

Analisis Penerimaan “Bale by BTN” di Indonesia Pada Generasi Z Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)

Nalendra Fadila Saskara¹, Aditya Herumurti Wijaksono², Riki Audy Bin Ghozali³

^{1,2,3}Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,

Email: ¹23082010036@student.upnjatim.ac.id, ²23082010031@student.upnjatim.ac.id, ^{3,*}23082010011@student.upnjatim.ac.id

Email Penulis Korespondensi: nendrafadila@gmail.com

Article History:

Received Jun 15th, 2025

Revised Jun 30th, 2025

Accepted Jul 23th, 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan aplikasi *Bale by BTN* di kalangan Generasi Z di Indonesia dengan menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperluas. Permasalahan utama adalah belum optimalnya adopsi aplikasi oleh pengguna muda. Penelitian ini melibatkan 400 responden dan dianalisis menggunakan SEM-PLS. Hasil menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, kepercayaan, kemampuan operasional, sikap pengguna, dan niat menggunakan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, dengan nilai R^2 sebesar 0,790. Temuan ini menunjukkan bahwa sikap pengguna merupakan faktor paling dominan. Penelitian ini memberikan solusi strategis bagi BTN dalam meningkatkan adopsi melalui desain antarmuka yang lebih baik, keamanan yang ditingkatkan, serta edukasi digital yang disesuaikan dengan karakteristik Generasi Z.

Kata Kunci : *Technology Acceptance Model (TAM)*, Generasi Z, Mobile Banking, *Bale by BTN*, SEM-PLS

Abstract

This study aims to analyze the acceptance of the Bale by BTN application among Generation Z in Indonesia using an extended Technology Acceptance Model (TAM). The main issue addressed is the suboptimal adoption of the application among young users. The research involved 400 respondents and was analyzed using SEM-PLS. The results show that information system quality, trust, operational capability, user attitude, and intention to use significantly influence usage, with an R^2 value of 0.790. The findings indicate that user attitude is the most dominant factor. This study provides strategic insights for BTN to increase adoption through improved user interface design, enhanced security features, and digital education tailored to Generation Z's characteristics.

Keyword : *Technology Acceptance Model (TAM)*, Generation Z, Mobile Banking, *Bale by BTN*, SEM-PLS

1. PENDAHULUAN

Di era digital yang terus berkembang pesat, Generasi Z lahir antara 1997–2012 tumbuh sebagai digital natives yang sangat akrab dengan perangkat mobile, digital, dan internet. Kebiasaan intensif Generasi Z menggunakan aplikasi mobile menjadikan mereka segmen pasar strategis bagi layanan mobile banking, dengan potensi adopsi yang besar untuk mendorong inklusi keuangan digital [1].

Seiring dengan semakin dinamisnya industri Financial Technology (FinTech) yang memadukan inovasi teknologi dan jasa keuangan bank-bank di Indonesia berlomba menghadirkan fitur-fitur canggih untuk menarik pengguna muda [2]. Meskipun demikian, adopsi aplikasi mobile banking oleh Generasi Z belum sepenuhnya optimal. Mereka cenderung menilai aplikasi berdasarkan kecepatan, kemudahan penggunaan, dan tingkat kepercayaan terhadap keamanan data, sehingga diperlukan pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka [3].

Technology Acceptance Model (TAM) telah menjadi kerangka utama untuk menganalisis penerimaan teknologi, dengan dua konstruk inti Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU) yang sering diperluas dengan variabel eksternal seperti Self-Efficacy, Perceived Credibility, dan Normative Pressure untuk meningkatkan daya jelajah model [4].

