

**PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*, *EFFORT EXPECTANCY*, DAN *FACILITATING CONDITION* TERHADAP KINERJA KEUANGAN BANK JAMBI, DENGAN *ACTUAL USAGE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI BANK JAMBI MOBILE)**

**Firdaus Bayumi**

Pimpinan Cabang Bank Jambi Muara Sabak Jambi

Email : amy.bayumi@gmail.com

**Abstrak**

*Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh performance expectancy, effort expectancy, dan facilitating conditions terhadap kinerja keuangan Bank Jambi, dengan penggunaan aktual (actual usage) aplikasi Bank Jambi Mobile sebagai variabel mediasi. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 96 orang responden, yang diambil menggunakan metode purposive sampling. Pengambilan data dari sampel menggunakan kuesioner untuk kemudian dianalisis dengan Structural Equation Modelling (SEM) berbasis partial least squares path modeling (PLS-SEM). Hasil analisis statistik membuktikan bahwa performance expectancy dan effort expectancy secara langsung berpengaruh signifikan terhadap actual usage, sedangkan facilitating conditions secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap actual usage. Hasil analisis lainnya juga membuktikan bahwa actual usage secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan Bank Jambi. Untuk efek mediasi dari variabel actual usage, terbukti bahwa actual usage dapat memediasi pengaruh tidak langsung antara performance expectancy, effort expectancy, dan facilitating conditions terhadap kinerja keuangan. Hasil penelitian ini berimplikasi terhadap upaya manajemen perusahaan dan pengembang aplikasi dalam meningkatkan nilai tambah pada manfaat penggunaan aplikasi, menyediakan layanan bantuan atau support system yang dapat meningkatkan kemudahan nasabah (user) dalam bertransaksi, serta memberikan berbagai penawaran menarik agar terus meningkatkan aktivitas transaksi melalui layanan mobile payment pada aplikasi Bank Jambi Mobile.*

**Kata Kunci:** *performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, actual usage, kinerja keuangan*

**Abstract**

*The purpose of this study was to examine the effect of performance expectancy, effort expectancy, and facilitating conditions on the financial performance of Bank Jambi, with the actual usage of the Bank Jambi Mobile application as a mediating variable. The research sample used was 96 respondents, which were taken using purposive sampling method. Data were collected from the sample using a questionnaire and then analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) based on partial least squares path modeling (PLS-SEM). The results of statistical analysis prove that performance expectancy and effort expectancy directly have a significant effect on actual usage, while facilitating conditions directly have no significant effect on actual usage. The results of other analyzes also prove that actual usage directly has a significant effect on the financial performance of Bank Jambi. For the mediating effect of the actual usage variable, it is proven that actual usage can mediate the indirect effect between performance expectancy, effort expectancy, and facilitating conditions on financial performance. The*

*results of this study have implications for the efforts of company management and application developers in increasing added value to the benefits of using applications, providing assistance services or support systems that can increase the convenience of customers (users) in transaction, as well as providing various attractive offers in order to continue to increase transaction activities through mobile services. payment on the Bank Jambi Mobile application.*

**Keywords:** *performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, actual usage, financial performance*

## **1. Pendahuluan**

Pertumbuhan teknologi *mobile* dan *smartphone* yang terjadi secara global mempengaruhi kenaikan *mobile service*, salah satunya *service banking* (Gupta & Arora, 2017). Perkembangan teknologi *mobile* yang sangat pesat ini juga memberikan banyak peluang bagi industri perbankan untuk menciptakan inovasi dalam transaksi pembayaran. Salah satunya adalah pengembangan layanan teknologi pembayaran secara *mobile*, atau yang dikenal sebagai *mobile payment*.

Pemerintah Provinsi Jambi bekerjasama dengan Bank Indonesia telah mendorong penggunaan transaksi non tunai, dimana hingga maret 2021 tercatat sebanyak 66.666 *merchant* telah menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, yaitu standar kode QR nasional untuk memfasilitasi pembayaran non tunai melalui fitur kode QR yang saat ini sudah terintegrasi di berbagai aplikasi *mobile payment* saat ini, seperti fitur QRIS Bank Jambi yang ada pada aplikasi Bank Jambi Mobile. QRIS sendiri diluncurkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dengan tujuan untuk mendorong penggunaan transaksi non tunai di Indonesia, termasuk di Provinsi Jambi. Banyaknya jumlah *merchant* yang telah menggunakan QRIS menjadi salah satu tolak ukur penggunaan transaksi non tunai, dimana dari data pengguna QRIS pada *merchant* di Provinsi Jambi, menempatkan provinsi ini di urutan ke-14 secara nasional dalam penggunaan transaksi non tunai (Bank Indonesia, 2021).

Bank Jambi Mobile merupakan bentuk inovasi layanan dari Bank Jambi dengan memanfaatkan teknologi internet banking. Salah satu kelebihan dari aplikasi ini yang tidak dimiliki aplikasi *mobile payment* lainnya, yaitu terintegrasinya sistem layanan *mobile payment* pada aplikasi dengan sistem pembayaran elektronik beberapa instansi pemerintah dan BUMN, sehingga memudahkan penggunaannya dalam melakukan pembayaran berbagai tagihan melalui fitur *mobile payment*, seperti; tagihan PLN, telepon, TV Kabel, Internet, PDAM, gas, PBB, pajak daerah (PKB, BBNKB, PBB, BPHTB), dan lain-lain. Ditambah dengan adanya kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), tentunya penggunaan layanan *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile, semakin mempermudah masyarakat Kota Jambi dalam menyelesaikan pembayaran berbagai tagihan tanpa perlu harus keluar rumah.

