

PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* DAN PENGEMBANGANNYA DALAM PERILAKU MENGGUNAKAN *CORE BANKING SYSTEM*

Dessanti Putri Sekti Ari

Magister Akuntansi Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya
Jl. M.T. Haryono No.165 Malang, 65145.

Abstract

The purpose of this study was to examine the antecedents that affected the acceptance of individuals in using the Core Banking System through the constructs Technology Acceptance Model and its development. Constructs used in this study were perceived usefulness, perceived ease of use, attitude, social influences, behavioral intention, facilitating conditions, and behavior. Data were collected through survey methods. The samples of this study were employees working in commercial banks in Malang Raya. This study used 136 respondents and was analyzed by smart PLS. The result of this study was that the construct of perceived usefulness and perceived ease of use in the Technology Acceptance Model affected attitude and behavior. Attitude and behavior in the Technology Acceptance Model and social influence which was the development of the Technology Acceptance Model affected behavioral intention to use the Core Banking System, as well as the construct of behavioral intention in Technology Acceptance Model affected behavior, whereas construct of facilitating conditions which was the development of the Technology Acceptance Model did not affect the behavior on using the Core Banking System.

Key words: *core banking systems, technology acceptance model, use behavior*

Dalam industri perbankan, sistem informasi berbasis teknologi dikenal sebagai *Core Banking System*, yaitu suatu sistem utama (*core*) yang digunakan oleh bank untuk melayani seluruh transaksi perbankan yang terintegrasi antara kegiatan *front office* (pencatatan transaksi) dan *back office* (pemrosesan transaksi) serta memiliki beberapa fungsi sistem informasi manajemen lainnya, seperti: akuntansi, manajemen dana, dan manajemen kredit (Sekundera, 2006). *Core Banking System* merupakan aplikasi inti yang merupakan jantung dari sistem per-

bankan (Satchidananda *et al.*, 2006). *Core Banking System* digunakan untuk memproses *loan*, *saving*, dan *customer information file* hingga berbagai layanan perbankan lainnya. Bila dibandingkan dengan industri lain, *Core Banking System* mirip dengan ERP dari perusahaan manufaktur (Dilaa, 2011).

BI menuntut bank untuk mengembangkan strategi bisnis dengan memanfaatkan kemajuan sistem informasi berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya. Menurut BI, sis-

Korespondensi dengan Penulis:

Dessanti Putri Sekti Ari: Telp.+62 341 562154; Fax.+62 341 556 701

E-mail: dessanti_putrisa@yahoo.co.id

tem informasi berbasis teknologi digunakan untuk meningkatkan kecepatan dan keakuratan transaksi serta pelayanan kepada nasabah, meningkatkan reputasi, legal, kepatuhan dan strategis. Oleh karena itu, BI membuat sebuah pedoman manajemen risiko dalam penerapan sistem informasi berbasis teknologi. Selain itu, BI juga mengeluarkan peraturan Nomor 9/15/PBI/2007 dan SE BI No. 9/30/DPNP tentang penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum.

Dalam implementasi teknologi baru, termasuk *Core Banking System* bukannya tanpa hambatan. Menurut Hartono(2007) hambatan dalam implementasi teknologi tidak hanya disebabkan oleh aspek teknisnya saja, akan tetapi juga perilaku penggunanya. Rendahnya tingkat penerimaan pengguna akan menjadi hambatan keberhasilan dari penerapan sistem informasi berbasis teknologi(Davis, 1993).

Beberapa penelitian tentang masalah penerimaan *Core Banking System* yang disebabkan oleh pengguna pernah dilakukan oleh beberapa peneliti. Kartika(2009) adalah salah seorang peneliti yang meneliti penerimaan *Core Banking System* oleh pengguna di bank BNI. Sekundera(2006) meneliti tentang penerimaan *Core Banking System* di sebuah bank dan menemukan bahwa pengguna bisa jadi merupakan salah satu sumber kegagalan implementasi *Core Banking System*.

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui anteseden-anteseden yang memengaruhi penerimaan individu dalam menggunakan *Core Banking System*. Anteseden-anteseden yang memengaruhi penerimaan individu dalam menggunakan *Core Banking System* di penelitian ini dijelaskan melalui konstruk *Technology Acceptance Model* yang dibuat oleh Davis pada tahun 1986 dan pengembangannya. Menurut Hartono(2007) konstruk utama *Technology Acceptance Model* yang dibuat Davis(1986) adalah kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, sikap perilaku, minat perilaku, dan perilaku penggunaan. *Technology Acceptance Model* yang dibuat oleh Davis pada tahun 1986 ini telah diuji dengan banyak penelitian. Hasilnya sebagian

besar mendukung dan menyimpulkan bahwa *Technology Acceptance Model* merupakan model yang baik(Hartono, 2007). Namun, *Technology Acceptance Model* memiliki kekurangan, yaitu tidak memasukkan konstruk pengaruh sosial dan kontrol perilaku(Hartono, 2007). Legris *et al.*(2003) juga menyatakan bahwa *Technology Acceptance Model* merupakan model yang berguna, tetapi harus diintegrasikan ke dalam suatu model yang lebih luas yang mencakup konstruk yang terkait dengan proses perubahan manusia dan sosial, serta penerapan model inovasi. Oleh karena itu, peneliti mengembangkan *Technology Acceptance Model* dengan menambah dua konstruk dari Venkatesh *et al.*(2003), yakni pengaruh sosial dan kondisi-kondisi pemfasilitasi sebagai kontrol perilaku.