PT Bank Tabungan Negara (BTN) telah meluncurkan aplikasi “Bale by BTN” untuk memfasilitasi transaksi nasabah kapan saja dan di mana saja. Namun, studi evaluasi usability pada aplikasi BTN Mobile mengungkapkan 19 temuan

masalah antarmuka yang mempengaruhi kepuasan pengguna [5], sehingga perbaikan desain antarmuka menjadi krusial untuk meningkatkan pengalaman dan adopsi nasabah muda.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh PU dan PEOU terhadap Behavioral Intention penggunaan “Bale by BTN” oleh Generasi Z. Menilai peran Self-Efficacy, Perceived Credibility, dan Normative Pressure sebagai determinan tambahan dalam model TAM. Memberikan rekomendasi strategis bagi BTN untuk meningkatkan adopsi dan engagement Generasi Z terhadap “Bale by BTN”. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian dapat memperkaya literatur penerimaan mobile banking di Indonesia sekaligus membantu BTN merumuskan inovasi produk dan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka

Generasi Z, yang lahir antara 1997–2012, tumbuh sebagai digital natives yang sangat akrab dengan teknologi digital dan internet. Mereka memiliki kebiasaan intensif dalam menggunakan aplikasi mobile, menjadikan mereka segmen pasar strategis bagi layanan mobile banking. Penetrasi penggunaan internet di kalangan mahasiswa di Indonesia, menunjukkan bahwa Generasi Z memiliki potensi besar untuk mendorong inklusi keuangan digital melalui adopsi mobile banking. Namun, meskipun potensinya besar, adopsi aplikasi mobile banking oleh Generasi Z belum sepenuhnya optimal [6]. Faktor-faktor seperti kecepatan, kemudahan penggunaan, dan tingkat kepercayaan terhadap keamanan data menjadi pertimbangan utama dalam memilih layanan mobile banking.

Masalah usability pada aplikasi BTN Mobile, seperti antarmuka yang kurang intuitif, dapat memengaruhi kepuasan pengguna [5]. Oleh karena itu, perbaikan desain antarmuka menjadi krusial untuk meningkatkan pengalaman pengguna serta menekankan pentingnya desain aplikasi yang responsif dan user-friendly untuk meningkatkan efisiensi transaksi.

Technology Acceptance Model (TAM), yang diperkenalkan oleh [7], telah menjadi kerangka teoretis utama untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi. Dua konstruk utama dalam TAM adalah Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU). Model ini sering diperluas dengan menambahkan variabel eksternal untuk meningkatkan daya prediksi terhadap perilaku penggunaan teknologi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel tambahan seperti trust, individual capability to operate, dan intention to use memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking [4]. Namun, variabel seperti information systems quality dan user attitude tidak berpengaruh signifikan dalam konteks mahasiswa.

Technology Acceptance Model (TAM), yang diperkenalkan oleh [7], telah menjadi kerangka teoretis utama untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi. Dua konstruk utama dalam TAM adalah Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU). Model ini sering diperluas dengan menambahkan variabel eksternal untuk meningkatkan daya prediksi terhadap perilaku penggunaan teknologi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel tambahan seperti trust, individual capability to operate, dan intention to use memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking [4]. Namun, variabel seperti information systems quality dan user attitude tidak berpengaruh signifikan dalam konteks mahasiswa.

Perceived Usefulness (PU) adalah keyakinan pengguna bahwa teknologi akan meningkatkan kinerja atau efisiensi mereka. PU memiliki pengaruh langsung terhadap niat untuk menggunakan teknologi. Dalam konteks mobile banking, Generasi Z cenderung menilai aplikasi berdasarkan manfaat yang ditawarkan, seperti kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan aksesibilitas. Oleh karena itu, aplikasi Bale by BTN harus dirancang untuk memberikan manfaat nyata bagi pengguna, seperti fitur pembayaran yang cepat, analisis keuangan personal, dan integrasi dengan platform lain seperti e-wallet.

