BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data berlangsung dari bulan Mei sampai dengan Juni 2016. Data yang terkumpul sebanyak 270 responden, yang mana semuanya dalam kondisi layak atau pantas untuk diolah dan dianalisis lebih lanjut. Kelayakan yang dimaksud adalah semua pertanyaan kuisioner diisi atau dijawab dengan lengkap. Berikut tabel karakteristik responden :

Tabel 5.1 Karakteristik Responden

Hasil Pengumpulan Kuisioner		
Keterangan	**Jumlah**	**Presentase**
Jumlah Kuisioner yang masuk	270	
Jenis Kelamin		
Laki-laki	126	46,67
Perempuan	144	53,33
Total	**270**	**100**
Umur		
20 – 30 thn	89	32,96
31 – 40 thn	117	43,33
41 – 50 thn	38	14,07
> 50 thn	26	9,64
Total	**270**	**100**

Pendidikan Terakhir		
SMA atau sederajat	50	18,52
Diploma	53	19,63
Strata 1 (S1)	143	52,96
Strata 2 (S2)	24	8,89
Total	**270**	**100**
Pekerjaan		
Pegawai Negeri Sipil	124	45,93
Guru	25	9,26
Polisi	15	5,56
Perawat	14	5,18
Wirausaha	47	17,41
Karyawan swasta	41	15,18
Lain-lain	4	1,48
Total	**270**	**100**

Dari tabel demografi responden di atas, diketahui dari 270 responden 46,67 persen berjenis kelamin laki-laki dan sisanya sebanyak 53,33 persen berjenis kelamin perempuan. Pennguna *mobile banking* terbanyak berada pada kisaran umur 31 – 40 tahun sebanyak 43,33 persen, dan kisaran umur 20 – 30 tahun sebanyak 32,96 persen, sedangkan sisanya 14,07 persen berada pada kisaran umur 41 - 50 tahun dan 9,64 persen berada pada kisaran umur 50 tahun ke atas. Responden dengan latar belakang pendidikan strata 1 (sarjana) menjadi pengguna

terbesar *mobile banking* yaitu sebanyak 52,96 persen dari 270 responden. Sedangkan mayoritas responden bekerja sebagai PNS (Pegawai Negeri Sipil) sebanyak 45,93 persen. Hal ini dapat dipahami karena BRI Cabang Bajawa menjalin kerjasama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Ngada yang mana mewajibkan semua PNS di Kabupaten Ngada memiliki rekening BRI (Bank Republik Indonesia) sehingga transaksi keuangan (pembayaran gaji PNS) langsung ke rekening BRI masing-masing pegawai.

