHS) yang dibuktikan oleh nilai koefisien path sebesar 1,000. Hasil ini mendukung hipotesis (H_{1a}) yang menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Kehandalan Sistem* (KHS).
3. Dengan menggunakan analisis SEM, *Perceived Ease of Use* (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Friendly* (UF) yang dibuktikan oleh nilai koefisien path sebesar 0,196 dan nilai p-value sebesar 0.000. Hasil ini mendukung hipotesis (H_{1b}) yang menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Friendly* (UF).
4. Dengan menggunakan analisis SEM, *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) yang dibuktikan oleh nilai koefisien path sebesar 0.283 dan nilai p-value sebesar 0,426. Hasil ini menolak

hipotesis (H₂) yang menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Using* (ATU).

5. Dengan menggunakan analisis SEM, *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Organisasi (PO) yang dibuktikan oleh nilai koefisien path sebesar 0.773 dan nilai p-value sebesar 0.001. Hasil ini mendukung hipotesis (H_{2a}) yang menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Organisasi (PO).
6. Dengan menggunakan analisis SEM, *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh pasti (Fix) terhadap Kepuasan Staf (KS) yang dibuktikan oleh nilai koefisien path sebesar 1,000. Hasil ini mendukung hipotesis (H_{2b}) yang menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Staf (KS).
7. Dengan menggunakan analisis SEM, *Perceived Ease of Use* (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (PU) yang dibuktikan oleh nilai koefisien path sebesar 0,688 dan nilai p-value sebesar 0.000. Hasil ini mendukung hipotesis (H₃) yang menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (PU).
8. Dengan menggunakan analisis SEM, *Attitude Toward Using* (ATU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Acceptance* TI (ATI) yang dibuktikan oleh nilai koefisien path sebesar 1,132 dan nilai p-value sebesar 0.000. Hasil ini mendukung hipotesis (H₄) yang menyatakan bahwa *Attitude Toward Using* (ATU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Acceptance* TI (ATI).

5.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan kerangka teoritis, hipotesis, hasil penelitian dan pengujiannya seperti yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini diuraikan pembahasan dan penalaran mengenai dari model Internal & Eksternal Manajemen yang mencakup pertanyaan sebagai berikut :

1. Pengaruh *Perceived Usefulness* (PEU) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU).
2. Pengaruh *Perceived Easy of Use* (PU) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU).
3. Pengaruh *Perceived Easy of Use* (PEU) terhadap *Perceived Usefulness* (PU).
4. Pengaruh *Attitude Toward Using* (ATU) terhadap *Acceptance* TI (ATI).

Pada akhir pembahasan diuraikan pula temuan penelitian, keterbatasan penelitian, serta harapan peneliti terhadap pengembangan penelitian yang telah dilakukan.

5.3.1 Temuan Penelitian

Setelah dilakukan pembahasan berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan SEM, terdapat temuan penelitian, sebagai berikut :

- a) Model dari Internal Manajemen menjelaskan bahwa Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Sikap Menggunakan TI (ATU), temuan ini tidak mendukung hasil penelitian Davis, [1], dan [2]. Hasil penelitian ini juga mendukung pendapat Davis (1993) yang membantah bahwa PU

adalah faktor penentu yang pengaruh terhadap pemakaian sistem, sesuai dengan kemampuan fungsional dalam sistem baru