Tingginya pertumbuhan jumlah transaksi dan pendapatan dari penggunaan aplikasi Bank Jambi Mobile mengindikasikan tingginya penggunaan aktual (*actual usage*) layanan *mobile payment* pada aplikasi ini. Sebagai penyedia layanan *mobile payment*, pihak manajemen Bank Jambi tentunya perlu memahami berbagai faktor yang bisa berpengaruh pada penggunaan aktual aplikasi Bank Jambi Mobile, mengingat masih tingginya penggunaan kartu debit (ATM) pada nasabah Bank Jambi serta besarnya potensi kontribusi aplikasi ini bagi kinerja keuangan Bank Jambi di masa pandemi ini.

Penggunaan layanan *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile, merupakan salah bentuk *digital banking* yang diterapkan Bank Jambi, dimana semakin tinggi tingkat

penggunaan aktual teknologi tersebut diharapkan semakin meningkat pula kontribusinya bagi kinerja keuangan Bank Jambi. Berdasarkan data yang dipublikasikan pada *Annual Report* Bank Jambi Tahun 2020, diketahui kinerja keuangan yang direfleksikan oleh *Return on Asset* (ROA) sepanjang tahun 2018 hingga 2020 (periode penggunaan aplikasi Bank Jambi Mobile) mengalami fluktuasi, dengan rata-rata ROA per-tahun sebesar 2,98%. Pada tahun 2019, tingkat profitabilitas (ROA) Bank Jambi mengalami penurunan sebesar 0,34%, dan kemudian meningkat pada tahun 2020 sebesar 0,45%. Adapun rata-rata perkembangan profitabilitas (ROA) Bank Jambi yaitu sebesar 0,06%.

Merujuk pada pemaparan fenomena perilaku pengguna layanan *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile, serta kesenjangan (gap) diantara hasil penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk menguji kembali konsistensi hubungan pengaruh dari variabel terhadap variabel penggunaan aktual (*actual usage*) teknologi *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile, serta pengaruh *actual usage* terhadap kinerja keuangan Bank Jambi .

## **2. Tinjauan Pustaka**

Era *banking 4.0* telah merevolusi dan mentransformasi inovasi pada industri perbankan, dimana layanan teknologi kepada konsumen menjadi suatu hal yang mutlak. Perubahan perilaku konsumen menuntut perbankan untuk lebih adaptif dengan teknologi digital. Karena jika tidak, maka perbankan akan bisa ditinggal nasabah dan beralih ke institusi keuangan lain seperti perusahaan teknologi finansial (*fintech*) (Mawarni, dkk, 2021).

Pembayaran bergerak (*mobile payment*) merupakan salah satu sektor bisnis *fintech* (*Financial Technology*) di Indonesia (Untoro, dkk, 2013). Menurut Pertawijaya (2015) *mobile payment* adalah sistem pembayaran bagi barang atau jasa menggunakan perangkat bergerak seperti telepon genggam atau *personal digital assistant* (PDA). *Mobile payment* juga diartikan sebagai sebuah pembayaran (pemindahan dana sebagai imbalan atas barang dan jasa) dimana perangkat bergerak (*mobile device*) digunakan sebagai media awal pembayaran hingga konfirmasi pembayaran (Boer & Boer, 2010). Kim et al. (2010) membagi karakteristik *mobile payment* menjadi empat, yaitu: *mobility*, *reachability*, *compatibility*, dan *convenience*.

Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya bahwa sistem yang digunakan dapat memberikan manfaat dalam melakukan tugas pekerjaan. Pelanggan senantiasa menilai suatu layanan yang diterima dengan membandingkan dengan apa yang diharapkan atau di inginkan (Subagio & Saputra, 2012). Menurut Suwandi dan Azis (2018) *performance expectancy* didefinisikan sebagai sejauh mana konsumen merasa bahwa menggunakan sistem pembayaran elektronik akan membantu dan memberikan keuntungan dalam melakukan transaksi online seperti dalam hal kecepatan, keamanan dan kenyamanan bertransaksi. Menurut Junadi dan Sfenrianto (2015) *performance expectancy* didefinisikan sebagai peningkatan produktifitas, tidak menyusahkan dan mempercepat transaksi pembayaran. Menurut Venkatesh et al. (2003) dimensi pengukuran *performance expectancy* adalah *Perceived usefulness* (persepsi kegunaan), *Job-fit* (kesesuaian pekerjaan), dan *Relative advantage* (keuntungan relatif).

Davis, et al. (1989) mengidentifikasi bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Venkatesh dan Davis (2003) mengatakan bahwa Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya. Menurut

Venkatesh et al., (2003) dimensi pengukuran *effort expectancy* adalah *Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *Complexity* (kompleksitas), *Ease of use* (kemudahan penggunaan).

*Facilitating conditions* didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis yang ada untuk mendukung penggunaan sistem. Seseorang yang memiliki akses ke suatu fasilitas yang mendukung kondisi untuk menggunakan suatu teknologi lebih berpotensi memiliki niat yang lebih tinggi untuk menggunakan teknologi (Mahendra et al., 2017). Menurut Venkatesh et al., (2003) dimensi pengukuran *facilitating conditions* adalah *Perceived behavioral control* (kontrol persepsi perilaku), *Facilitating conditions* dan *Compatibility* (kesesuaian).

Venkatesh et al. (2012) meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aktual (*actual usage*) suatu teknologi meliputi; (1) kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), (2) kebiasaan (*habit*), dan (3) niat atau kecenderungan untuk berperilaku (*behavior intention*). Terkait dengan dimensi pengukuran *actual usage* menurut Barnett, dkk (dalam Saintz, 2017) adalah *Conscientiousness*, *Extraversion*, *Agreeableness* dan *Openness*.

Kinerja keuangan adalah suatu analisis yang dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu perusahaan telah melaksanakan dengan menggunakan aturan-aturan pelaksanaan keuangan secara baik dan benar (Fahmi, 2012). Menurut John J. Hampton dalam Sugiono (2009), rasio keuangan dapat digolongkan menjadi 3 kategori, yaitu rasio likuiditas, rasio profitabilitas dan rasio kepemilikan. Dari ketiga rasio keuangan di atas, peneliti menggunakan rasio profitabilitas dalam pengukuran kinerja keuangan perbankan. Adapun jenis-jenis rasio profitabilitas adalah *Return on Investment* (ROI), *Return on Aset* (ROA), *Return on Equity* (ROE), dan *Net Interest Margin* (NIM).