Pengaruh sosial adalah sejauh mana individual memersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan memengaruhinya menggunakan sistem yang baru(Venkatesh *et al.*, 2003). Lu *et al.*(2005) mengutip pernyataan Salancik & Pfeffer(1978) menyatakan bahwa dukungan dari orang lain memiliki dampak penting pada sikap, perilaku, dan kepercayaan seseorang. Hal ini dikarenakan seseorang akan beradaptasi dengan lingkungan sekitarnya. Handayani(2007), Oswari(2008), Lai *et al.*(2009), Harby *et al.*(2010), Chang *et al.*(2007), Gupta *et al.*(2008), Shin(2010), Gonzalez *et al.*(2012), dan Liang(2012), membuktikan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan. Namun, Chiu & Wang(2008) dan Riffai *et al.*(2011) tidak berhasil menemukan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat perilaku.

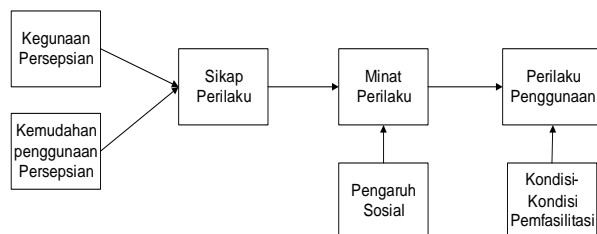
Venkatesh *et al.*,(2003) memasukkan konstruk kondisi-kondisi pemfasilitasi sebagai kontrol perilaku yang memengaruhi perilaku penggunaan sistem informasi berbasis teknologi. Menurut Venkatesh *et al.*,(2003) kondisi-kondisi pemfasilitasi adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem. Kondisi ini termasuk aspek lingkungan teknologi dan organisasi yang diran-

cang untuk menghilangkan hambatan untuk penggunaan sistem. Handayani(2007), Chang *et al.*(2007), Pai & Tu(2011), Gupta *et al.*(2008), dan Liang(2012) adalah peneliti-peneliti yang telah berhasil membuktikan bahwa kondisi-kondisi pemfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan. Namun, Sedana & Wijaya(2010) dan Al-Gah-tani *et al.*(2007) tidak berhasil membuktikan bahwa kondisi-kondisi pemfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan.

Jenis penelitian ini adalah pengembangan *Technology Acceptance Model* yang dibuat oleh Davis pada tahun 1986. Penelitian ini bertujuan untuk menguji konstruk *Technology Acceptance Model* dan pengembangannya untuk mengetahui anteseden-anteseden yang menimbulkan penerimaan dalam menggunakan *Core Banking System*. Pada akhirnya penelitian ini akan menggunakan tujuh konstruk antara lain, yaitu kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, sikap perilaku, minat perilaku, perilaku, pengaruh sosial, kondisi-kondisi pemfasilitasi, dan perilaku penggunaan.

HIPOTESIS

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui anteseden-anteseden yang memengaruhi penerimaan dalam menggunakan *Core Banking System* melalui konstruk-konstruk *Technology Acceptance Model* yang dibuat oleh Davis pada tahun 1986 dan pengembangannya. Konstruk-konstruk yang digunakan dalam penelitian ini adalah kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, sikap perilaku, minat perilaku, perilaku, pengaruh sosial, dan kondisi-kondisi pemfasilitasi. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

Berdasarkan model penelitian ini, ada 6 hipotesis yang dihasilkan, yaitu:

- H₁ : kegunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap perilaku dalam menggunakan *Core Banking System*.
- H₂ : kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap perilaku dalam menggunakan *Core Banking System*
- H₃ : sikap perilaku berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *Core Banking System*.
- H₄ : pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *Core Banking System*.
- H₅ : minat perilaku berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *Core Banking System*
- H₆ : kondisi-kondisi pemfasilitasi berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *Core Banking System*

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh individu yg menggunakan *Core Banking System* dan bekerja di bank umum di Malang Raya. Berdasarkan data Bank Indonesia terdapat 33 bank umum di Malang Raya. Dari 33 bank umum di Malang Raya, terdapat 8 bank yang memberikan izin untuk penelitian, yaitu PT. Bank Mandiri(Persero) Tbk, PT Bank Central Asia Tbk, Tbk, PT Bank Bukopin Tbk, PT Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk, PT Bank CIMB Niaga Tbk, PT Bank Panin Syariah, PT Bank UOB Indonesia, dan PT Bank Mega Syariah.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data survei. Pengumpulan data dilakukan dengan mendatangi kantor-kantor bank umum di Malang Raya. Peneliti membawa dan mengambil langsung kuesioner ke tempat penelitian dengan alasan untuk meningkatkan *respond rate* dari pengembalian kuesioner.