Kondisi ini menunjukkan sikap Internal Manajemen setuju bahwa penggunaan Teknologi Informasi Perbankan merupakan hal yang penting dan kehadirannya dirasakan sangat bermanfaat bagi penerimaan organisasi (PO), dimana manajemen merasakan bahwa penggunaan TI yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah dan kegiatan operasional akan memberikan keuntungan bagi perusahaannya. Atas dasar persepsi tersebut, pihak manajemen memberikan dukungan dana untuk melakukan investasi dalam mewujudkan TI, mengeluarkan kebijakan yang mendorong penerimaan TI, memberikan pelatihan dan pemeliharaan TI kepada seluruh komponen manajemen bekerja sama dengan vendor untuk mewujudkan *skilled workers*. Diharapkan dengan memiliki *skilled workers*, internal Manajemen tidak hanya mampu mengoperasikan TI tetapi juga mampu merawat dan terus melakukan inovasi TI. Sebagai pihak yang banyak berhubungan dengan penggunaan TI, staf operasional (KS) merasakan manfaat penggunaan TI sebagai alat bantu dalam kegiatan operasional sehari-hari serta mereka merasa yakin bilamana memiliki keahlian dalam mengoperasikan TI, akan berpengaruh kepada peningkatan karier. Tetapi penggunaan TI hanya salah satu “*tools*” yang utama dalam membantu kegiatan operasional sehari-hari maupun dalam melayani nasabah. Kondisi ini menunjukkan walaupun penggunaan TI sudah menjadi tuntutan maupun bagian dari penyelenggaraan suatu organisasi, tetapi ada sesuatu yang tidak boleh dilupakan adalah kemampuan memberikan kualitas pelayanan secara personal dan konvensional, misalnya mampu memberikan respon dan keputusan yang tepat dan cepat secara profesional terhadap suatu masalah. Dengan tidak membiarkan masalah menjadi berlarut-larut atau tidak mengambangkan suatu masalah akan menjadi point tersendiri bagi pihak-pihak yang terlibat. Untuk itu pihak manajemen tidak hanya mengeluarkan kebijakan yang berkaitan dengan penerapan TI tetapi juga harus diikuti kebijakan secara personal untuk hal-hal yang tidak dapat dipecahkan dengan menggunakan TI. Misalnya, staf operasional dan manajemen tidak hanya dilatih untuk mengoperasikan TI, tetapi juga diberi pelatihan bagaimana menghadapi pihak lain secara profesional dan personal melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Penggunaan TI juga harus mampu menumbuhkan tingkat kepercayaan dan budaya yang kondusif terhadap pihak Eksternal Manajemen sebagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap penggunaan TI. Industri perbankan dapat melakukan standarisasi yang dapat digunakan sebagai acuan pengembangan TI yaitu terkait dengan jaringan, basis data, aplikasi termasuk *hardware*, dan standar kompetensi SDM. Diharapkan adanya standar kompetensi bidang TI agar dapat mengetahui secara jelas ukuran kemampuan, pengetahuan, dan ketrampilan SDM di bidang TI.

- b) Model dari Eksternal Manajemen menjelaskan bahwa Persepsi Kemudahan dalam Menggunakan TI (PEU) pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Sikap Menggunakan TI (ATU).

Hasil penelitian menolak hasil penelitian yang dilakukan Ziqi Liao dan Raymond Landry (2000). Penelitian yang dilakukan Ziqi Liao dan Raymond Landry di negara Singapura dimana tingkat kepercayaan terhadap TI sangat tinggi dan didukung budaya nasabah yang selalu memanfaatkan TI dalam melakukan aktivitas sehari-hari, sehingga penggunaan TI merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat yang tidak bisa ditunda. Sebaliknya di Indonesia khususnya masyarakat Jawa Timur, nasabah merasakan kemudahan dalam menggunakan TI, hal ini ditunjukkan adanya peningkatan penggunaan kartu ATM dan direspon oleh industri perbankan dengan banyak membuka gerai diberbagai tempat serta menjalin kerjasama satu sama lainnya untuk membuka ATM bersama, seperti yang dilakukan sesama bank pemerintah dan beberapa bank swasta nasional dengan bank asing.

Adanya perbedaan budaya dan masih kurangnya kepercayaan nasabah terhadap TI, menumbuhkan sikap kehati-hatian. Misalnya sikap nasabah masih percaya untuk melakukan transaksi secara konvensional dengan mendatangi bank walaupun hal tersebut akan menghabiskan waktu dan memunculkan resiko keamanan. Kondisi seperti ini, mengakibatkan TI bukan sebagai sarana yang paling penting atau dibutuhkan untuk melakukan transaksi, tetapi ada hal yang lain seperti tingkat kualitas dan profesionalisme dalam pelayanan yang dilakukan internal manajemen.

Tindakan yang harus dilakukan Internal Manajemen adalah bagaimana menumbuhkan budaya melalui perubahan paradigma dari konvensional menjadi komputerisasi. Misalnya Perbankan membuat peraturan kepada nasabah, untuk jenis transaksi yang tidak memerlukan tatap muka harus dilakukan dengan menggunakan TI sebagai konsekwensinya perbankan harus mengenakan biaya yang relatif rendah atau dengan membebaskan semua komponen biaya terkait dengan penggunaan TI dan meningkatkan kualitas infrastruktur.

Menumbuhkan sikap percaya terhadap keberadaan TI. TI yang handal dan didukung infrastruktur yang dapat menjangkau setiap pelosok daerah juga dapat menumbuhkan sikap kepercayaan. Ada kemungkinan munculnya ketidakpercayaan terhadap TI sebagai dampak dari berbagai persoalan yang pernah muncul terhadap penggunaan TI, misalnya pencurian uang nasabah melalui ATM, *internet banking* dan sebagainya, maka perlu penegakan hukum beserta perangkat hukum (berupa *cyberlaw*) yang memadai untuk menyokong aktivitas pemanfaatan teknologi informasi secara lebih luas. Jika ada acuan hukum maka orang tidak bisa saling menyalahkan dengan ukuran sendiri-sendiri dan sesuatu yang salah tidak perlu dibenarkan.