### **3. Metode Penelitian**

#### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian survey. Tujuan penelitian survey disini adalah untuk menggambarkan variabel-variabel yang diteliti, yaitu *variable*; *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating condition*, *actual usage*, dan kinerja keuangan. Penelitian ini juga menggambarkan hubungan-hubungan yang terjadi diantara variabel-variabel tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Jambi yang memiliki jenis rekening tabungan, dimana pemilik rekening ini mendapatkan fasilitas *m-banking* yang terintegrasi di dalam sistem aplikasi Bank Jambi Mobile. Jumlah nasabah aktif yang menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile sebanyak 9.230 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 122 orang (responden). Namun, dari 122 orang tersebut hanya 96 orang responden yang bersedia menjadi responden.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data berasal dari; Bank Jambi, hasil penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan baik di jurnal *online* maupun *offline*, serta buku teks yang relevan dengan variabel yang diteliti.

Data *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating condition*, dan *actual usage* dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Sementara data kinerja keuangan Bank Jambi dikumpulkan dengan menggunakan metode dokumentasi, dalam hal ini yang didokumentasikan adalah laporan tahunan (*annual report*) Bank Jambi periode 2015-2020. Adapun jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan format skala ordinal yang memiliki lima alternatif respon, yaitu sangat

tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), kurang setuju (KS), setuju (S), dan sangat setuju (SS).

#### **Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini adalah *partial least square–structur equation modelling* (PLS-SEM), yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *facilitating condition* terhadap variabel *actual usage*. Model analisis semua variabel dalam PLS terdiri dari dua bentuk hubungan: (1) *inner model* yaitu model yang menspesifikasi hubungan antar variabel, atau dalam SEM disebut struktural model. (2) *outer model* yaitu model yang menspesifikasi hubungan antara variabel dengan indikatornya, atau dalam SEM disebut model pengukuran (Ghozali dan Latan, 2015).

Ada tiga kriteria untuk menilai model pengukuran yaitu: reliabilitas konsistensi internal, validitas konvergen dan validitas diskriminan. Tahap berikutnya kemudian dilakukan evaluasi *inner model* (model struktural), dimana dalam evaluasi ini terdapat tiga kriteria penilaian, yaitu: Nilai koefisien determinasi (*R-Square*), Relevansi prediktif (*Q-Square*) dan Ukuran efek (*effect size*).

### **4. Hasil Dan Pembahasan**

#### **Hasil Penelitian**

Data karakteristik responden sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan usia pada rentang 36-40 tahun, dengan mayoritas latar pendidikan adalah sarjana (strata 1). Untuk karakter pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), dengan rata-rata pendapatan/penghasilan berkisar antara Rp 4.000.000 - Rp 5.000.000. Untuk tingkat penggunaan layanan *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile, menunjukkan mayoritas responden menggunakan layanan tersebut sebanyak 8-10 kali setiap bulan.

#### **Deskripsi Variabel Penelitian**

Data rata-rata nilai NIM selama periode penggunaan aplikasi Bank Jambi Mobile, adalah sebesar 9,79%, dimana nilai ini lebih tinggi dibandingkan rata-rata nilai NIM pada periode sebelum penggunaan aplikasi Bank Jambi Mobile) yaitu sebesar 8,85%. Itu artinya terjadi peningkatan rata-rata nilai NIM sebesar 0,94% setelah penggunaan layanan *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile. Begitupula pada rata-rata nilai ROA yang juga mengalami peningkatan selama periode penggunaan aplikasi Bank Jambi Mobile, dengan nilai peningkatan sebesar 0,25%. Untuk rata-rata nilai ROI juga mengalami peningkatan selama periode penggunaan aplikasi tersebut, dengan nilai peningkatan sebesar 0,19%. Peningkatan tertinggi terjadi pada rata-rata nilai ROE selama periode penggunaan aplikasi tersebut, dengan nilai peningkatan sebesar 1,19%. Hal ini menerangkan bahwa penggunaan layanan *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile memberikan kontribusi pengaruh tertinggi pada rasio *Return of Equity* (ROE).

Dimensi kesesuaian pekerjaan (*job-fit*) mendapatkan respon tertinggi. Dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa tingkat *performance expectancy* responden dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan nasabah (responden) terhadap kapabilitas layanan *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile dalam meningkatkan kinerja nasabah. Hal ini dibuktikan dari tanggapan responden yang menyatakan bahwa nasabah dapat melakukan lebih dari satu transaksi dalam waktu bersamaan menggunakan Bank Jambi Mobile, serta dapat melakukan aktivitas lain disamping nasabah menggunakan Bank Jambi Mobile tanpa mengganggu aktivitas yang dikerjakan.

Hasil pengukuran dari setiap dimensi variabel *effort expectancy* (Gambar 4.3) menunjukkan bahwa dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) mendapatkan respon tertinggi. Dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa tingkat *effort expectancy* responden dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan yang dirasakan dari penggunaan teknologi layanan *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile. Hal ini dibuktikan dari tanggapan responden yang menyatakan bahwa sistem pembayaran Bank Jambi Mobile mudah digunakan pada berbagai tipe smartphone, fitur-fitur dan menu pada aplikasi Bank Jambi Mobile mudah untuk digunakan, serta menu pembayaran tagihan pada aplikasi Bank Jambi Mobile sudah sangat lengkap, sehingga membuat pembayaran seluruh tagihan menjadi sangat praktis.

