



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 *Technology Acceptance Model*

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang dibangun untuk menganalisa dan memahami faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan suatu teknologi komputer. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM adalah hasil adaptasi dari pengembangan *Theory of Reasoned Action* (TRA).

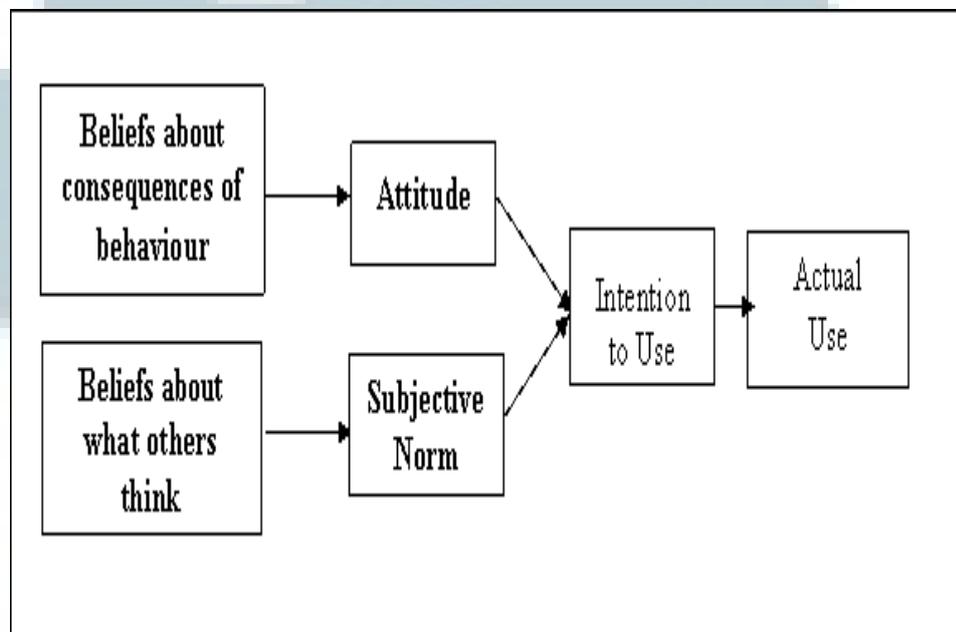
TRA adalah teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) dengan premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. (Downs dan Hausenblas, 2005)

Fishbein dan Ajzen (1975) mengembangkan TRA untuk menghubungkan keyakinan ke niat dan terus ke perilaku. Penelitian Fishbein dan Ajzen dijadikan sebagai dasar pemahaman terhadap hubungan antara sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*). (Downs dan Hausenblas, 2005)

Menurut Hamzah (2009), dalam model TRA dikemukakan bahwa kinerja individu dari perilaku yang telah ditetapkan akan ditentukan oleh maksud dari tindakan yang akan dilakukan dan tujuan perilaku secara bersama-sama ditentukan oleh sikap individu dan norma-norma subjektif.

Ajzen (1991) mengatakan bahwa sikap mempengaruhi perilaku lewat suatu proses pengambilan keputusan yang teliti dan beralasan dan dampaknya

terbatas. Ajzen juga mengemukakan bahwa perilaku tidak banyak ditentukan oleh sikap umum tetapi oleh sikap yang spesifik terhadap sesuatu, perilaku dipengaruhi tidak hanya oleh sikap tetapi juga norma-norma objektif dimana norma objektif adalah keyakinan kita mengenai apa yang orang lain inginkan kita perbuat, dan perilaku bersama norma subjektif membentuk suatu niat berperilaku tertentu (Southey, 2011).



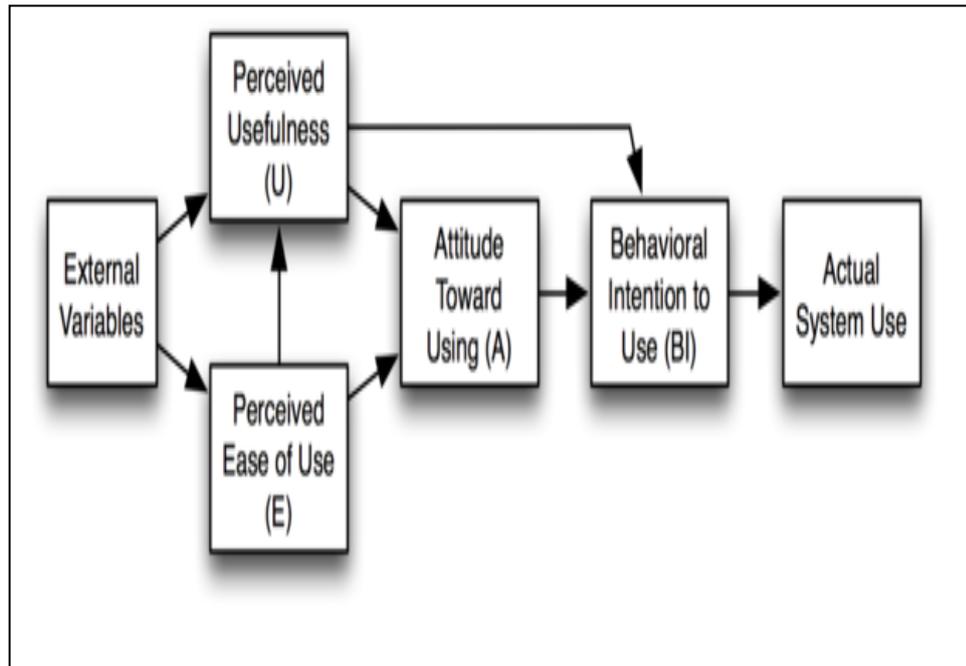
Gambar 2. 1 Model *Theory of Reasoned Action*