5.3.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih mempunyai beberapa keterbatasan yang kemungkinan dapat melemahkan hasilnya. Keterbatasan tersebut antara lain sebagai berikut:

- a) Peneliti tidak mengelompokkan industri perbankan berdasarkan jenis bank, yaitu Bank Pemerintah, Bank Swasta Nasional, Bank Campuran, Bank Asing dan Bank Syariah.
- b) Peneliti Tidak menguji hubungan PEU & PU secara langsung terhadap Penerimaan TI (ATI).
- c) Peneliti Tidak menguji hubungan PU secara langsung terhadap Penerimaan TI (ATI).
- d) Terbatas indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur instrumen Kepuasan Staf (KS), Penerimaan Organisasi (PO) dan Kepuasan Nasabah (KN).
- e) Peneliti tidak memasukkan unsur budaya (*cultur*), kepercayaan (*trust*), letak geografis dan infrastruktur sebagai salah satu faktor penentu penerimaan TI

6 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Peneliti menggunakan model TAM. Variabel yang diuji berkaitan dengan hipotesis meliputi Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU), Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU), Sikap Menggunakan TI (ATU) dan Penerimaan TI (ATI). Industri perbankan di Sumatera Selatan yang menggunakan Teknologi informasi dijadikan sampel dalam penelitian, dengan jumlah responden 118 untuk Internal manajemen Dengan menggunakan analisis SEM, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Menggunakan TI (ATU) yang dibuktikan oleh nilai koefisien path sebesar 0,462 dan nilai p-value sebesar 0.033. Hasil ini mendukung hipotesis (H_1) yang menyatakan bahwa Variabel Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Menggunakan TI (ATU).
2. Variabel Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Sikap Menggunakan TI (ATU) yang dibuktikan oleh nilai koefisien path sebesar 0.283 dan nilai p-value sebesar 0,426. Hasil ini menolak hipotesis (H_2) yang menyatakan bahwa Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Menggunakan TI (ATU).
3. Variabel Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU) yang dibuktikan oleh nilai koefisien path sebesar 0,688 dan nilai p-value sebesar 0.000. Hasil penelitian mendukung hipotesis (H_3) yang menyatakan bahwa Variabel Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU).
4. Variabel Sikap Menggunakan TI (ATU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan TI (ATI) yang dibuktikan oleh nilai koefisien path sebesar 1,132 dan nilai p-value sebesar 0.000. Hasil penelitian mendukung hipotesis (H_4) yang menyatakan bahwa Variabel Sikap Menggunakan TI (ATU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan TI (ATI).

Saran

Pada akhir laporan penelitian, dikemukakan beberapa kontribusi dan saran baik bagi ilmu pengetahuan maupun bagi perusahaan, sebagai berikut :

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Adapun kontribusi bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen adalah

- a) Penerapan model TAM dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan tingkat kepuasan maupun sikap user terhadap penerimaan TI.
- b) Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam mengimplementasikan suatu TI adalah Adanya komitmen dari pihak perusahaan, menyiapkan Infrastruktur yang handal baik secara teknis maupun peraturan yang baku, Sumber Daya Manusia memiliki *skill* yang handal serta TI yang *user friendly* dan sesuai dengan kebutuhan user.
- c) Tingkat kepercayaan (*trust*), kualitas pelayanan dan budaya (*culture*) suatu masyarakat/user dapat mempengaruhi keberhasilan penerimaan TI.

2. Bagi Internal manajemen

a) Menerapkan Total Quality Banking

[4] mengatakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang karena adanya perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) sesuatu produk dengan harapan dari orang tersebut. Dari pendapat tersebut dan dihubungkan dengan hasil penelitian, maka yang harus dilakukan industri perbankan berkaitan penerimaan teknologi adalah :

Menerapkan *Total Quality Banking*, yaitu dengan melakukan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan yang berorientasi pemuasan terhadap keinginan konsumen. Karena suatu bank bergerak dalam bidang jasa maka faktor pelayanan merupakan hal yang krusial untuk diperhatikan agar konsumen dapat merasa puas, untuk mencapai hal harus memperhatikan beberapa faktor sebagai berikut :