Dimensi *facilitating conditions* mendapatkan respon tertinggi. Dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa tingkat kepercayaan nasabah (responden) cenderung dipengaruhi oleh berbagai kondisi pendukung yang memudahkan dalam penggunaan layanan *m-payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile untuk jangka waktu yang lama, seperti; (1) kesesuaian aplikasi dengan daya dukung perangkat mobile (*smartphone*) nasabah, (2) ketersediaan akses jaringan internet di lingkungan nasabah, (3) tersedianya berbagai *merchant* yang menerima sistem pembayaran Bank Jambi Mobile di sekitar lingkungan nasabah, dan (4) regulasi dan jaminan perlindungan keamanan bertransaksi dari bank.

Dimensi frekuensi penggunaan mendapatkan respon tertinggi. Dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa tingginya tingkat penggunaan aktual layanan teknologi *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile oleh nasabah (*user*), cenderung dipengaruhi oleh frekuensi penggunaan aplikasi tersebut, seperti: (1) menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile minimal tiga kali dalam satu bulan, untuk melakukan transfer uang ke sesama pengguna aplikasi atau antar bank *online*, (2) menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile minimal tiga kali dalam satu bulan, untuk memantau kegiatan transaksi yang sudah dilakukan, dan (3) menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile minimal tiga kali dalam satu bulan, untuk membayar semua tagihan.

### **Hasil Uji Outer Model**

Pengujian *outer model* dilakukan setelah proses eliminasi indikator FC3 pada struktur *outer model* tahap 2. Dari hasil eliminasi ini kemudian didapatkan struktur *outer model* yang baru. Hasil konstruksi *outer model* tahap 3 ini kemudian dilakukan pengujian validitas konvergen kembali, dimana dari hasil pengujian ini didapatkan bahwa semua indikator pengukuran dari setiap variabel konstruk memiliki nilai *factor loading* di atas 0,60.

Hasil pengukuran validitas diskriminan (*discriminant validity*), menunjukkan bahwa setiap variabel konstruk memiliki nilai AVE di atas 0,50, yang berarti variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, *actual usage*, dan kinerja keuangan memiliki validitas diskriminan yang baik. Adapun nilai AVE untuk setiap konstruk dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Hasil Pengukuran Nilai AVE**

No.	Konstruk	AVE
1	Kinerja Keuangan (Y)	0,825
2	<i>Performance Expectancy</i> (X1)	0,644
3	<i>Effort Expectancy</i> (X2)	0,608
4	<i>Facilitating Conditions</i> (X3)	0,507
5	<i>Actual Usage</i> (Z)	0,573

Sumber: Hasil olahan data primer, 2022

Hasil pengujian reliabilitas konsistensi internal yang diproksikan oleh nilai *composite reliability*, didapatkan bahwa setiap variabel konstruk memiliki nilai *composite reliability* di atas 0,70. Begitupula dengan perhitungan nilai *cronbach alpha*, dimana setiap variabel konstruk memiliki nilai *cronbach alpha* di atas 0,70. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap indikator dari masing-masing variabel konstruk dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten.

**Tabel 2. Hasil Pengukuran *Composite Reliability & Cronbach Alpha***

No.	Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach Alpha</i>
1	Kinerja Keuangan (Y)	0,934	0,900
2	<i>Performance Expectancy</i> (X1)	0,935	0,920
3	<i>Effort Expectancy</i> (X2)	0,903	0,870
4	<i>Facilitating Conditions</i> (X3)	0,891	0,867
5	<i>Actual Usage</i> (Z)	0,923	0,906

Sumber: Hasil olahan data primer, 2022

Merujuk pada hasil pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konsistensi internal pada *outer model* tahap 3, dapat dinyatakan bahwa model ini telah memenuhi ketiga kriteria pengujian, sehingga dapat dilanjutkan ke tahapan pengujian hipotesis pada *inner model*.

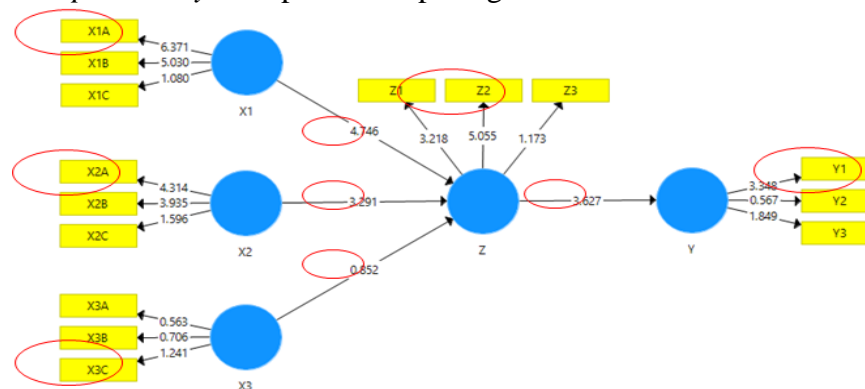
### Hasil Uji *Inner Model*

Pengujian *inner model* atau struktural dilakukan untuk melihat hubungan antar variabel laten (*performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *actual usage* terhadap kinerja keuangan), nilai signifikan dan *R-square* dari model penelitian. Perubahan nilai *R-square* digunakan untuk menilai seberapa besar kemampuan variabel laten independen tertentu dalam menjelaskan variabel laten dependen, sehingga dapat diketahui ukuran kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *R-square* didapatkan bahwa model pengaruh antara *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *actual usage* terhadap kinerja keuangan memberikan nilai *R-square* sebesar 0,623 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabel kinerja keuangan yang direfleksikan oleh dimensi; (1) NIM, (2) ROE, (3) ROA, dan (4) ROE dapat dijelaskan oleh variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *actual usage* sebesar 62,3% sedangkan 37,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak teramati dalam penelitian ini.