Metode Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *judgement sampling*. Kriteria-kriteria yang digunakan oleh peneliti untuk menentukan sampel, yaitu: (1) karyawan yang bekerja di bank umum di Malang Raya, menggunakan *Core Banking System* secara langsung dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, dan bertanggung jawab atas kegiatan operasional bank terutama transaksi keuangan. (2) Memiliki pengalaman kerja minimum 1 tahun. Sebanyak 218 kuesioner telah disebar pada periode namun hanya 136 data kuesioner yang dapat digunakan.

Konstruk-konstruk yang digunakan dalam penelitian ini adalah kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, sikap perilaku, minat perilaku, pengaruh sosial, kondisi-kondisi pemfasilitasi, dan perilaku penggunaan. Konstruk kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, pengaruh sosial, dan kondisi-kondisi pemfasilitasi merupakan variabel independen atau variabel antededen, sedangkan konstruk sikap perilaku, minat perilaku, dan perilaku penggunaan merupakan variabel dependen dalam penelitian ini. Pengukuran tiap-tiap konstruk menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 7 yang mempunyai arti sebagai berikut (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Agak Tidak Setuju, (4) Netral, (5) Agak Setuju, (6) Setuju, dan (7) Sangat Setuju Sekali.

Adapun konstruk, definisi, dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan pada Tabel 1.

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam studi ini adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan program *SmartPLS*. Evaluasi model dalam PLS dilakukan dengan melakukan evaluasi pada *outer model* dan *inner model*. *Outer model* merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model (Hartono & Abdillah, 2009). Berdasarkan konstruksi diagram jalur, maka persamaan dari *outer model* dalam studi ini disajikan pada Tabel 2.

Inner model merupakan model struktural untuk menilai hubungan antara konstruk atau varia-

bel laten (Hartono & Abdillah, 2009). Persamaan *inner model* dalam penelitian ini adalah:

$$SP = \beta_1 KP + \beta_2 KPP + e$$

$$MP = \lambda_1 SP + \beta_3 PS + e$$

$$P = \lambda_2 MP + \beta_4 KKP + e$$

Keterangan:

SP : Konstruk sikap perilaku, MP: Konstruk minat perilaku, P: Konstruk perilaku, KP: Konstruk kegunaan persepsian, KPP: Konstruk kemudahan penggunaan persepsian, PS: Konstruk pengaruh sosial, KKP: Konstruk kondisi-kondisi pemfasilitasi, β_1 : Koefisien kegunaan persepsian, β_2 : Koefisien kemudahan penggunaan persepsian, β_3 : Koefisien pengaruh sosial, β_4 : Koefisien kondisi-kondisi pemfasilitasi, λ_1 : Koefisien sikap perilaku, λ_2 : Koefisien minat perilaku

HASIL

Evaluasi model dengan *smartPLS* dalam penelitian ini dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* dan *inner model*. Evaluasi *outer model* merupakan tahapan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas suatu konstruk. Uji validitas dalam *smartPLS* ada dua macam, yaitu uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan. Parameter yang digunakan untuk mengetahui validitas konvergen adalah *factor loading*, AVE, dan *communality*. Parameter yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah *cross loading* atau membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi variabel laten.

Berdasarkan pengujian dengan menggunakan *smartPLS* diketahui bahwa nilai AVE dan *communality* setiap konstruk adalah lebih dari 0,5. Dan nilai *factor loading* setiap indikator dalam kolom *original sample* (O) adalah lebih dari 0,55 dan nilai statistik adalah lebih dari 1,64. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa konstruk dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah valid.

Suatu konstruk dapat lolos uji validitas diskriminan apabila memiliki nilai akar AVE yang lebih besar dari korelasi antar konstruk. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan *smartPLS* dike-