TAM yang dikembangkan oleh Davis (*Measurement Scales for Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use*) menjadi model yang paling banyak digunakan dalam penelitian teknologi informasi. Davis mendefinisikan TAM adalah teori sistem informasi yang memodelkan bagaimana pengguna bisa menerima dan menggunakan sebuah teknologi, dan menurut Aufar Ibna (2009) , tujuan utama dari TAM adalah untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi

dalam penerimaan teknologi informasi dengan jangkauan luas dari teknologi informasi dan populasi dari pengguna.

Davis (1989) menempatkan 5 konstruk dalam model TAM rancangannya yaitu

1. *Perceived Usefulness (Kemanfaatan)* – Persepsi atas kemanfaatan yang didefinisikan sebagai satu ukuran dimana penggunaan teknologi dipercaya bisa memberikan manfaat terhadap pengguna.
2. *Perceived Ease of Use (Kemudahan penggunaan)* – Persepsi ini mendefinisikan sebagai satu ukuran dimana pengguna percaya bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipahami.
3. *Attitude Toward Using* – Dikonsepkan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang hanya memiliki dua dampak bila seseorang menggunakan teknologi, yaitu penerimaan atau penolakan atas teknologi tersebut.
4. *Behavioral Intention to Use* – Kecenderungan perilaku seseorang untuk tetap menggunakan suatu teknologi.
5. *Actual System Use* – Dikonsepkan sebagai kondisi nyata penggunaan sistem yang dapat diukur dengan penghitungan jumlah frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi.



Gambar 2.2 Model TAM

Pada gambar 2.2 terdapat dua kepercayaan dalam TAM yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) yang menjadi keterikatan utama dalam perilaku penerimaan teknologi. Pendefinisian PU menurut Cheung (2001) yang dikutip oleh Yusnaini (2010) adalah tingkat kepercayaan individu terhadap suatu teknologi tersebut akan meningkatkan kemampuan atau kinerja bekerjanya. Definisi PU menurut Cheung (2001) ini sama dengan definisi oleh Davis.

Dari gambar 2.2 dapat dilihat PU dan PEOU dipengaruhi oleh variabel eksternal seperti adanya pengaruh dari pihak lain, perubahan lingkungan hidup, perkembangan zaman dimana teknologi terus berkembang.

## 2.2 *Internet Banking*

*Internet Banking* merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh pihak bank bagi nasabah yang memiliki rekening tabungan, dengan adanya fasilitas yang ada, transaksi perbankan pun menjadi lebih mudah tanpa nasabah harus datang ke kantor cabang dan ATM.

Menurut Bank Indonesia (2014), *Internet banking* merupakan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Furst et al. (2000) juga mengungkapkan bahwa *internet banking* adalah penggunaan internet sebagai media untuk kegiatan perbankan, termasuk pelayanan standar bank seperti pembukaan buku tabungan, transfer uang ke rekening lain, dan juga pelayanan terbaru bank seperti pembayaran tagihan (*electronic bill*), yang memperbolehkan nasabah menerima dan membayar tagihan melalui situs bank.

Menurut Cheung (2001) yang dikutip oleh Yusnaini (2010), *internet banking* merupakan suatu sistem yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses rekening dan informasi umum produk dan jasa suatu bank melalui *personal computer (PC)*.

Dari beberapa pengertian ini, *internet banking* dapat didefinisikan sebagai fasilitas yang disediakan oleh lembaga keuangan bank bagi nasabahnya dengan memanfaatkan penggunaan internet untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang secara fisik.

### 2.2.1 Keunggulan dan Kelemahan *Internet Banking*

Tan et al. (2012) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa dalam penggunaan *internet banking* memiliki keunggulan dan kelemahannya masing-masing dibandingkan dengan transaksi langsung di kantor cabang (*Traditional Banking*).