### Pengujian Hipotesis

Adapun hasil *path analysis* dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 1. Hasil *Path Analysis* Berdasarkan Estimasi *Inner Model***

Gambar 1 menerangkan bahwa nilai pengaruh antara *performance expectancy* terhadap *actual usage* (4,746) lebih besar daripada nilai pengaruh *effort expectancy* terhadap *actual usage* (3,291), serta nilai pengaruh antara *facilitating conditions* terhadap *actual usage* (0,852). Sementara nilai pengaruh *actual usage* terhadap kinerja keuangan adalah sebesar 3,627. Hasil *path analysis* dalam hubungan pengaruh langsung antara *performance expectancy* terhadap *actual usage*, dimensi variabel *performance expectancy* yang memberikan kontribusi pengaruh paling besar adalah X1A (*perceived usefulness*) yaitu sebesar 6,371. Sementara untuk hubungan pengaruh langsung antara *effort expectancy* terhadap *actual usage*, dimensi variabel *effort expectancy* yang memberikan kontribusi pengaruh paling besar adalah X2A (*perceived ease of use*). Untuk hubungan pengaruh langsung antara *facilitating conditions* terhadap *actual usage*, dimensi variabel *facilitating conditions* yang memberikan kontribusi pengaruh paling besar adalah X3C (*facilitating conditions*). Adapun hasil pengujian pengaruh langsung antar variabel dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

**Tabel 3. Path Coefficients (Direct Effect)**

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Error ...	T Statistics ( O...	P Values
X1 -> Z	0.453	0.448	0.095	4.746	0.000
X2 -> Z	0.290	0.285	0.088	3.291	0.001
X3 -> Z	0.212	-0.007	0.249	0.852	0.395
Z -> Y	0.431	0.442	0.119	3.627	0.000

Sumber: Output SmartPLS3.0

Berdasarkan data pada Tabel 3 pengujian pengaruh langsung antara *performance expectancy* (X1) terhadap *actual usage* (Z) menghasilkan koefisien parameter sebesar 0,453 dan nilai statistik t sebesar 4,746 ( $> 1,984$ ) dengan tingkat signifikansi (*p-value*) = 0,000 ( $< 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara langsung, pengaruh antara *performance expectancy* terhadap *actual usage* adalah signifikan, maka hipotesis 1 diterima yang berarti bahwa *performance expectancy* secara langsung berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual (*actual usage*) teknologi layanan *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile.

Pengujian pengaruh langsung antara *effort expectancy* (X2) terhadap *actual usage* (Z) menghasilkan koefisien parameter sebesar 0,290 dan nilai statistik t sebesar 3,291 ( $> 1,984$ ) dengan tingkat signifikansi (*p-value*) = 0,001 ( $< 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara langsung, pengaruh antara *effort expectancy* terhadap *actual usage* adalah positif dan signifikan, maka hipotesis 2 diterima yang berarti bahwa *effort expectancy* secara langsung berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual (*actual usage*) teknologi layanan *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile.

Pengujian pengaruh langsung antara *facilitating conditions* (X3) terhadap *actual usage* (Z) menghasilkan koefisien parameter sebesar 0,212 dan nilai statistik t sebesar 0,852 ( $< 1,984$ ) dengan tingkat signifikansi (*p-value*) = 0,395 ( $> 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara langsung, pengaruh antara *facilitating conditions* terhadap *actual usage* adalah tidak signifikan, maka hipotesis 3 ditolak yang berarti bahwa *facilitating conditions* secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual (*actual usage*) teknologi layanan *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile.

Pengujian pengaruh langsung antara *actual usage* (Z) terhadap kinerja keuangan (Y) menghasilkan koefisien parameter sebesar 0,431 dan nilai statistik t sebesar 3,627 ( $> 1,984$ ) dengan tingkat signifikansi (*p-value*) = 0,000 ( $< 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan



bahwa secara langsung, pengaruh antara *actual usage* terhadap kinerja keuangan adalah positif dan signifikan, maka hipotesis 4 diterima yang berarti bahwa *actual usage* secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan Bank Jambi.

**Tabel 4. Indirect Effect**

	Original Sample	Sample Mean	Standard Error	T Statistics	P Values
X1 -> Z -> Y	0,195	0,195	0,059	3,326	0,001
X2 -> Z -> Y	0,125	0,128	0,055	2,283	0,023
X3 -> Z -> Y	0,091	-0,005	0,119	0,769	0,442

Sumber: Output SmartPLS3.0

Berdasarkan data pada Tabel 4, pengujian pengaruh tidak langsung antara *performance expectancy* (X1) terhadap kinerja keuangan (Y) yang dimediasi oleh *actual usage* (Z) menghasilkan koefisien parameter sebesar 0,195 dan nilai statistik t sebesar 3,326 ( $> 1,984$ ) dengan tingkat signifikansi (*p-value*) = 0,001 ( $< 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung antara *performance expectancy* terhadap kinerja keuangan yang dimediasi oleh *actual usage* adalah positif dan signifikan, maka hipotesis 5 diterima yang berarti bahwa *actual usage* dapat memediasi pengaruh antara *performance expectancy* terhadap kinerja keuangan Bank Jambi.

Pengujian pengaruh tidak langsung antara *effort expectancy* (X2) terhadap kinerja keuangan (Y) yang dimediasi oleh *actual usage* (Z) menghasilkan koefisien parameter sebesar 0,125 dan nilai statistik t sebesar 2,283 ( $> 1,984$ ) dengan tingkat signifikansi (*p-value*) = 0,023 ( $< 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung antara *effort expectancy* terhadap kinerja keuangan yang dimediasi oleh *actual usage* adalah positif dan signifikan, maka hipotesis 6 diterima yang berarti bahwa *actual usage* dapat memediasi pengaruh antara *effort expectancy* terhadap kinerja keuangan Bank Jambi.