Tabel 1. Penjelasan Konstruk, Definisi, dan Indikator Penelitian

| Konstruk | Definisi | Indikator |
|---|--|--|
| Kegunaan Persepsian (Davis, 1989) | Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan <i>Core Banking System</i> akan meningkatkan kinerja pekerjaannya | <ul style="list-style-type: none"> • Menyelesaikan pekerjaan lebih cepat • Meningkatkan kinerja • Meningkatkan produktivitas • Meningkatkan efektivitas • Membuat pekerjaan menjadi lebih mudah • Berguna dalam pekerjaan |
| Kemudahan Penggunaan Persepsian (Davis, 1989; Hu et al. 1999). | Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan <i>Core Banking System</i> akan terbebas dari banyak usaha | <ul style="list-style-type: none"> • Mudah untuk dipelajari • Mudah diatur • Jelas dan dimengerti • Mudah untuk menjadi terampil • Fleksibel • Mudah digunakan |
| Sikap perilaku (Hu et al., 1999; Read et al., 2011) | Perasaan suka atau tidak suka karyawan terhadap <i>Core Banking System</i> yang digunakan | <ul style="list-style-type: none"> • Perasaan baik atau buruk • Perasaan suka atau tidak suka • Perasaan diuntungkan atau dirugikan • Perasaan tertarik atau tidak tertarik |
| Pengaruh sosial Venkatesh et al., (2003) | Sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan memengaruhinya menggunakan <i>Core Banking System</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh orang lain • Pengaruh orang yang penting • Pengaruh manajemen senior • Pengaruh organisasi |
| Minat perilaku (Hu et al., 1999; Read et al., 2011) | Keinginan seseorang untuk menggunakan <i>Core banking System</i> dalam bekerja | <ul style="list-style-type: none"> • Niat untuk menggunakan. • Kecenderungan untuk menggunakan. • Prediksi melanjutkan untuk menggunakan <i>Core Banking System</i> di masa depan. • Niat untuk menggunakan <i>Core Banking System</i> di masa depan |
| Kondisi-kondisi pemfasilitasi Venkatesh et al., (2003). | Sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung <i>Core Banking System</i> . | <ul style="list-style-type: none"> • Sumber daya • Pengetahuan • Kecocokan • Bantuan seseorang atau kelompok tertentu |
| Perilaku penggunaan (Davis et al., 1989; Venkatesh et al., 2003). | Tindakan nyata yang dilakukan oleh individu dalam menggunakan <i>Core Banking System</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Waktu penggunaan • Frekuensi penggunaan |

Tabel 2. Persamaan Outer Model

| Jenis Variabel | Konstruk | Persamaan Outer Model |
|------------------------|---------------------------------------|---|
| Variabel laten eksogen | Kegunaan persepsian (KP) | $X1 = \lambda_{x1} KP + \sigma_1$ $X2 = \lambda_{x2} KP + \sigma_2$ $X3 = \lambda_{x3} KP + \sigma_3$ $X4 = \lambda_{x4} KP + \sigma_4$ $X5 = \lambda_{x5} KP + \sigma_5$ $X6 = \lambda_{x6} KP + \sigma_6$ |
| Variabel laten eksogen | Kemudahan penggunaan persepsian (KPP) | $X7 = \lambda_{x7} KPP + \sigma_7$ $X8 = \lambda_{x8} KPP + \sigma_8$ $X9 = \lambda_{x9} KPP + \sigma_9$ $X10 = \lambda_{x10} KPP + \sigma_{10}$ $X11 = \lambda_{x11} KPP + \sigma_{11}$ $X12 = \lambda_{x12} KPP + \sigma_{12}$ |
| Variabel laten eksogen | Pengaruh sosial (PS) | $X13 = \lambda_{x13} PS + \sigma_{13}$ $X14 = \lambda_{x14} PS + \sigma_{14}$ $X15 = \lambda_{x15} PS + \sigma_{15}$ $X16 = \lambda_{x16} PS + \sigma_{16}$ |
| Variabel laten eksogen | Kondisi-kondisi pemfasilitasi (KKP) | $X17 = \lambda_{x17} KKP + \sigma_{17}$ $X18 = \lambda_{x18} KKP + \sigma_{18}$ $X19 = \lambda_{x19} KKP + \sigma_{19}$ $X20 = \lambda_{x20} KKP + \sigma_{20}$ |
| Variabel laten endogen | Sikap perilaku (SP) | $Y1 = \lambda_{y1} SP + \epsilon_1$ $Y2 = \lambda_{y2} SP + \epsilon_2$ $Y3 = \lambda_{y3} SP + \epsilon_3$ $Y4 = \lambda_{y4} SP + \epsilon_4$ |
| Variabel laten endogen | Minat perilaku (MP) | $Y5 = \lambda_{y5} MP + \epsilon_5$ $Y6 = \lambda_{y6} MP + \epsilon_6$ $Y7 = \lambda_{y7} MP + \epsilon_7$ $Y8 = \lambda_{y8} MP + \epsilon_8$ |
| Variabel laten endogen | Perilaku Penggunaan (P) | $Y9 = \lambda_{y9} P + \epsilon_9$ $Y10 = \lambda_{y10} P + \epsilon_{10}$ $Y11 = \lambda_{y11} P + \epsilon_{11}$ |

Keterangan:

X_n : Indikator dalam variabel laten eksogen ke n

Y_n : Indikator dalam variabel laten endogen ke n

λ_{Xn} : Faktor loading pada indikator variabel laten eksogen

λ_{Yn} : Faktor loading pada indikator variabel laten endogen

σ_n : Tingkat kesalahan pengukuran(*error*) pada variabel laten eksogen

ϵ_n : Tingkat kesalahan pengukuran(*error*) pada variabel laten endogen

tahui bahwa akar AVE lebih besar daripada korelasi antar konstruk. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model memiliki diskriminan yang baik.