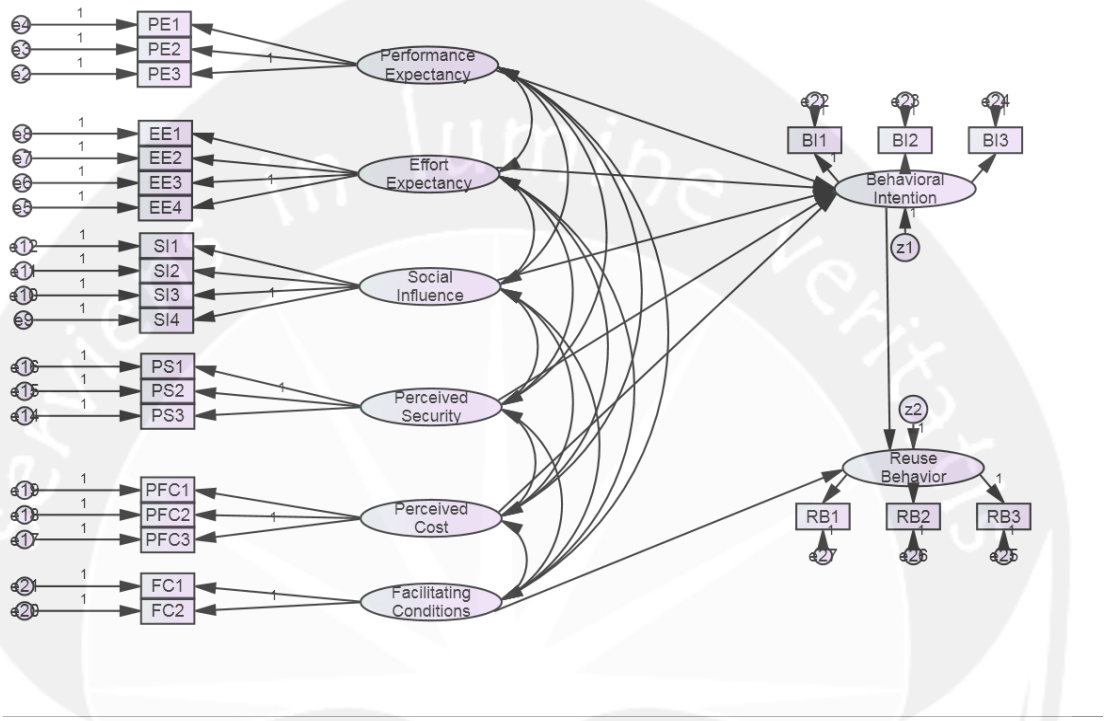
5.2 Analisis Model Pengukuran

Pada tahap awal pengumpulan data dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap 30 responden awal untuk mengukur ketepatan dan kelayakan item-item pertanyaan dalam kuisioner. Uji validitas dilakukan dengan dengan melihat nilai korelasi item terhadap variabelnya dan uji reliabilitas menggunakan crobach's alfa. Uji validitas semua indikator menunjukan hasil yang signifikan (>0.5), sedangkan uji reliabilitas seperti yang terlihat pada tabel 5.2 juga sudah menunjukan ketangguhan kuisioner untuk dapat disebarkan kepada responden sesuai target yang minimal yang dituju yaitu 270 responden.

Tabel 5.2 Uji reliabilitas awal (30 responden) dengan cronbach's alfa

	PE	EE	SI	PS	PFC	FC	BI	RU
Cronbach's-Alpha	0.712	0.905	0.907	0.805	0929	0.799	0.960	0.775
N Items	4	4	4	4	3	2	3	3

Berikut merupakan gambar model pengukuran yang digambar dengan menggunakan program Amos :



Gambar 5.1 Model pengukuran dengan Amos

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini uji validitas model pengukuran dilakukan menggunakan analisa konfirmasi faktor (CFA). Analisa ini digunakan untuk mengecek validitas konvegen, validitas diskriminan, dan reliabilitas suatu model pengukuran. Validitas konvergen diuji dengan mengamati nilai *factor loading* atau *standardized loading estimate* untuk mengukur korelasi antara item pertanyaan dengan variabel dalam penelitian. Dikatakan valid jika memiliki nilai proporsi *variance* yang tinggi dengan nilai *loading* ≥ 0.5. jika kurang dari nilai tersebut maka indikator harus dikeluarkan dari model karena akan

mengindikasikan bahwa indikator tidak cukup merefleksikan variabel yang diukurnya. Dalam tabel 5.2 dari 27 indikator atau item pertanyaan hampir semuanya dinyatakan valid dengan nilai *loading* ≥ 0.5, kecuali PE4 dan PS4 yang memiliki nilai *loading* dibawah 0.5. Oleh karena itu item PE4 (0.338) dan PS4 (0.471) harus dikelurkan karena akan mengidikasikan bahwa indikator tersebut tidak cukup baik untuk mengkur variabel secara tepat.

Tabel 5.3 Uji validitas konvergen

Variabel	Kode Indikator	Loading faktor	Keterangan
Performance Expectancy	PE4	.338	Tidak Valid
	PE3	.831	Valid
	PE2	.883	Valid
	PE1	.745	Valid
Effort Expectancy	EE4	.831	Valid
	EE3	.837	Valid
	EE2	.737	Valid
	EE1	.829	Valid
Social Influence	SI4	.589	Valid
	SI3	.874	Valid
	SI2	.766	Valid
	SI1	.743	Valid
Perceived Security	PS4	.471	Tidak Valid
	PS3	.789	Valid
	PS2	.849	Valid
	PS1	.757	Valid
Perceived Financial	PFC3	.625	Valid

Cost	PFC2	.947	Valid
	PFC1	.813	Valid
Facilitating Conditions	FC2	.546	Valid
	FC1	.662	Valid
Behavioral Intention	BI1	.877	Valid
	BI2	.913	Valid
	BI3	.876	Valid
Reuse Behavior	RB3	.916	Valid
	RB2	.810	Valid
	RB1	.504	Valid