Perceived Ease of Use (PEOU) adalah keyakinan pengguna bahwa teknologi mudah digunakan tanpa memerlukan upaya yang besar. PEOU memiliki pengaruh langsung terhadap niat untuk menggunakan teknologi. Generasi Z sangat peduli terhadap kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking. Masalah usability pada aplikasi BTN Mobile seperti antarmuka yang kurang intuitif, dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perbaikan desain antarmuka menjadi krusial untuk meningkatkan pengalaman pengguna [5].

Perceived Ease of Use (PEOU) adalah keyakinan pengguna bahwa teknologi mudah digunakan tanpa memerlukan upaya yang besar. PEOU memiliki pengaruh langsung terhadap niat untuk menggunakan teknologi. Generasi Z sangat peduli terhadap kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking. Penelitian oleh [5] mengungkapkan bahwa masalah usability pada aplikasi BTN Mobile, seperti antarmuka yang kurang intuitif, dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perbaikan desain antarmuka menjadi krusial untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Trust adalah keyakinan pengguna terhadap keandalan dan keamanan teknologi. Kepercayaan pengguna terhadap sistem teknologi dipengaruhi oleh aspek-aspek seperti keamanan data, si dan keakuprivasi, dan sistem multilevel [8]. Kepercayaan yang tinggi dapat meningkatkan persepsi pengguna tentang usefulness dan ease of use. Generasi Z sangat peduli terhadap keamanan data pribadi, sehingga aplikasi Bale by BTN harus menawarkan fitur keamanan yang unggul, seperti autentikasi dua faktor (2FA), enkripsi, dan perlindungan privasi.

Trust adalah keyakinan pengguna terhadap keandalan dan keamanan teknologi. Kepercayaan pengguna terhadap sistem teknologi dipengaruhi oleh aspek-aspek seperti keamanan data, si dan keakuprivasi, dan sistem multilevel [8]. Kepercayaan yang tinggi dapat meningkatkan persepsi pengguna tentang usefulness dan ease of use. Generasi Z sangat

peduli terhadap keamanan data pribadi, sehingga aplikasi Bale by BTN harus menawarkan fitur keamanan yang unggul, seperti autentikasi dua faktor (2FA), enkripsi, dan perlindungan privasi.

Individual Capability to Operate adalah kemampuan individu untuk mengoperasikan teknologi. kemampuan individu dalam mengoperasikan teknologi secara mandiri dapat meningkatkan persepsi pengguna tentang usefulness dan ease of use. Literasi digital, pembelajaran mandiri, dan pengalaman sebelumnya menjadi elemen penting dalam membentuk kemampuan operasional pengguna. Oleh karena itu, penyediaan tutorial penggunaan aplikasi yang mudah dipahami dan pelatihan literasi digital dapat membantu meningkatkan self-efficacy Generasi Z.

User Attitude adalah sikap pengguna terhadap teknologi. sikap pengguna dipengaruhi oleh keyakinan, norma sosial, dan pengalaman sebelumnya. Sikap positif terhadap teknologi dapat meningkatkan niat untuk menggunakannya. Namun, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sikap pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking karena sikap lebih bersifat mediasi antara perceived usefulness, perceived ease of use, dan intention to use [4].

Intention to Use adalah niat pengguna untuk menggunakan teknologi. Niat untuk menggunakan teknologi memiliki pengaruh langsung terhadap perilaku penggunaan teknologi. Generasi Z sangat terbuka terhadap adopsi teknologi baru, tetapi mereka juga mempertimbangkan faktor-faktor seperti keamanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang ditawarkan [9]. Oleh karena itu, untuk meningkatkan intention to use aplikasi Bale by BTN, Bank BTN perlu menawarkan insentif seperti cashback, gratis biaya administrasi, atau promo khusus untuk pengguna baru.