Parameter yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah *cronbach alpha* dan *composite reliability*. Berdasarkan pengujian dengan menggunakan smartPLS, nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* setiap konstruk adalah lebih dari 0,6. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Setelah lolos uji validitas dan reliabilitas, maka akan dilakukan evaluasi *inner model*. Parameter yang digunakan untuk evaluasi *inner model* dengan menggunakan smartPLS adalah koefisien determinasi dan koefisien path. Koefisien determinasi konstruk sikap perilaku adalah 84,745%, artinya konstruk sikap perilaku dipengaruhi 84,745% oleh konstruk kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian. Koefisien determinasi konstruk minat perilaku adalah 88,026%, artinya konstruk minat perilaku dipengaruhi 88,026% oleh konstruk sikap perilaku dan pengaruh sosial. Koefisien determinasi konstruk perilaku penggunaan adalah 42,692%, artinya konstruk perilaku penggunaan dipengaruhi 42,692% oleh konstruk minat perilaku dan kondisi-kondisi pemfasilitasi.

Koefisien path adalah koefisien yang menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis satu ekor. Oleh karena itu, hipotesis diterima apabila memiliki nilai t statistik lebih dari 1,645. Di bawah ini disajikan hasil nilai path coefficient pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil *Path Coefficients*

| Konstruk | Original Sample (O) | T Statistics (O/STERR) | Keputusan |
|-----------|---------------------|--------------------------|---------------|
| KP -> SP | 0,431 | 1,906 | Diterima (H1) |
| KPP -> SP | 0,513 | 2,186 | Diterima (H2) |
| SP -> MP | 0,723 | 7,052 | Diterima (H3) |
| PS -> MP | 0,239 | 2,406 | Diterima (H4) |
| MP -> P | 0,453 | 1,780 | Diterima (H5) |
| KKP -> P | 0,208 | 0,829 | Ditolak (H6) |

Keterangan:

KP : Konstruk kegunaan persepsian; KPP: konstruk kemudahan penggunaan persepsian; SP: Konstruk sikap perilaku; PS: Konstruk pengaruh sosial; MP: Konstruk minat perilaku; KKP: Konstruk kondisi-kondisi pemfasilitasi; P: Konstruk perilaku penggunaan

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis H₁ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan *Core Banking System* dapat meningkatkan kinerja maka orang tersebut akan semakin menyukai *Core Banking System*. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Sekundera(2006) dan Kartika(2009). Sekundera(2006) menemukan bahwa konstruk kegunaan persepsian dalam *Technology Acceptance Model* ini berpengaruh terhadap sikap perilaku individu dalam menggunakan *Core Banking System* pada suatu bank di kota Semarang, sedangkan Kartika(2009) menemukan bahwa konstruk kegunaan persepsian dalam *Technology Acceptance Model* berpengaruh terhadap sikap perilaku dalam menggunakan *Core Banking System* pada bank PT Bank Negara Indonesia(Persero) Tbk. yang ada kota Semarang. Dalam konteks yang berbeda hasil penelitian dari Taylor & Todd(1995), Hu *et al.*(1999), Read *et al.*(2011), dan Teo(2012) menunjukkan hasil yang konsisten dengan penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis H₂ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi seseorang percaya bahwa dengan menggunakan *Core Banking System* akan membebaskan dari usaha yang lebih berat dalam menyelesaikan tugas maka seseorang akan lebih menyukai *Core Banking System*. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Sekundera(2006). Sekundera(2006) menemukan bahwa konstruk kemudahan penggunaan persepsian dalam *Technology Acceptance Model* ini berpengaruh terhadap sikap perilaku individu dalam mengguna-

kan *Core Banking System* pada suatu bank di kota Semarang. Dalam konteks yang berbeda hasil penelitian dari Hu *et al.*(1999), Harby *et al.*(2010), dan Read *et al.*(2011) menunjukkan hasil yang konsisten dengan penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi seseorang menyukai *Core Banking System* maka semakin tinggi minat orang tersebut untuk menggunakan *Core Banking System*. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumiyana(2006). Sumiyana(2006) menemukan bahwa konstruk kegunaan persepsian dalam *Technology Acceptance Model* ini berpengaruh terhadap sikap perilaku dalam menggunakan sistem informasi berbasis teknologi di Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat di seluruh Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam konteks yang berbeda hasil penelitian dari Hu *et al.*,(1999), Read *et al.*(2011), dan Sundarraj *et al.*(2011) menunjukkan hasil yang konsisten dengan penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis H_4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan dari orang-orang sekitar di lingkungan kerja maka akan semakin tinggi minat seseorang untuk menggunakan *Core Banking System*. Dalam konteks yang berbeda hasil penelitian Gupta *et al.*,(2008), Lai *et al.*(2010), dan Im *et al.*,(2011) menunjukkan hasil yang konsisten dengan penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_5 diterima. Hasil pengujian hipotesis H_5 menunjukkan bahwa minat perilaku individu memiliki dampak terhadap perilaku individu dalam menggunakan *Core Banking System*. Konteks hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chang *et al.*(2007), Sedana & Wijaya(2010), Shin(2010), Im *et al.*(2011), Pai & Tu(2011), Shyu & Huang(2011), dan Liang(2012).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis H_6 ditolak. Hasil pengujian hipotesis H_6 menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan individu terhadap infrastruktur organisasional dan teknikal

yang tersedia tidak memiliki dampak terhadap perilaku individu dalam menggunakan *Core Banking System*. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chang *et al.*,(2007), Handayani(2007), Gupta *et al.*,(2008), Im *et al.*,(2011), Pai & Tu(2011), dan Liang(2012). Namun, hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Anderson *et al.*(2006). Anderson *et al.*(2006) melakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan Tablet PCs di sebuah fakultas bisnis. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Anderson *et al.*(2006) ini menunjukkan bahwa kondisi-kondisi pemfasilitasi tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan. Menurut Anderson *et al.*,(2006) alasan tidak berpengaruhnya konstruk kondisi-kondisi pemfasilitasi terhadap perilaku penggunaan adalah karena kondisi-kondisi pemfasilitasi merupakan bagian dari faktor *hygiene*.