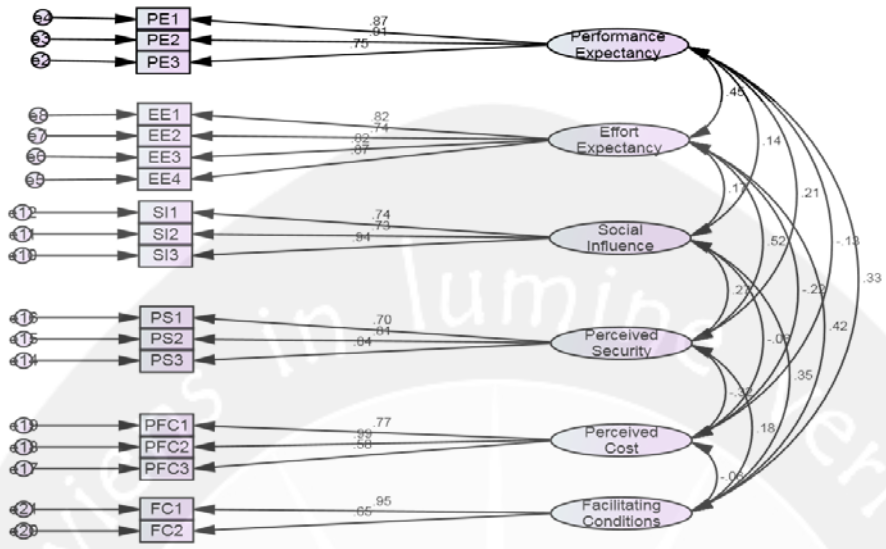
Langkah yang harus diambil adalah dengan mengeluarkan item PE4 dan item PS4 dan melakukan *estimasi* ulang. Dari hasil *estimasi* ulang tersebut, dapat dilihat dalam tabel 5.3 semua item pertanyaan telah memiliki nilai *loading* sesuai dengan yang ditentukan (> 0.5) dan dapat dikatakan bahwa indikator memiliki korelasi yang tinggi terhadap variabel yang diukurnya. Berikut tabel hasil estimasi ulang setelah mengeluarkan item PE4 dan PS4 :

Tabel 5.4 Estimasi ulang nilai *standardized loading estimate* setelah mengeluarkan item PE4 dan PS4

Variabel	Kode Indikator	Loading faktor	Keterangan
Performance Expectancy	PE3	.821	Valid
	PE2	.890	Valid
	PE1	.750	Valid
Effort Expectancy	EE4	.830	Valid
	EE3	.837	Valid
	EE2	.737	Valid

	EE1	.829	Valid
Social Influence	SI4	.589	Valid
	SI3	.875	Valid
	SI2	.766	Valid
	SI1	.742	Valid
Perceived Security	PS3	.786	Valid
	PS2	.850	Valid
	PS1	.754	Valid
Perceived Financial Cost	PFC3	.626	Valid
	PFC2	.946	Valid
	PFC1	.814	Valid
Facilitating Conditions	FC2	.545	Valid
	FC1	.662	Valid
Behavioral Intention	BI1	.878	Valid
	BI2	.913	Valid
	BI3	.877	Valid
Reuse Behavior	RB3	.916	Valid
	RB2	.810	Valid
	RB1	.504	Valid

Uji validitas berikutnya adalah uji validitas diskriminan (sesama variabel eksogen) yang bertujuan untuk menguji apakah suatu variabel benar-benar berbeda dari variabel lainnya. Memenuhi kriteria apabila nilai akar kuadrat AVE (*Average Variance Extrated*) lebih tinggi dari nilai korelasi antar variabel yang diukur (Boudreu et al., 2001). Berikut gambar model pengujian validitas diskriminan dengan menguji korelasi antara variabel eksogen atau variabel bebas :



Gambar 5.2 Uji korelasi antara variabel eksogen (variabel bebas)

Dari tabel tabel 5.5 dapat dilihat bahwa nilai akar kuadrat AVE (angka yang dicetak tebal) memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi antar variabel. Dapat dikatakan bahwa model pengukuran telah memenuhi validitas diskriminan.