Pengujian pengaruh tidak langsung antara *facilitating conditions* (X3) terhadap kinerja keuangan (Y) yang dimediasi oleh *actual usage* menghasilkan koefisien parameter sebesar 0,091 dan nilai statistik t sebesar 0,769 ( $< 1,984$ ) dengan tingkat signifikansi (*p-value*) = 0,442 ( $> 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung antara *facilitating conditions* terhadap kinerja keuangan yang dimediasi oleh *actual usage* adalah tidak signifikan, maka hipotesis 7 ditolak yang berarti bahwa *actual usage* tidak dapat memediasi pengaruh antara *facilitating conditions* terhadap kinerja keuangan Bank Jambi.

## **Pembahasan**

Berdasarkan tanggapan responden (nasabah) terkait dengan manfaat yang dirasakan dari penggunaan teknologi *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile, didapatkan bahwa secara keseluruhan responden memberikan respon yang positif terhadap manfaat yang diberikan aplikasi ini, yaitu; (1) dapat membayar berbagai transaksi melalui aplikasi Bank Jambi Mobile dengan mudah dan aman, (2) dapat menyelesaikan transaksi pada saat kondisi mendesak, tanpa mengganggu aktivitas kerja nasabah, dan (3) dapat melakukan pembayaran tanpa perlu datang ke tempat pembayaran.

Terkait hubungan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dengan *actual usage*, sebagaimana yang Terkait hubungan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) dengan *actual usage*, sebagaimana yang telah dibuktikan dalam penelitian ini, ternyata sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, seperti yang ditemukan oleh Prasastika dkk (2015), Sari (2015), Wida dkk (2016), dan Mardhiyah dkk (2020), yang membuktikan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

*actual usage* suatu sistem teknologi. Berdasarkan hasil penelitian ini dan hasil penelitian terdahulu semakin memperkecil kesenjangan (*gap*) dengan teori hubungan antara *perceived usefulness* dan *actual usage*, sebagaimana yang diungkapkan Davis, dkk (1989) bahwa orang akan cenderung untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi jika mereka percaya hal itu akan bermanfaat untuk membantu mereka melakukan pekerjaan mereka lebih baik. Dengan demikian nilai manfaat merupakan dasar dalam penerimaan dan penggunaan suatu sistem sehingga dapat disimpulkan apabila nilai manfaat suatu sistem tersebut besar maka penerimaan pengguna pada suatu sistem pun menjadi besar, sehingga intensitas penggunaan sistem tersebut menjadi meningkat.

telah dibuktikan dalam penelitian ini, ternyata sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, seperti yang ditemukan oleh Tyas dan Darma (2017), Prasastika dkk (2015), Laihad (2013), Istiarni dan Hadiprajitno (2014), dan Mardhiyah dkk (2020), yang membuktikan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual usage* suatu sistem teknologi. Berdasarkan hasil penelitian ini dan hasil penelitian terdahulu semakin memperkecil kesenjangan (*gap*) dengan teori hubungan antara *perceived usefulness* dan *actual usage*, sebagaimana yang diungkapkan Davis, dkk (1989) dan Venkatesh dan Davis (2003).

Berdasarkan tanggapan responden (nasabah) terkait dengan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) teknologi *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile, didapatkan bahwa secara keseluruhan responden memiliki persepsi yang positif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi ini, yaitu prosedur pembuatan akun Bank Jambi Mobile yang mudah dan alur penggunaan layanan *m-payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile yang mudah dimengerti. Adanya kemudahan yang dirasakan oleh responden (nasabah), mendorong nasabah untuk menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile dalam setiap transaksi non tunai mereka.

Kondisi serta fasilitas yang memadai bagi individu dalam penggunaan suatu teknologi dapat berdampak pada kecenderungan individu dalam penggunaan teknologi tersebut (Mahendra dkk, 2017). Penggunaan layanan teknologi *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile tentunya membutuhkan berbagai kondisi yang dapat memfasilitasi penggunaan aplikasi tersebut, seperti; perangkat seluler (*smartphone*) yang *compatible* dengan Bank Jambi Mobile, koneksi/jaringan internet, serta *merchant* yang menyediakan layanan *mobile payment* melalui aplikasi Bank Jambi Mobile. Tersedianya berbagai kondisi ini memungkinkan nasabah Bank Jambi (*user*) untuk terus menggunakan teknologi *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile dalam kegiatan transaksi mereka. Namun, hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini membuktikan bahwa *facilitating condition* berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan aktual (*actual usage*) teknologi *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile.

Tidak berpengaruhnya *facilitating condition* terhadap penggunaan aktual (*actual usage*) mengindikasikan bahwa dalam mengadopsi dan menggunakan teknologi *mobile payment* seperti Bank Jambi Mobile, nasabah Bank Jambi lebih mementingkan manfaat dan kemudahan yang dapat diberikan oleh teknologi tersebut. Menurut Davis, dkk (1989) perilaku menggunakan suatu teknologi yang baru diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan teknologi tersebut. Hal ini selaras dengan pernyataan Achjari, dkk (2011) bahwa keputusan untuk mengadopsi suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kegunaan penggunaan dari teknologi tersebut. Dengan demikian suatu teknologi diterima dan digunakan, bukan mutlak karena

adanya tekanan sosial dan situasi yang mendukung penggunaan teknologi tersebut, tetapi karena memang teknologi tersebut mudah digunakan, sehingga berujung pada kemanfaatan.