Faktor *hygiene* merupakan bagian dari teori dua faktor yang dikemukakan oleh Herzberg(Rilay, 2005). Teori dua faktor merupakan salah satu teori motivasi. Teori ini menjelaskan bahwa dalam kepuasan kerja terdapat faktor motivasi dan faktor *hygiene*. Faktor motivasi adalah istilah yang digunakan Herzberg untuk menggambarkan aspek dari pekerjaan yang bisa membuat seseorang merasa senang dapat memberikan efek positif atau negatif untuk kepuasan kerja, sedangkan faktor *hygiene* adalah istilah untuk menggambarkan aspek dari pekerjaan yang bisa menghindari seseorang merasa tidak puas atau tidak gembira(Suryani, 2012). Untuk mencapai kepuasan dan kesenangan maksimum, dua faktor ini harus ada dalam kondisi kerja seseorang.

Dalam penelitian ini, responden cenderung setuju bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung *Core Banking System*. Namun, hasil pengujian menunjukkan bahwa kondisi-kondisi pemfasilitasi tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan. Menurut teori dua faktor hal ini terjadi karena adanya faktor *hygiene*, tetapi tidak ada faktor motivasi sehingga mereka

hanya menggunakan *Core Banking System* karena kewajiban bukan karena sukarela. Jadi, pada tahap ini karyawan belum mencapai kepuasan dan kesenangan maksimum dalam bekerja. Hal inilah yang mungkin menimbulkan masalah-masalah dalam penerimaan *Core Banking System* pada penelitian-penelitian terdahulu, antara lain seperti karyawan cenderung menghafal penggunaan *Core Banking System*, tetapi tidak sepenuhnya mengerti sehingga apabila terjadi penyimpangan penggunaan atau masalah teknis para karyawan akan kesulitan untuk menghadapinya dan ketidakpedulian karyawan dalam pemeliharaan komputer sebagai sarana utama dalam kegiatan operasional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa konstruk kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian dalam *Technology Acceptance Model* berpengaruh positif terhadap sikap perilaku dalam menggunakan *Core Banking System*. Konstruk sikap perilaku dalam *Technology Acceptance Model* dan konstruk pengaruh sosial yang merupakan pengembangan dari *Technology Acceptance Model* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *Core Banking System*. Konstruk minat perilaku dalam *Technology Acceptance Model* berpengaruh terhadap perilaku.

Penelitian ini tidak berhasil membuktikan secara empiris bahwa konstruk kondisi-kondisi pemfasilitasi yang merupakan pengembangan dari *Technology Acceptance Model* berpengaruh terhadap perilaku menggunakan *Core Banking System*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Anderson *et al.* (2006). Menurut Anderson *et al.* (2006) hal ini dikarenakan kondisi-kondisi pemfasilitasi merupakan bagian dari faktor *hygiene*. Faktor *hygiene* adalah istilah untuk menggambarkan aspek dari pekerjaan yang bisa menghindari seseorang merasa tidak puas atau tidak gembira (Suryani, 2012).

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, minimnya bank yang dapat menerima studi ini. Dalam penelitian ini hanya 8 bank dari 33 bank umum di Malang Raya yang menerima peneliti untuk melakukan penelitian. Peneliti berpendapat *Core Banking System* yang digunakan oleh karyawan dalam 8 bank ini kurang mampu untuk dilakukan generalisasi bank yang ada Malang Raya. Hal ini dikarenakan setiap bank memiliki kebijakan penggunaan *Core Banking System* yang berbeda-beda.

Kedua, peneliti sedikit mengalami kesulitan untuk mencari responden yang sesuai dengan kriteria. Hal ini dapat dilihat melalui 31 kuesioner yang tidak dapat dipakai karena responden tidak memenuhi kriteria. Kriteria yang tidak dapat dipenuhi oleh para responden adalah masa kerja mereka kurang dari satu tahun sehingga dianggap bahwa mereka belum memiliki banyak pengalaman dalam menggunakan *Core Banking System*. Kesulitan yang dialami peneliti ini disebabkan karena peneliti tidak dapat menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden. Setelah mendapatkan izin untuk melakukan penelitian, peneliti menyerahkan sejumlah kuesioner yang kira-kira dapat disebar oleh perwakilan dari bank-bank tersebut.