2.2 Tahapan Penelitian

Beberapa yang dilakukan oleh penulis dalam menyelesaikan permasalahan pada penelitian ini antara lain:

1. Identifikasi masalah

Perumusan masalah merupakan tahap awal dari penelitian ini. Identifikasi masalah ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi BALE by BTN diterima oleh pengguna, khusus generasi z di Indonesia yang tumbuh di era digital ini. Adapun permasalahan utama yang diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- Apakah kualitas system informasi BALE by BTN sudah optimal?
- Apakah Tingkat kepercayaan pengguna Gen Z terhadap aplikasi Bale by BTN sudah memadai?
- Apakah kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi Bale by BTN sudah mencukupi?
- Apakah sikap Gen Z terhadap mobile banking Bale by BTN sudah positif?
- Apakah niat Gen Z untuk menggunakan aplikasi Bale by BTN secara berkelanjutan sudah tinggi?

2. Studi Literatur

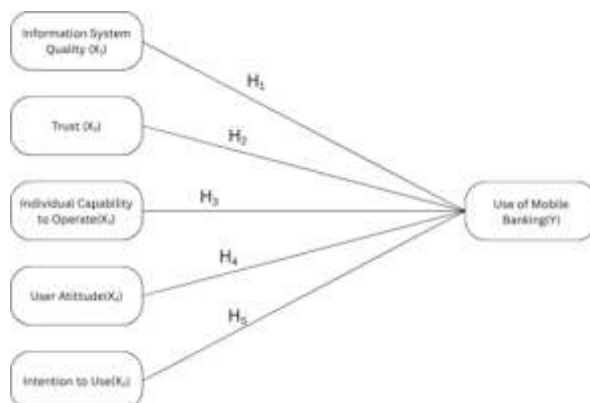
Penelitian ini didasarkan pada kerangka kerja Technology Accepting Model (TAM) yang dikembangkan oleh David .et. al pada tahun 1986 yang menjelaskan bahwa perceived usefulness dan perceived ease of use memengaruhi sikap serta niat perilaku dalam menggunakan suatu sistem teknologi. Untuk memperkuat model dasar, TAM diperluas lagi dengan variable eksternal lain yaitu :

- Kualitas sistem informasi
- Kepercayaan
- Kemampuan individu dalam mengoperasikan teknologi
- Sikap pengguna terhadap aplikasi
- Niat menggunakan mobile banking

Model TAM digunakan untuk menganalisis bagaimana variable variable tersebut mempengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi BALE by BTN

3. Pengembangan model penelitian

Model penelitian ini dikembangkan berdasarkan TAM yang diperluas dengan variabel-variabel pada diagram berikut :



Gambar 1. Variabel Technology Acceptance Model

Adapun hipotesis yang ingin di uji dalam penelitian ini sebagai berikut :

- Kualitas sistem informasi memengaruhi penggunaan mobile banking.
- Kepercayaan memengaruhi penggunaan mobile banking.
- Kemampuan individu dalam mengoperasikan memengaruhi penggunaan mobile banking.
- Sikap pengguna memengaruhi penggunaan mobile banking.
- Niat untuk menggunakan memengaruhi penggunaan mobile banking.

1. Populasi dan Sample

Penelitian ini menggunakan kuisioner untuk mengumpulkan populasi dan sample yang diteliti. Karena jumlah populasi tidak diketahui, peneliti mengambil data pengguna aktif 2024 terakhir dari laman resmi BTN yaitu sebesar 2,2 juta pengguna serta menggunakan rumus Lemeshow untuk menghitung jumlah sample yang dibutuhkan sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan :

- n = ukuran sampel minimum
- Z = skor Z untuk tingkat kepercayaan
- p = proporsi populasi yang diperkirakan memiliki karakteristik tertentu (0,5)
- d = margin of error (0,05)

2. Kuisioner

Pada tahap ini, peneliti menyebarkan kuisioner menggunakan google form kepada sampel yang diminta sebanyak 400 responden. Kuisioner disebarkan dengan menggunakan pertanyaan terbuka yang menargetkan pengguna Generasi Z yang menggunakan aplikasi BALE by BTN. Pertanyaan tersebut menggunakan skala likert 1-5 dengan struktur variabel sebagai berikut:

Tabel 1. Variabeel yang digunakan

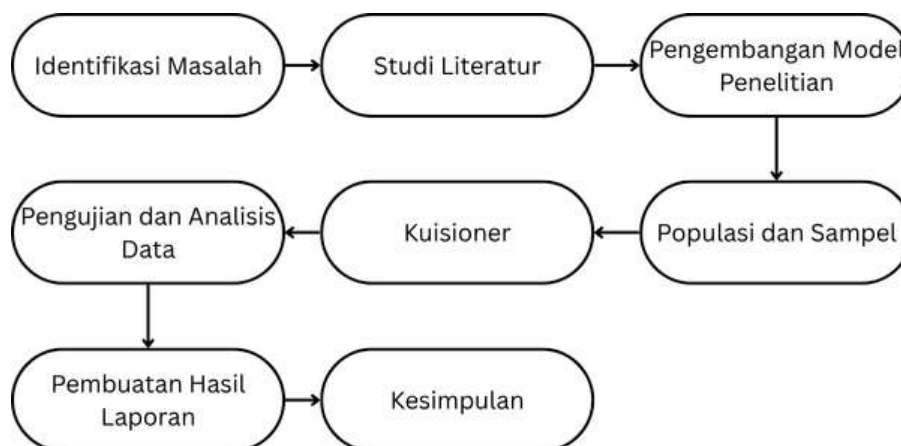
No.	Variables	Definition	Indicators	Likert Scale
Independent Variable				
1	Information Systems Quality	Information system quality measures information system processes that focus on the results of interactions between users and the system.	1. easy to use 2. reliability 3. response time 4. flexibility (Delone & McLean, 2003)	1 – 5
2	Trust	Trust in the context of technology refers to an individual or entity's belief or confidence in the reliability, security, and quality of technology or systems	1.information confidentiality 2.transferred online security 3.Privacy protection 4.Multilevel and tested security system (Sohrabi et al., 2013)	1 – 5
3	Capability to operate	The capability to operate is related to software packages and hardware programs that are supported by talent or by learning	1.Able to use without instructions on how to use it 2.Able to use even though you have never used it 3.Able to use only have instructions for use 4.Able to use after seeing other people use it (Tan & Teo, 2000)	1 – 5
4	User attitude	Users' views, beliefs, feelings, and evaluations of a particular technology or technological innovation.	1.Mobile banking is fun to use 2.Mobile banking is good to use	1 – 5

5	Intention to use	An individual's drive or desire to use a particular technology or technological innovation	3.Mobile banking is important to use (Ajzen, 1985) 1.Continue using 2.According to needs 3.Get support from family and friends 4.Recommend to others (Arumi & Yanto, 2019)	1 – 5
Dependent Variable				
6	Use of mobile banking	The actions or practices of individuals in utilizing technology or technological innovation to meet various needs, goals, or activities.	1.Ease of use for online transactions 2.Easy to understand 3.Time efficiency 4.System Accuracy 5.System Security (Yusnaini, 2010)	1 – 5

Sumber: Seperti yang dinyatakan dalam tabel.

a. Pengujian dan Analisis Data

Analisis data dalam studi ini menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan dukungan aplikasi WarpPLS. Proses evaluasi ini terbagi menjadi dua tahap pengukuran, yakni model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Model pengukuran berfungsi untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas konstruk. Indikator dianggap valid ketika nilai loading factor mencapai minimum 0,7 dan nilai Average Variance Extracted (AVE) melebihi 0,5. Adapun aspek reliabilitas dikategorikan memadai apabila nilai Composite reliability dan Cronbach's Alpha masing-masing berada di atas 0,7. Tahap selanjutnya adalah evaluasi model struktural yang bertujuan menganalisis keterkaitan antar konstruk laten. Penilaian dilakukan melalui observasi nilai koefisien determinasi (R^2) dan tingkat signifikansi berdasarkan prosedur bootstrapping dengan kriteria $t > 1,96$ dan $p < 0,05$. Selain itu, dilakukan evaluasi relevansi prediktif (Q^2) untuk mengukur kapasitas prediksi model, di mana nilai Q^2 yang positif mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang memadai.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