Tabel 2.1 Keunggulan dan Kelemahan *Internet Banking*

	<i>Internet Banking</i>	<i>Tradisional Banking</i>
Keunggulan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tidak memiliki batasan waktu dan tempat</li><li>• Nyaman dan cepat</li><li>• Biaya transaksi relatif rendah</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memiliki tingkat keamanan yang tinggi terhadap privasi nasabah</li><li>• Dapat langsung berinteraksi dengan teller untuk mendapat jawaban langsung</li></ul>
Kelemahan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pertanyaan tidak dapat dijawab langsung</li><li>• Sulit digunakan untuk pemula</li><li>• Keamanan</li><li>• Bergantung kepada jaringan <i>internet</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memiliki batasan tempat dan waktu</li><li>• Menghabiskan waktu lebih untuk mengantri</li><li>• Dapat terjadi perampokan</li></ul>

### 2.3 Kepercayaan

Menurut Mayer et al. (1995) dalam Jurnal Al-Ajim dan Nor (2013), kepercayaan adalah suatu keinginan seseorang untuk menjadi peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan harapan dimana orang lain akan melakukan

tindakan tertentu kepada orang yang dipercayainya, tanpa bergantung pada kemampuan dalam mengawasi dan mengendalikannya.

Kepercayaan juga merupakan dasar dari sebuah bisnis dimana sebuah transaksi bisnis akan terjadi apabila terdapat kepercayaan di antara masing-masing pihak. Kepercayaan tersebut tidak muncul secara tiba-tiba, tetapi harus dibangun sejak awal. Kepercayaan ini juga merupakan penggerak dalam suatu hubungan yang efektif. (Veno dan Subagio, 2013)

## **2.4 *Structural Equation Modeling***

*Structural Equation Modeling* (SEM) atau pemodelan persamaan struktural adalah salah satu teknik analisis multivariat yang digunakan untuk menguji teori mengenai sekumpulan relasi antar sejumlah variable secara simultan (Dachlan, 2014:1).

SEM dapat mengestimasi secara serentak sederetan persamaan regresi berganda yang berdiri sendiri-sendiri, namun saling bergantung antara satu dengan yang lain dalam bentuk model struktural. Sebagai contoh, SEM dapat menguji variabel apa saja yang mempengaruhi *image* sebuah bank, dan juga menguji kombinasi variabel lainnya dengan *image* bank untuk mengetahui apa yang mempengaruhi tingkat kelayakan nasabah bank tersebut (Dachlan, 2014:1).

### **2.4.1 *Definisi Structural Equation Modeling***

Berikut adalah beberapa definisi SEM dalam buku Panduan Lengkap *Structural Equation Modeling* Edisi Pertama Tahun 2014 (Dachlan, 2014) :

1. Schumaker dan Lomax (1996) mendefinisikan SEM adalah sebuah pendekatan yang meliputi pengembangan model pengukuran dalam rangka mendefinisikan variabel-variabel laten, dan kemudian membuat relasi-relasi atau persamaan-persamaan struktural antar variabel-variabel laten tersebut.
2. Byrne (2001) mendefinisikan SEM sebagai metodologi statistika yang menggunakan pendekatan pengujian hipotesis untuk menganalisis teori struktural.
3. Grace (2006) mendefinisikan SEM sebagai penggunaan dua atau lebih persamaan struktural untuk memodelkan relasi multivariat.
4. Hair et al. (2006) mendefinisikan SEM sebagai teknik multivariat yang mengkombinasikan aspek-aspek regresi berganda (uji relasi dependensi), dan analisis faktor, untuk mengestimasi secara serentak sederetan relasi dependensi yang saling terkait.

#### 2.4.2 Uji Kecocokan SEM

Menurut Hair et.al. (1998) dalam buku “Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8: Konsep dan Tutorial”, tingkat kecocokan data dengan model dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu

- *Overall Model Fit* (Kecocokan keseluruhan model)

Tahap pertama dari uji kecocokan ini ditujukan untuk mengevaluasi secara umum derajat kecocokan atau *Goodness Of Fit* (GOF) antara data dengan model.

- *Measurement model fit* (Kecocokan model pengukuran)

Setelah kecocokan model dan data secara keseluruhan adalah baik, langkah berikutnya adalah evaluasi atau uji kecocokan model pengukuran. Evaluasi ini dilakukan terhadap setiap konstruk atau model pengukuran (hubungan variabel laten dengan beberapa variabel teramati) melalui evaluasi terhadap validitas dan reliabilitas.

- *Structural Model Fit* (Kecocokan Model Struktural)

Evaluasi atau analisis terhadap model struktural mencakup pemeriksaan terhadap signifikansi koefisien-koefisien yang diestimasi. Metode SEM dan LISREL tidak saja menyediakan nilai koefisien-koefisien yang diestimasi tetapi juga nilai t-hitung untuk setiap koefisien.