Tabel 5.5 Korelasi antara variabel dan nilai AVE

	PE	EE	SI	PS	PFC	FC
PE	**0.888**					
EE	0.454	**0.902**				
SI	0.140	0.170	**0.828**			
PS	0.212	0.525	0.270	**0.870**		
PFC	-0.134	-0.215	-0.064	-0.324	**0.872**	
FC	0.327	0.420	0.352	0.181	-0.059	**0.581**

2. Uji Reliabilitas

Langkah selanjutnya melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode cronbach's alfa. Secara keseluruhan dari 25 item pertanyaan (indikator) yang diuji niai cronbach's alfa sudah memenuhi ketentuan (>0.7) yaitu 0,809. Sedangkan pada tabel 5.6 nilai cronbach's alfa untuk masing-masing variabel hampir semuanya telah lebih besar dari 0.7, kecuali variabel FC (*facilitating conditions*) dengan nilai cronbach's alfa 0,636, hal ini masih dapat diterima dalam pengujian analisis konfirmatori faktor (Hair JR. et al., 2009). Dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan (indikator) dari delapan variabel yang diuji sudah reliabilitas.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,809	25

Tabel 5.6 Uji reliabilitas dengan cronbach's alfa

	PE	EE	SI	PS	PFC	FC	BI	RU
Cronbach's-Alpha	0.855	0.881	0.828	0.837	0.832	0.636	0.917	0.775
N Items	3	4	4	3	3	2	3	3

3. Uji Model Fit

Model dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan beberapa kriteria kesesuaian model. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Chi Square, CMIN/df, CFI, GFI, RMSEA, AGFI, TLI dan NFI. Berikut tabel adalah

tabel hasil pengururan kesesuaian model berdasarkan kriteria yang ada.

Tabel 5.7 Hasil Uji Kesesuaian Model

Goodness of fit Indeks	Rujukan	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi square	Minimum ($\leq$ 204.690)	149.373 (p=0,036)	Baik
CMIN/df	1-3	2,247	Baik
CFI	> 0.90	0.934	Baik
GFI	> 0.90	0.897	Marjinal
RMSEA	< 0.08	0.073	Baik
AGFI	> 0.90	0.842	Marjinal
TLI	> 0.90	0.869	Marjinal
NFI	> 0.90	0.918	Baik

Berdasarkan tabel 5.7 dari delapan kriteria uji kesesuaian model fit yang ada, lima memenuhi nilai yang direkomendasikan (Chi Square, CMIN/df, CFI, RMSEA, dan NFI), sedangkan tiga yang tersisa berada dalam daerah marjinal (GFI. AGFI dan NFI). Hasil ini masih dapat diterima karena dengan jumlah responden yang cukup besar nilai minimannya telah terpenuhi (Hair JR. et al., 2009).

5.3 Pengujian Hipotesis

Proses selanjutnya setelah uji kesesuaian model adalah uji hipotesis. Hipotesis diuji dengan menganalisis angka estimasi hubungan antar variabel dalam model. Hipotesis dianggap signifikan apabila nilai CR (*critical ratio*) >

1,96 dan nilai p < 0.05 dan p signifikan pada < 0.001. Dari tabel 5.8 dapat dilihat bahwa mayoritas hipotesis (H1, H2, H5, H6 dan H7) dalam penelitian telah terbukti pada skala signifikan <0.05 dan 0.001, sedangkan hipotesis H3 tidak terbukti. Meskipun H3 signifikan pada 0,1 %, namun memiliki arah nilai estimasi dan CR yang negatif. Sedangkan hipotesa H4 meski memiliki arah estimasi yang positif, baik nilai CR maupun signifikannya tidak terpenuhi.

Tabel 5.8 Hasil Uji Hipotesa. **signifikan 5%, dan ***signifikan 0.1 %

Relasi			**Prediksi**	**Estimasi**	**C.R**	**P *sign***	**Keterangan**
BI	←	PE	+	.392	3.962	***	H1: didukung
BI	←	EE	+	.292	2.912	.004**	H2; didukung
BI	←	SI	+	-.291	-3.821	***	H3; ditolak
BI	←	PS	+	.041	.723	.470	H4; ditolak
BI	←	PFC	–	-.223	2.896	.004**	H5; didukung
RB	←	FC	+	.453	4.096	***	H6; didukung
RB	←	BI	+	.169	2.664	.005**	H7; didukung

5.4 Pembahasan

Hipotesa yang tidak terbukti dalam penelitian ini adalah H3 dan H4. Hipotesa H3 menunjukan bahwa pengaruh sosial (*sosial influence*) tidak

memberikan pengaruh yang signifikan terhadapa niat seseorang untuk menggunakan *mobile banking* (SI→BI = -291). Hal ini cukup bertentangan dengan penelitian awal UTAUT (Venkatesh et al., 2003), maupun dengan (Shaik & Karjaluoto, 2014). Hal ini dikarenakan meskipun *mobile banking* adalah layanan yang kekinian/tren, ajakan atau pengaruh dari rekan kerja, kenalan maupun keluarga yang telah menggunakannya (SI), tidak berpengaruh terhadap niat perilaku (BI) nasabah menggunakan kembali *mobile banking.* Sedangkan hipotesa H4 menunjukan bahwa faktor keamanan yang dirasakan (*perceived security*) tidak atau bukan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi niat perilaku seseorang untuk menggunakan kembali *mobile banking* (walaupun estimasi arahnya positif PS→BI = 0.41, namun nilai CR < 1,97 dan *p sign* tidak signifikan pada 5 % maupun 0.1%).