3. HASIL PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu alat ukur benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur dalam sebuah penelitian. Sebuah survei atau instrumen kepuasan dianggap valid apabila butir-butir pertanyaannya mampu merepresentasikan konsep yang dimaksud [10]. Dalam studi ini, validitas konvergen diuji dengan melibatkan 400 responden guna memastikan bahwa setiap konstruk dalam model penelitian secara akurat mencerminkan indikator-indikatornya. Validitas konvergen ditentukan melalui nilai Average Variance Extracted (AVE), di mana sebuah konstruk dinilai valid jika nilai AVE mencapai minimal 0,5, sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Konstruk	AVE	Kesimpulan
ISQ	0.671	Valid
T	0.667	Valid
CO	0.681	Valid
UA	0.740	Valid
IU	0.710	Valid
PB	0.708	Valid

Berdasarkan hasil tersebut, seluruh konstruk menunjukkan nilai AVE di atas 0,5, yaitu ISQ (0,671), T (0,667), CO (0,681), UA (0,740), IU (0,710), dan PB (0,708). Dengan demikian, seluruh konstruk dalam penelitian ini dapat disimpulkan valid, yang berarti indikator-indikator pembentuk masing-masing variabel telah mampu menjelaskan varians konstruk secara memadai.

3.2 Uji Reliabilitas

Sebuah penelitian dikatakan reliabel apabila respon suatu individu terhadap penelitian dapat stabil dalam jangka waktu yang panjang. Reliabilitas merujuk pada sejauh mana suatu instrumen pengukuran menunjukkan kestabilan, kekonsistenan, kemampuan prediktif, dan ketepatan hasil. Instrumen yang mampu menghasilkan data yang dapat dipercaya dikategorikan sebagai alat ukur dengan tingkat reliabilitas yang baik. Kualitas keandalan suatu pengukuran diekspresikan melalui nilai numerik yang dikenal sebagai koefisien reliabilitas. Tingkat kepercayaan yang optimal tercermin dari nilai rxx yang mendekati angka 1,0.

Berdasarkan standar yang berlaku secara umum, suatu instrumen dianggap memiliki reliabilitas yang memadai apabila koefisiennya mencapai nilai $\geq 0,700$ [11]. Dengan kata lain, semakin tinggi koefisien reliabilitas suatu tes, semakin dapat diandalkan hasil pengukuran yang diperoleh dari instrumen tersebut. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan dua indikator, yaitu Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha (CA), dengan ketentuan bahwa nilai keduanya harus lebih besar atau sama dengan 0,7 untuk dinyatakan reliabel. Seperti tabel dibawah ini :

Composite Reliability (CR) $\rightarrow \geq 0,7 \rightarrow$ reliable
Cronbach's Alpha (CA) $\rightarrow \geq 0,7 \rightarrow$ reliable

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Konstruk	CR	CA	Kesimpulan
ISQ	0.891	0.837	Reliabel
T	0.889	0.834	Reliabel
CO	0.895	0.843	Reliabel
UA	0.895	0.824	Reliabel
IU	0.907	0.864	Reliabel
PB	0.924	0.896	Reliabel

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam model penelitian memiliki nilai CR dan CA di atas 0,7. Konstruk ISQ, T, CO, UA, IU, dan PB masing-masing menunjukkan nilai CR berkisar antara 0,891 hingga 0,924, serta nilai CA antara 0,824 hingga 0,896. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi syarat reliabilitas, yang berarti instrumen kuesioner memiliki konsistensi internal yang tinggi dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengukuran.