1. Seluruh kegiatan difokuskan pada konsumen, baik konsumen Internal maupun Eksternal Manajemen.
2. Memiliki tujuan yang jelas dan komitmen terhadap pencapaian kualitas pelayanan dalam jangka panjang maupun jangka pendek.
3. Memiliki obsesi terhadap pencapaian kualitas pelayanan yang prima
4. Menumbuhkan budaya kerja '*team work*' dan Melaksanakan '*continuous improvement*'.
5. Adanya partisipasi aktif dari setiap anggota organisasi perusahaan terhadap pencapaian kualitas pelayanan.

b). Perencanaan & Strategi Penerapan Teknologi Informasi

Industri Perbankan yang sukses adalah mereka yang mampu memanfaatkan potensi Teknologi Informasi untuk mendefinisikan pasar, menciptakan sumber pendapatan baru, dan mencapai tingkat efisiensi yang tinggi, dibarengi dengan pemahaman yang mendalam tentang nasabah dan hubungan yang kokoh dengan mitra bisnis, pemasok, distributor, pemerintah dalam rangka menghadirkan produk dan layanan yang lebih

baik. Industri Perbankan bila ingin tetap *survive* harus menerapkan TI secara terencana dan sesuai dengan kebutuhan. Ada tiga obyek yang harus dicapai untuk mencapai target dari penerapan TI dalam dunia perbankan, yaitu :

1. Teknologi Informasi secara langsung maupun tidak langsung harus memiliki dampak terhadap penciptaan produk pelayanan yang jauh lebih baik dari sebelumnya sehingga meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan (*value adding activity*)
2. Teknologi Informasi harus dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dari manajemen dalam bentuk penyediaan informasi dan pengetahuan yang relevan, tepat, akurat, terpercaya dan bernilai tinggi; dan
3. Teknologi Informasi harus mampu untuk meningkatkan level perolehan pendapatan perusahaan dengan cara memanfaatkannya untuk semakin mendekatkan perusahaan dengan para calon pelanggan

c). Menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Terampil (*Skilled Workers*)

Pihak Industri Perbankan harus mampu menyediakan dua tipe sumber daya manusia yang handal yaitu, SDM yang terampil mengoperasikan dan merawat TI serta SDM yang mampu menghasilkan dan mengembangkan TI, yang berorientasi pada kebutuhan nasabah.

d). Menyiapkan Infrastruktur TI dan Peraturan (Cyberlaw)

Pihak Industri Perbankan harus mampu menyediakan infrastruktur TI yang handal secara merata bekerjasama dengan vendor dan bekerjasama dengan pemerintah untuk membuat peraturan untuk mencegah kecurangan.

c. Bagi Peneliti yang Akan Datang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan adanya keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki penulis, maka penulis akan memberikan saran pada peneliti yang akan datang sebagai berikut :

- a) Peneliti dapat mengelompokkan industri perbankan berdasarkan jenis bank, yaitu Bank Pemerintah, Bank Swasta Nasional, Bank Campuran, Bank Asing dan Bank Syariah.
- b) Peneliti dapat menguji hubungan PEU secara langsung terhadap Penerimaan TI (ATI).
- c) Peneliti dapat menguji hubungan PU secara langsung terhadap Penerimaan TI (ATI).
- d) Peneliti dapat menambah indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur instrumen Kepuasan Staf (KS), Penerimaan Organisasi (PO) dan Kepuasan Nasabah (KN).
- e) Peneliti dapat memasukkan unsur budaya (*culture*), kepercayaan (*trust*), letak geografis dan infrastruktur sebagai salah satu faktor penentu penerimaan TI.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Davis, F.D, “*A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-user Information Systems*” : Theory and Results.” *Sloan School of Management, MIT, 1986.*
- [2] Fishbein, M., & Ajzen, I. *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research.* Reading, MA: Addison-Wesley,1975
- [3] Fichman RG, . *Information Technology Diffusion: A review of Empirical Research,* Proceedings of the 13th International Conference on IS, Dallas, [http://www2.bc.edu/~fichman/Fichman 1992 ICIS 1T Di ff Review.pdf](http://www2.bc.edu/~fichman/Fichman%201992%20ICIS%20IT%20Diff%20Review.pdf), 1992
- [4] Kotler, Philip, diterjemahkan oleh Ancella Anitawai Hermawan, SE, MBA, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian,* Buku Dua, Edisi ke-8, Indonesia, Salemba Empat, Prentice Hall. 1995
- [5] Ziqi Liao, Raymond Landry Jr, "*An Empirical Study on Organizational Acceptance of New Information Systems in a Commercial Bank Environment,*" 2014 47th Hawaii International Conference on System Sciences, p. 2021, 33rd Hawaii International Conference on System Sciences-Volume 2, 2000