Kemudahan penggunaan (EE) dalam penelitian ini memliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku (BI) seseorang dalam penggunaan kembali *mobile banking* di BRI Cabang Bajawa (EE→BI dengan estimasi positif 0.292 dan signifikan pada 5 %). Pesatnya ilmu pengetahuan dan teknologi menjadikan orang semakin mudah mengakses informasi dan belajar menggunakan aplikasi yang baru. Hal inilah yang terlihat dalam layanan *mobile banking* di BRI Cabang Bajawa. Baik dalam bentuk *sms banking* maupun dalam bentuk aplikasi BRI *mobile,* cara penggunaannnya masih dengan mudah untuk diakses. Dalam penelitian tentang penerimaan *mobile banking* oleh peneliti-penelti sebelumnya *effort expectancy* selalu mempunyai hubunfan yang positif dengan niat

penggunaan. (Aboelmaged & Gebba, 2013) (Chitungo & Munongo, 2013) (Oliviera et al., 2014).

Faktor biaya (*perceived financial cost*) dalam penelitian ini terbukti memiliki pengaruh negatif terhadap niat perilaku seseorang dalam menggunakan kembali *mobile banking* (PFC→BI dengan estimasi -.223 dan signifikan pada 5%). Penemuan ini memiliki kesamaan hasil dengan peneliti (Yu, 2012) di Taiwan dan (Hanafizadeh et al., 2012) di Iran, yang menyimpulkan bahwa di negara berkembang biaya masih menjadi faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan *mobile banking.* Dengan kata lain biaya yang dirasakan dapat menjadi penghalang besar bagi adopsi *mobile banking.* atau semakin besar biaya penggunaannya maka semakin kecil niat untuk menggunakan kembali *mobile banking* (Hanafizadeh et al., 2012).

Namun demikian, dalam penelitian ini PE (*performance expectancy*) memiliki nilai estimasi tertinggi apabila dibandingkan EE (*effort expectancy*) dan PFC (*perceived financial cost*). PE→BI dengan estimasi sebesar 0.392 dan signifikan pada 0,01 %. Hal ini menunjukan bahwa manfaat yang dirasakan (PE) masih menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap niat perilaku (BI) nasabah BRI Cabang Bajawa dalam menggunakan kembali layanan *mobile banking* dibandingkan oleh faktor kemudahan penggunaan dan biaya yang dikeluarkan. Meskipun biaya yang dirasakan besar namun kegunaan atau manfaat yang dirasakan menjadikan penentu utama niat seseorang dalam penggunaan kembali *mobile banking* (Wessel & Drennan, 2010). Hal ini juga didukung oleh banyak penelitian sebelumnya yang menunjukan bahwa manfaat yang dirasakan masih

menjadi faktor utama yang mempengaruhi niat perilaku seseorang untuk menggunakan layanan *mobile banking* (Aboelmaged & Gebba, 2013) (Chitungo & Munongo, 2013) (Zhou et al., 2010).

Faktor kondisi pemfasilitasi (FC) dan niat perilaku (BI) dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan kembali (RB) *mobile banking*. Penemuan memiliki kesamaan terhadap penemuan peneliti sebelumnya yaitu (Zhou et al., 2010) dan (Luo et al., 2010). Variabel kondisi pemfasilitasi memiliki pengaruh yang lebih tinggi (dengan estimasi 0.453 dan sigifikan pada 0.1%) dibandingkan niat perilaku (estimasi sebesar 0.169 dan signifikan pada 5 %) terhadap penggunaan kembali *mobile banking* di BRI Cabang Bajawa. Hal ini dapat dipahami karena jika fasilitas telah tersedia kemungkinan untuk menggunakan kembali *mobile banking* lebih besar dibandingkan ada niat namun tanpa tersedianya fasilitas (Yu, 2012).