Saran

Saran penelitian untuk pihak bank yaitu agar manajemen memerhatikan karyawan dalam implementasi *Core Banking System*. Dalam proses implementasi *Core Banking System* yang baru, hal yang harus manajemen perhatikan tidak hanya kecanggihan aplikasinya, akan tetapi juga karyawan yang akan menggunakan *Core Banking System*. Dalam penelitian ini terbukti bahwa kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh terhadap sikap perilaku. Oleh karena itu, dalam membuat sebuah aplikasi *Core Banking System* sebaiknya para perancang memerhatikan kemudahan para karyawan dalam menggunakan sistem karena sistem yang dirancang secara kompleks dan

detail akan sia-sia digunakan apabila *user* tidak memahami cara pengoperasiannya.

Dalam penelitian ini terbukti bahwa pengaruh sosial dan sikap perilaku berpengaruh terhadap minat perilaku dalam menggunakan *Core Banking System*. Hal ini berarti semakin karyawan menyukai *Core Banking System* dan semakin banyak orang-orang sekitar yang menyarankan menggunakan *Core Banking System* maka semakin tinggi minat seseorang dalam menggunakan *Core Banking System*. Oleh karena itu, sangat penting bagi manajemen untuk memberikan motivasi kepada para karyawan terutama saat diadakan pelatihan agar nantinya karyawan benar-benar memiliki minat dan paham seutuhnya mengenai bagaimana cara menggunakan *Core Banking System*.

Saran peneliti untuk topik dan subjek penelitian yang sama untuk selanjutnya adalah penelitian mendatang bisa dilakukan dengan *longitudinal study*. *Longitudinal study* merupakan cara pengambilan data penelitian pada beberapa batas waktu untuk menjawab pertanyaan penelitian (Sekaran & Bougie, 2010). Dengan demikian, maka penelitian di masa mendatang bisa lebih fokus pada penggunaan aplikasi *Core Banking System* tertentu. Selain itu, penelitian di masa mendatang akan lebih baik bila mengembangkan model penelitian, yaitu dengan menambahkan beberapa variabel eksternal seperti aksesibilitas, kesukarelaan, pengalaman, dan *self-efficacy*.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Gahtani, S. S., Hubona, G. S., & Wang, J. 2007. Information Technology (IT) In Saudi Arabia: Culture and the Acceptance and Use of IT. *Information & Management*, 44(8): 681-691.
- Anderson, J. E., Schwager, P. H., dan Kerns, R. L. 2006. The Drivers for Acceptance of Tablet PCs by Faculty in A College of Business. *Journal of Information Systems Education*, 17(4): 429-440.
- Bank Indonesia, B. 2007. *Pedoman Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum*, directory.umm.ac.id/tik/Pedoman_Penerapan_Manajemen_Risiko.pdf. Diakses tanggal 24 April 2012.
- Chang, I.C., Hwang, H.G., Hung, W.F., dan Li, Y.C. 2007. Physicians' Acceptance of Pharmacokinetics Based Clinical Decision Support Systems. *Expert Systems with Applications: An International Journal*, 33(2): 296-303.
- Chiu, C.M. & Wang, E.T.G. 2008. Understanding Web-Based Learning Continuance Intention: The Role Of Subjective Task Values. *Information & Management*, 45(3): 194-201.
- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 319-340.
- Davis, F.D. 1993. User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions and Behavioral Impact. *Academis Press Limited*, 38: 475-487.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., & Warshaw, P.R. 1989. User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(9): 982-1003.
- Dilaa. 2011. *Aplikasi Perbankan Core Banking*. <http://moetsz.blogspot.com/2011/08/aplikasi-perbankan-core-banking.html>. Diakses 10 Agustus 2012.
- Ghozali, I. 2006. *Struktural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Square PLS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gonzalez, G.C., Sharma, P.N., & Galletta, D.F. 2012. The Antecedents of the Use of Continuous Auditing in the Internal Auditing Context. *International Journal of Accounting Information Systems*, 13(3): 248-262.
- Gupta, B., Dasgupta, S., & Gupta, A. 2008. Adoption of ICT in A Government Organization in A Developing Country: An Empirical Study. *Journal of Strategic Information Systems*, 17(2): 140-154.
- Handayani, R. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(2): 76-88.

Pengaruh *Technology Acceptance Model* dan Pengembangannya dalam Perilaku Menggunakan *Core Banking System*