3.3 Uji Multikolinearitas

Analisis multikolinearitas bertujuan untuk mengidentifikasi ada tidaknya hubungan yang kuat di antara variabel-variabel bebas dalam suatu model, yang berpotensi menimbulkan masalah pada tahap estimasi [12]. Pada pendekatan PLS-SEM, evaluasi ini dilaksanakan melalui pemeriksaan nilai Full Collinearity Variance Inflation Factor (VIF) pada masing-masing konstruk. Kriteria penilaian VIF yang dapat diterima adalah nilai yang berada di bawah 5, dengan kondisi optimal berada di bawah 3,3. Standar ini digunakan untuk memastikan bahwa model terbebas dari permasalahan multikolinearitas yang signifikan, sehingga hasil analisis dapat diandalkan dan tidak bias. Seperti tabel 4 dibawah ini :

Tabel 4. Hasil Uji Multikorenealitas

Konstruk	VIF	Kesimpulan
ISQ	3.506	Tidak ada masalah
T	3.617	Tidak ada masalah

CO	2.161	Aman
UA	3.875	Masih aman
IU	3.675	Masih aman
PB	4.996	Aman

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh konstruk dalam model memiliki nilai VIF di bawah ambang batas maksimal, yaitu antara 2,161 hingga 4,996. Konstruk ISQ, T, CO, UA, IU, dan PB masing-masing menunjukkan nilai VIF sebesar 3.506; 3.617; 2.161; 3.875; 3.675; dan 4.996. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas yang signifikan dalam model penelitian ini, sehingga seluruh konstruk dapat dilanjutkan ke tahap analisis struktural.

3.4 Hasil Uji Hipotesis

Tabel di bawah ini menunjukkan hasil pengujian hipotesis berdasarkan output analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan software WarpPLS. Analisis dilakukan terhadap lima jalur pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu penggunaan mobile banking (PB). Berdasarkan hasil uji jalur (path analysis), seluruh hipotesis dalam penelitian ini diterima karena memiliki nilai $p < 0,05$ dan koefisien jalur yang positif.

Tabel 5. Tabel Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Variable	Koefisien Jalur (β)	P-Value	Keputusan
H1	Information System Quality (ISQ) → Penggunaan (PB)	0.135	0.003	Diterima
H2	Trust (T) → Penggunaan (PB)	0.194	<0.001	Diterima
H3	Capability to Operate (CO) → Penggunaan (PB)	0.146	0.001	Diterima
H4	User Attitude (UA) → Penggunaan (PB)	0.332	<0.001	Diterima
H5	Intention to Use (IU) → Penggunaan (PB)	0.165	<0.001	Diterima

R^2 (PB) = 0.790

Q^2 (PB) = 0.789

CR (Composite Reliability) semua konstruk > 0.8

AVE semua konstruk > 0.66

VIF semua konstruk < 5.0

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,790 menunjukkan bahwa kelima variabel independen dalam model mampu menjelaskan sebesar 79% variabilitas dari penggunaan mobile banking (PB), sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Nilai Q^2 sebesar 0,789 menunjukkan bahwa model ini memiliki kemampuan prediktif yang baik.

Selain itu, uji reliabilitas dan validitas konstruk menunjukkan hasil yang memadai. Nilai Composite Reliability (CR) seluruh konstruk lebih besar dari 0,8 yang menandakan bahwa instrumen yang digunakan reliabel. Nilai Average Variance Extracted (AVE) seluruh konstruk juga di atas 0,66, menandakan validitas konvergen terpenuhi. Sementara itu, nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk seluruh konstruk < 5, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model. Dengan demikian, seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima dan model SEM yang dibangun dinyatakan layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti.