Hasil temuan dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu, seperti yang ditemukan oleh Margaretha (2015) dimana terdapat perbedaan yang signifikan pada kinerja bank yang menggunakan *internet banking* dengan bank yang tidak menggunakan *internet banking*. Hasil penelitian Boateng & Nagaraju (2020) pada industri perbankan di Ghana, menunjukkan bahwa penggunaan produk digital banking seperti *Cheque Codeline Clearing (CCC)*, *Ghana Automated Clearing House (GACH)*, *Ghana Interbank Settlement (GIS)*, dan *GH-Link* secara parsial berkorelasi positif terhadap profitabilitas pada industri perbankan di Ghana.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja keuangan Bank Jambi yang direfleksikan oleh rasio *Net Interest Margin (NIM)*, menunjukkan bahwa rata-rata NIM sepanjang tahun 2017-2020 (periode penggunaan aplikasi Bank Jambi Mobile) adalah sebesar 9,79%, dimana nilai ini lebih tinggi dibandingkan rata-rata NIM sepanjang tahun 2013-2016 (periode sebelum penggunaan aplikasi Bank Jambi Mobile) yaitu sebesar 8,85%. Begitupula untuk rasio kinerja keuangan lainnya yaitu ROA, ROE, dan ROI yang juga menunjukkan rata-rata nilai yang lebih tinggi sepanjang periode penggunaan aplikasi Bank Jambi Mobile, dibandingkan sebelum penggunaan aplikasi Bank Jambi Mobile. Diketahui pula bahwa dari keempat rasio kinerja keuangan tersebut, menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Bank Jambi Mobile memberikan kontribusi pengaruh tertinggi pada rasio *Return of Equity (ROE)*. Hal ini dapat dilihat dari selisih rata-rata nilai ROE antara sebelum dan setelah penggunaan aplikasi Bank Jambi Mobile yaitu sebesar 1,19%, dimana nilai selisih ini paling tertinggi dibandingkan ketiga rasio lainnya.

Berdasarkan pemaparan hubungan antara *performance expectancy*, *actual usage*, dan kinerja keuangan bank, menunjukkan bahwa *actual usage* merupakan akibat dari tingginya *performance expectancy* nasabah (*user*), sekaligus sebagai sebab dari adanya peningkatan kinerja keuangan Bank Jambi. Hal ini terbukti dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini yang membuktikan bahwa *actual usage* dapat memediasi hubungan pengaruh tidak langsung antara *performance expectancy* terhadap kinerja keuangan Bank Jambi. Dari hasil pengujian ini juga didapatkan nilai koefisien parameter yang positif, yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah (*user*) terhadap manfaat yang dirasakan dari penggunaan aplikasi Bank Jambi Mobile, dapat memicu peningkatan frekuensi penggunaan aktual aplikasi tersebut, sehingga secara tidak langsung mampu memberikan kontribusi yang positif bagi peningkatan kinerja keuangan Bank Jambi, khususnya pada aspek profitabilitas bank.

Tingginya frekuensi penggunaan aktual (*actual usage*) layanan *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile, yang memberikan kontribusi positif bagi kinerja keuangan Bank Jambi, juga telah terbukti dipengaruhi oleh *effort expectancy* nasabah (*user*). Pada poin sebelumnya telah dijelaskan bahwa dimensi variabel *effort expectancy* yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memberikan kontribusi pengaruh yang paling besar terhadap penggunaan aktual layanan *mobile payment* pada aplikasi ini. Temuan ini membuktikan kebenaran dari teori yang dikemukakan Davis, dkk (1989) dan Venkatesh dan Davis (2000) bahwa semakin mudah suatu teknologi untuk dipelajari dan diaplikasikan, maka semakin tinggi kepercayaan seseorang untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi tersebut.

Berdasarkan pemaparan hubungan antara *effort expectancy*, *actual usage*, dan kinerja keuangan bank, menunjukkan bahwa *actual usage* merupakan akibat dari

tingginya *effort expectancy* nasabah (*user*), sekaligus sebagai sebab dari adanya peningkatan kinerja keuangan Bank Jambi. Hal ini terbukti dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini yang membuktikan bahwa *actual usage* dapat memediasi hubungan pengaruh tidak langsung antara *effort expectancy* terhadap kinerja keuangan Bank Jambi. Dari hasil pengujian ini juga didapatkan nilai koefisien parameter yang positif, yang berarti bahwa semakin positif persepsi nasabah terhadap kemudahan yang dirasakan dari penggunaan aplikasi Bank Jambi Mobile, dapat memicu peningkatan frekuensi penggunaan aktual aplikasi tersebut, sehingga secara tidak langsung mampu memberikan kontribusi yang positif bagi peningkatan kinerja keuangan Bank Jambi.

Penggunaan layanan teknologi *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile tentunya membutuhkan berbagai kondisi yang dapat memfasilitasi penggunaan aplikasi tersebut, seperti; perangkat seluler (*smartphone*) yang *compatible* dengan Bank Jambi Mobile, koneksi/jaringan internet, serta *merchant* yang menyediakan layanan *mobile payment* melalui aplikasi Bank Jambi Mobile. Tersedianya berbagai kondisi ini memungkinkan nasabah Bank Jambi (*user*) untuk terus menggunakan teknologi *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile dalam kegiatan transaksi mereka, yang pada akhirnya akan berdampak positif bagi kinerja keuangan Bank Jambi, khususnya pada aspek profitabilitas bank.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terkait hubungan pengaruh tidak langsung antara *facilitating condition* terhadap kinerja keuangan, yang dimediasi oleh *actual usage*, membuktikan bahwa *actual usage* tidak dapat memediasi hubungan pengaruh tidak langsung antara kedua variabel tersebut. Hal ini dikarenakan *facilitating condition* yang berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel *actual usage*.

## **5. Simpulan Dan Saran**

### **Simpulan**

1. *Performance expectancy* (ekspektasi kinerja) secara langsung berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual (*actual usage*).
2. *Effort expectancy* (ekspektasi usaha) secara langsung berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual (*actual usage*).
3. *Facilitating conditions* (kondisi fasilitas) secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual (*actual usage*).
4. *Actual usage* (penggunaan aktual) secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan bank.
5. *Performance expectancy* (ekspektasi kinerja) secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan bank, yang dimediasi oleh variabel *actual usage* (penggunaan aktual).
6. *Effort expectancy* (ekspektasi usaha) secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan bank, yang dimediasi oleh variabel *actual usage* (penggunaan aktual).
7. *Facilitating conditions* (kondisi fasilitas) secara tidak langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan bank, yang dimediasi oleh variabel *actual usage*.