### 2.4.3 Variabel dalam SEM

Berikut adalah beberapa variabel yang terdapat dalam SEM, sesuai yang dijelaskan oleh Dachlan (2014) dalam bukunya yang berjudul “Panduan Lengkap *Structural Equation Modeling*” Edisi Pertama Tahun 2014 :

#### 1. Variabel *Observed* dan *Unobserved*

- a. Variabel *Observed* adalah variabel yang bisa diukur secara langsung untuk memperoleh data tanpa harus melalui indikator. Contoh variabel *observed* adalah tinggi badan, berat badan, harga, gaji, kurs rupiah terhadap dollar, asset, laba, suhu, dan masih banyak lagi.
- b. Variabel *Unobserved* adalah variabel yang tidak bisa diukur secara langsung. Untuk mengukur variabel ini dibutuhkan sejumlah

indikator. Variabel *unobserved* juga sering disebut dengan variabel laten. Variabel laten didefinisikan sebagai konsep yang dihipotesiskan, bersifat *unobserved*, dan hanya dapat didekati melalui variabel yang terukur atau teramati (Hair et al, 2006). Contoh variabel laten atau *unobserved* adalah tingkat kepuasan, tingkat kinerja, tingkat emosi, dan lainnya yang tidak bisa terukur tanpa adanya indikator.

## 2. Variabel Independen dan Dependen

- a. Variabel independen atau bebas adalah variabel yang nilainya tidak dipengaruhi atau tidak bergantung pada variabel lain.
- b. Variabel dependen atau terikat adalah variabel yang nilainya dipengaruhi atau bergantung pada variabel lain.

## 3. Variabel Eksogenus dan Endogenus

- a. Variabel eksogenus adalah semua variabel yang tidak ada penyebab-penyebab eksplisitnya atau dalam diagram tidak ada anak panah yang menuju ke arahnya, selain pada bagian kesalahan pengukuran (*measurement error*).
- b. Variabel endogenus adalah variabel yang mempunyai anak panah menuju ke arah variabel tersebut.

## 4. Variabel Intervening dan Moderating

- a. Variabel *intervening* adalah variabel yang menengahi atau memediasi hubungan dependensi antar 2 variabel. Variabel *intervening* disebut juga sebagai variabel mediasi.

- b. Variabel *moderating* mempengaruhi pengaruh antar variabel. Efek dari variabel *moderating* adalah bisa mengubah arah atau pun kekuatan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 2.4.4 Keunggulan SEM

Berikut adalah keunggulan yang dimiliki SEM dibandingkan dengan teknik analisis lainnya (Dachlan : 2014) :

- a. Pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen sebagaimana *confirmatory factor analysis* (CFA). SEM dapat melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk semua ukuran atau indikator terhadap masing-masing variabel latennya sebagaimana yang dilakukan oleh analisis faktor konfirmatori (*confirmatory factor analysis*). Ukuran atau indikator yang tidak valid akan disarankan oleh SEM untuk dikeluarkan dari analisis, atau SEM akan memberikan saran lainnya seperti untuk merelasikan suatu indikator ke variabel laten lainnya.
- b. Pengujian model hubungan antar variabel laten. SEM juga bisa digunakan untuk menguji hubungan kausalitas (dependensi secara statistik) antar variabel independen terhadap variabel dependen seperti teknik analisis regresi. Keunggulan SEM dibandingkan dengan analisis regresi adalah variabel yang terlibat dalam hubungan kausalitas bisa merupakan variabel laten. SEM juga bisa mengakomodasi keberadaan variabel *intervening* yang menjadikan variabel dependen menjadi variabel independen dalam relasi lanjutannya.

- c. Menggunakan diagram jalur untuk memberikan tampilan secara visual. SEM mengakomodasi kemampuan analisis jalur dengan menampilkan diagram jalur berupa diagram skematik untuk memudahkan analisis dengan tampilan visual. Diagram yang ditampilkan menggambarkan relasi masing-masing variabel laten terhadap masing-masing indikator pengukurnya dan juga relasi antar variabel laten.

## 2.5 LISREL

LISREL adalah kependekan dari *Linear Structural Relationship*. Paket aplikasi yang dikembangkan oleh Joreskog dan Sorbom ini merupakan paket *software* yang lengkap meliputi semua tahapan analisis, mulai dari entri dan manajemen data, analisis data eksploratori, hingga evaluasi menyeluruh dari model persamaan struktural (SEM). (Dachlan, 2014 : 11)

Dachlan (2014) juga mengemukakan bahwa salah satu yang diunggulkan LISREL adalah kemampuannya untuk menganalisis model dimana indikator-indikator dari variabel latennya merupakan variabel diskret, bukan variabel kontinu.

U  
M  
N