4. KESIMPULAN

Penerimaan aplikasi Bale by BTN di kalangan Generasi Z di Indonesia sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi, kepercayaan terhadap aplikasi, kemampuan pengguna dalam mengoperasikan teknologi, sikap pengguna, serta niat untuk menggunakan layanan tersebut. Semua variabel tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking berdasarkan analisis SEM-PLS, dengan nilai R^2 sebesar 0,790 yang menunjukkan model memiliki daya prediksi yang tinggi. Peneliti juga menemukan bahwa faktor sikap pengguna memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan penggunaan aplikasi. Penelitian ini memperluas kerangka Technology Acceptance Model (TAM) dengan memasukkan variabel-variabel eksternal yang relevan dalam konteks digital banking generasi muda. Hasil penelitian dapat digunakan oleh pihak Bank BTN untuk merancang strategi peningkatan adopsi aplikasi, misalnya melalui perbaikan antarmuka pengguna, peningkatan keamanan, serta edukasi digital yang sesuai dengan preferensi Generasi Z. Keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan responden yang hanya fokus pada Generasi Z, sehingga belum merepresentasikan kelompok usia lainnya. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melakukan segmentasi lintas generasi serta mengeksplorasi faktor-faktor eksternal lain seperti pengaruh media sosial atau kepuasan pengguna jangka panjang terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Januar Malik and R. Syarif, "Economics and Digital Business Review Intensi Penggunaan Bank Digital Pada Generasi Z dan Milenial: Pendekatan Technology Acceptance Model," *Economics and Digital Business Review*, vol. 5, no. 1, pp. 280–294, 2024.
- [2] L. Nurcholidah and M. Harsono, "Kajian Fintech dalam Konsep Behaviouristik."
- [3] I. Gede, W. Satria, C. Putra, and J. A. Ginting, "Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi-NC 4.0 license-<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>," vol. 10, no. 2, pp. 306–318, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU>
- [4] E. Susilowati and A. N. Auliah, "Factors affecting students' use of mobile banking: An extension of technology acceptance model," *JASF: Journal of Accounting and Strategic Finance*, vol. 6, no. 1, pp. 16–34.
- [5] A. Putri and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation," *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, vol. 3, no. 2, pp. 49–59.
- [6] Priyani, Siti, and Burhanudin, "STUDI KOMPARASI PERSEPSI KEMANFAATAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING ANTARA GENERASI X, GENERASI Y, DAN GENERASI Z (Studi Pada Pengguna Layanan Mobile Banking BCA di Kota Surakarta)".
- [7] F. D. Davis, R. P. Bagozzi, and P. R. Warshaw, "User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models," *Manage Sci*, vol. 35, no. 8, pp. 982–1003, doi: 10.1287/mnsc.35.8.982.
- [8] A. Amelia, K. Ardani Manurung, and M. Daffa Baihaqi Purnomo, "Mimbar Kampius: Jurnal Pendidikan dan Agama Islam Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi", doi: 10.17467/mk.v21i2.935.
- [9] Suliah and A. Mutiara Ahmad Pabulo, "Pengaruh Media Sosial, Pengetahuan, dan Kemudahan Penggunaan QRIS terhadap Minat Generasi Z dalam Mengadopsi Teknologi Pembayaran Digital," *Jurnal Sains dan Teknologi*, vol. 5, no. 2, pp. 619–625, doi: 10.55338/saintek.v5i2.2280.
- [10] M. Musdalifah and E. L. Hadisaputro, "Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model Pada Aplikasi Dana," *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, vol. 4, no. 1, pp. 72–78, Dec. 2022, doi: 10.47065/josyc.v4i1.2493.
- [11] N. Aprillia and M. R. Sanjaya, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, vol. 5, no. 4, pp. 511–520, Oct. 2023, doi: 10.47233/jteksis.v5i4.1053.
- [12] I. N. Azizah, P. R. Arum, and R. Wasono, "Model Terbaik Uji Multikolinearitas untuk Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produksi Padi di Kabupaten Blora Tahun 2020 The Best Model for Multicollinearity Test to Analyze Rice Production's Factors in Blora Regency on 2020."