### **Saran**

Diperlukan upaya dari pengembang aplikasi maupun manajemen perusahaan agar dapat meningkatkan nilai tambah pada manfaat yang dapat diberikan oleh aplikasi kepada nasabah (*user*), dimana manfaat ini tidak dimiliki oleh *mobile payment* pada aplikasi yang diluncurkan oleh bank kompetitor maupun *mobile payment* dari perusahaan *fintech*. Sehingga dapat meningkatkan frekuensi penggunaan layanan *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile di waktu mendatang.

Pengembang aplikasi maupun manajemen perusahaan perlu menyediakan petunjuk khusus serta fitur layanan bantuan atau *support system* yang dapat meningkatkan kemudahan nasabah (*user*) dalam bertransaksi, jika sewaktu-waktu fitur-fitur layanan *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile tidak dapat bekerja dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa dimensi frekuensi penggunaan dari variabel penggunaan aktual (*actual usage*) memberikan kontribusi pengaruh tertinggi terhadap kinerja keuangan bank jambi. Oleh karena itu, disarankan kepada manajemen perusahaan untuk memberikan berbagai penawaran menarik kepada nasabah (*user*), agar terus meningkatkan aktivitas transaksi melalui layanan *mobile payment* pada aplikasi Bank Jambi Mobile.

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik sejenis, sebaiknya menggunakan rasio kinerja selain dari rasio profitabilitas, serta menggunakan variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi variabel penggunaan aktual (*actual usage*) dan kinerja keuangan bank.

### **Daftar Pustaka**

- Achjari, D., Abdillah, W., Suryaningsum, S., dan Suratman. (2011). Kesiapan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Industri Kreatif untuk Mengadopsi Teknologi Informasi. *JAAI*, 15 (2), 143-160
- Boateng, K. & Nagaraju, Y. (2020). The impact of digital banking on the profitability of deposit money banks: Evidence from Ghana. *International Journal of Research in Finance and Management* 2020, 3 (1), 144-150
- Boer, R., & Boer, T. D. (2010). *Mobile Payments*. Innopay
- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Acceptance of Information System Technology. *MIS Quarterly*, 13 (3), 319-339
- Davis, F. D., Bagozzi, R.P., & Marshaw, P.R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison. *Management Science*, 982-1003
- Fahmi, I. (2012). *Analisis Laporan Keuangan*, Bandung: Alfabeta
- Ghozali, I dan Latan, H. (2015). *Partial Least Squares (Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gupta, A., & Arora, N. (2017). Understanding Determinants and Barriers of Mobile Shopping Adoption Using Behavioral Reasoning Theory. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 36, 1–7
- Istiarni, P. R. D., dan Hadiprajitno, P. B. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking dengan Sikap Penggunaan sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking di Indonesia). *Diponegoro Journal of Accounting*, 3 (2), 888-897
- Junadi and Sfenrianto. (2015). A Model of Factors Influencing Consumer's Intention to Use E-payment System in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 59, 214–220
- Kim, Changsu., et, al. (2010). An Empirical Examination of Factors Influencing the Intention to Use Mobile Payment. *Computer in Human Behavior*, 26, 310-322
- Laihad, R. C. Y. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3)

- Mahendra, Y. A. S., Winarno, W. W., & Santosa, P. I. (2017). Pengaruh Perceived Security terhadap Pengadopsian In-App Purchase pada Aplikasi Mobile. *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi (JNTETI)*, 6 (2), 184–193
- Mardhiyah, N.S., Rusydi, M., dan Azwari, P.C. (2020). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa di Kota Palembang. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 10 (2), 173-180
- Margaretha, F. (2015). Dampak Electronic Banking terhadap Kinerja Perbankan Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 19 (3), 514-524
- Mawarni, R., Fasa', M.I., dan Suharto. (2021). Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19. *AL-IQTISHOD: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9 (2), 39-54
- Pertawijaya, I. (2015). Analisis Komparatif Mobile Technology Acceptance Model Pada Aplikasi Telkom T-Money dan Mandiri E-Cash. *Jurnal Universitas Telkom*, 2 (2)
- Prasastika, K., Winarno, W.A., dan Kartika. (2015). *Pengujian Teori Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Memprediksi Penerimaan Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Cabang Jember*. Artikel Penelitian. Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)
- Saintz, J. (2017). Analisa Pengaruh Initial Trust terhadap Actual Usage melalui Behavioral Intention dalam Aplikasi Digital. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 6 (1)
- Sari, M. P. (2015). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Actual System Usage (Efisiensi Pengisian SPT) menurut Persepsi Wajib Pajak (Survey terhadap Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying). *E-proceeding of Management*, 2 (3)
- Sinambela, E. dan Rohani. (2017). Pengaruh Penyediaan Layanan Internet Banking Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan di Bursa Efek Indonesia. *Forum Keuangan Dan Bisnis Indonesia (FKBI)*, 6, 87-94
- Subagio, H., & Saputra, R. (2012). Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction Dan Image Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 7 (1), 42–51
- Sugiono. (2009). *Manajemen Keuangan untuk Praktisi Keuangan*. Jakarta: Grasindo
- Suwandi, M. A., & Azis, E. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Money Pada Generasi Millenials (Studi Kasus pada Mahasiswa S1 IPB). *E-Proceeding of Management*, 5 (3), 3104–3111
- Untoro, R. Aria Trenggana, dan Komala Dewi. (2013). *Pemetaan Produk dan Risiko Pembayaran Bergerak (Mobile Payment) dalam Sistem Pembayaran di Indonesia*. Working Paper, Bank Indonesia
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27 (3), 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., dan Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36 (1), 157-178.
- Wida, Putu Ayu Mira Witriyani, Yasa, Ni Nyoman Kerti, & Sukaatmadja, I Putu Gede. (2016). Aplikasi Model TAM (Technology Acceptance Model) pada Perilaku Pengguna Instagram. *Jurnal Ilmu Manajemen Mahasaraswati*, 6 (2).