Dessanti Putri Sekti Ari

- Harby, F. A., Qahwaji, R., & Kamala, M. 2010. Towards An Understanding of User Acceptance to Use Biometrics Authentication System in E-Commerce: Using An Extension of the Technology Acceptance Model. *International Journal of E-Business Research*, 6(3): 34-55.
- Hartono, J. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Hartono, J. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: Andi.
- Hartono, J. & Abdillah, W. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS(Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE.
- Hu, P.J., Chau, P.Y.K., Sheng, O.R.L., & Tam, K.Y. 1999. Examining Technology Acceptance Model Using Physician Acceptance of Telemedicine Technology. *Journal of Management Information Systems*, 16(2): 91-112.
- Im, I., Hong, S., & Kang, M.S. 2011. An International Comparison of Technology Adoption Testing The UTAUT Model. *Information & Management*, 48(1): 1-8.
- Kartika, S. E. 2009. Analisis Proses Penerimaan Sistem Informasi iCons dengan Menggunakan Technology Acceptance Model pada Kayawan PT Bank Negara Indonesia(Persero) Tbk di Kota Semarang. *Tesis*. Program Studi Magister Akuntansi, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Lai, D. C.F., Lai, I. K.W., & Jordan, E. 2009. An Extended UTAUT Model for the Study of Negative User Adoption Behaviours of Mobile Commerce. *Paper*. Presented at the 9th International Conference on Electronic Business. Macau.
- Lee, Y., Kozar, K.A., & Larsen, K.R.T. 2003. The Technology Acceptance Model: Past, Present and Future. *Journal of Communications of the Association for Information Systems*, 12(50): 752-780.
- Legris, P., Ingham, J., & Colletette, P. 2003. Why Do People Use Information Technology? A Critical Review of the Technology Acceptance Model. *Information & Management*, 40(3): 191-204.
- Liang, W. 2012. An Empirical Research On Poor Rural Agricultural Information Technology Services To Adopt. *Procedia Engineering*, 29, 1578-1583.
- Lin, F., Fofanah, S. S., & Liang, D. 2011. Assessing Citizen Adoption of E-Government Initiatives in Gambia: A Validation of the Technology Acceptance Model in Information Systems Success. *Government Information Quarterly*, 28(2): 271-279.
- Lu, J., Yao, J.E., & Yu, C.S. 2005. Personal Innovativeness, Social Influences and Adoption of Wireless Internet Services Via Mobile Technology. *Journal of Strategic Information Systems*, 14(3): 245-268.
- Oswari, T., Suhendra, E.S., & Harmoni, A. 2008. Model Perilaku Penerimaan Teknologi Informasi: Pengaruh Variabel Prediktor, Moderating Effect, Dampak Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Produktivitas dan Kinerja Usaha Kecil. *Prosiding Seminar Ilmiah Nasional Komputasi dan Sistem Intelijen*. Depok.
- Pai, J-C. & Tu, F-M. 2011. The Acceptance And Use of Customer Relationship Management(CRM) Systems: An Empirical Study of Distribution Service Industry In Taiwan. *Expert Systems with Applications*, 38(1): 579-584.
- Read, W., Robertson, N., & McQuilken, L. 2011. A Novel Romance: The Technology Acceptance Model with Emotional Attachment. *Australasian Marketing Journal*, 19(4): 223-229.
- Riffai, M. M. M. A., Grant, K., & Edgar, D. 2011. Big TAM in Oman: Exploring the Promise of On-Line Banking, Its Adoption by Customers and the Challenges of Banking in Oman. *International Journal of Information Management*, 32(3).
- Riley, S. 2005. Herzberg's Two Factor Theory of Motivational Techniques within Financial Institution. *Senior Honors Theses, Paper 119*.
- Satchidananda, S.S., Rao, S., & Wadhavkar, R. 2006. Core Banking Solutions: An Assessment. *CBIT-IIITB Working Paper*, 4-15.
- Sedana, I.G.N. & Wijaya, S.W. 2010. UTAUT Model for Understanding Learning Management System. *Internetworking Indonesia Journal*, 2(2): 27-32.
- Sekaran, U. & Bougie, R. 2010. *Research Method for Business*(5 ed.). USA: John Wiley and Sons Inc.
- Sekundera, C. 2006. Analisis Penerimaan Pengguna Akhir dengan Menggunakan Technology Acceptance Model dan End User Satisfaction terhadap

- Penerapan Sistem Core Banking pada Bank ABC. Tesis. Program Studi Magister Sains Akuntansi. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Shin, D.H. 2010. MVNO Services: Policy Implications for Promoting MVNO Diffusion. *Telecommunications Policy*, 34(10): 616-632.
- Shyu, S. H. P. & Huang, J. H. 2011. Elucidating Usage of E-Government Learning: A Perspective of the Extended Technology Acceptance Model. *Government Information Quarterly*, 28(3): 491-502.
- Sumiyana. 2006. Model Komitmen Multidimensional atas Pilihan Adopsi Sistem dan Perilaku Pemraktikan (Studi Empiris di Jogjakarta). *Prosiding. Simposium Nasional Akuntansi 9 Padang*. 1-27.
- Sundarraaj, R. P. & Manochehri, N. 2011. Application of An Extended TAM Model for Online Banking Adoption: A Study at A Gulf Region University. *Information Resources Management Journal*, 24(1): 1-13.
- Suryani, A. 2012. *Theory Motivation-Hygiene-Frederick Herzberg*, <http://adesur.blog.esaunggul.ac.id/2012/03/22/teori-motivation-hygiene-frederick-herzberg/>. Diakses 18 Januari 2013.
- Taylor, S. & Todd, P. 1995. Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Institute for Operations Research and Management Sciences*, 144-176.
- Teo, T. 2012. Technology Acceptance of Pre Service Teachers in Turkey : A Cross Cultural Model Validation Study. *International Journal of Instructional Media*, 39(3): 187-195.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View. *MIS Quarterly Research, Article 27*: 425-478.