

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Sumut Menggunakan Metode TAM

Umar Mari Adong Harahap¹, Ropil Pohan², Saidi Ramadan³

^{1,2,3}Prodi Sistem Informasi, Universitas Budi Darma, Medan, Indonesia

Email: ¹umarhrp0823@gmail.com, ²ropilpohan444@gmail.com, ³saidiramadan89@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: umarhrp0823@gmail.com

Article History:

Received Jun 26th, 2024

Revised Jul 22th, 2024

Accepted Jul 30th, 2024

Abstrak

Dalam kehidupan sehari-hari, seseorang tidak bisa lepas dari transaksi. sebelumnya seseorang cukup puas bertransaksi di ATM. Namun kepuasan tersebut cepat hilang, karena bertransaksi di ATM tidak jauh berbeda dengan datang langsung ke bank, bahkan terkadang nasabah harus menunggu giliran. Di sisi lain, tingginya kriminalitas menciptakan kebutuhan masyarakat akan keamanan dan kepraktisan dalam segala hal, sehingga dunia perbankan menawarkan solusi dengan mengembangkan jaringan layanan atau mobile banking, sehingga membuat masyarakat lebih mudah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap aplikasi M-banking Sumut. Mobile banking Sumut adalah layanan aplikasi yang ditawarkan oleh Bank Sumut yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai kegiatan perbankan hanya menggunakan smartphone. Oleh karena itu untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah peneliti dapat menggunakan metode TAM, TAM dikembangkan oleh Davis (1989) dan memberikan teori dasar untuk mempelajari dan memahami perilaku pengguna dalam konteks penerimaan dan penggunaan sistem informasi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan Google Form dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna M-banking Sumut dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan Pemakaian memiliki persentase 80%, indikator Persepsi Terhadap Kemanfaatan dengan hasil presentase sejumlah 79%, selanjutnya pada indikator Persepsi Minat Perilaku diperoleh presentase sebesar 80%. Berdasarkan analisis deskriptif yang telah dilakukan bahwa pengguna aplikasi M-banking Sumut sudah memenuhi standart kepuasan.

Kata Kunci : Metode TAM, Kepuasan, M-banking

Abstract

In everyday life, one cannot escape from transactions. Previously, someone was quite satisfied making transactions at an ATM. However, this satisfaction quickly disappears, because making transactions at an ATM is not much different from coming directly to the bank, and sometimes customers even have to wait their turn. On the other hand, high crime creates people's need for security and practicality in all things, so the banking world offers a solution by developing a service network or mobile banking, making it easier for people. The aim of this research is to determine customer satisfaction with the North Sumatra M-banking application. North Sumatra mobile banking is an application service offered by Bank North Sumatra that allows customers to carry out various banking activities using only a smartphone. Therefore, to analyze the level of customer satisfaction, researchers can use the TAM method. TAM was developed by Davis (1989) and provides a basic theory for studying and understanding user behavior in the context of acceptance and use of information systems. Data collection was carried out using Google Form by distributing questionnaires to North Sumatra M-banking users with a sample size of 100 respondents. The results of the research show that the Perception of Ease of Use has a percentage of 80%, the Perception of Usefulness indicator has a percentage of 79%, then the Perception of Behavioral Interest indicator has a percentage of 80%. Based on the descriptive analysis that has been carried out, North Sumatra M-banking application users have met satisfaction standards.

Keyword : TAM Method, Satisfaction, M-banking

1. PENDAHULUAN

Pada zaman modern dan dahulu, masyarakat tidak bisa dipisahkan dari transaksi. Sebelumnya, seseorang cukup senang bertransaksi di ATM. Namun rasa puas tersebut cepat memudar, karena bertransaksi di ATM (Anjungan Tunai Mandiri) tidak berbeda jauh dengan pergi ke bank, dan dalam beberapa kasus, nasabah harus menunggu giliran. Sebaliknya, tingginya tingkat kejahatan meningkatkan kebutuhan masyarakat akan keamanan dan kepraktisan di segala bidang. Bisnis keuangan tahu bagaimana memanfaatkan hal ini. Peran bank utama sebagai tempat menyimpan uang dan memperoleh kredit juga semakin baik. Perusahaan (bank) bersaing tidak hanya untuk kedua fungsi utama tersebut tetapi juga untuk menyediakan sebanyak mungkin layanan yang relevan dengan operasional sehari-hari. Hal ini membuat perbankan menawarkan solusi pengembangan dan pembukaan jaringan layanan atau mobile bank kepada nasabah sebagai layanan. [1]

Aplikasi mobile sumut merupakan aplikasi administrasi yang diberikan oleh Bank Sumut yang memungkinkan nasabah menyelesaikan aktivitas keuangan hanya melalui telepon seluler. mobile banking sumut, atau m-banking sebagai nama umumnya, adalah bantuan keuangan yang memberdayakan layanan perbankan menggunakan aplikasi smartphone. Bank Sumut juga menawarkan layanan mobile banking kepada masyarakat. Aplikasi mobile banking yang ditawarkan kepada masyarakat disebut "Sumut Mobile". Layanan mobile banking yang ditawarkan memiliki beberapa fitur yang memudahkan transaksi nasabah. Pengecekan saldo, mutasi, transfer bank, pembayaran tagihan, pembelian kartu kredit, dll. Layanan mobile banking Sumut memiliki fitur Cardlezz yang memungkinkan nasabah menarik tabungan ATM tanpa ATM. Jumlah pengguna aplikasi layanan mobile banking "Sumut Mobile" meningkat sebanyak 67 ribu pengguna atau sekitar 50% selama pandemi. Total pengguna aplikasi mobile Sumut saat ini sebanyak 192 ribu pengguna. [2] [3] [4]

Loyalitas konsumen organisasi (bank) sangatlah penting. Pelanggan cenderung tidak berpindah bank jika mereka puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Nasabah biasanya mempromosikan layanannya kepada calon nasabah lainnya dan menggunakan bank yang dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Saat ini, setiap bank harus mampu bersaing lebih-lebih dalam memberikan layanan terbaik. Bank harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya dalam operasional bisnisnya. Metode tam dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan. Tam memiliki lima gagasan mendasar, khususnya: melihat manfaat, melihat kegunaan, mentalitas terhadap penggunaan, rentang tujuan, penggunaan asli. [5] [6]

Proses adopsi TI dipelajari menggunakan model penerimaan teknologi (TAM), suatu jenis teori yang mengambil pendekatan yang berfokus pada perilaku. Dari artikulasi tersebut, huruf "A" pada Cap berarti "Pengakuan" dan itu mengandung arti pengertian. Hasilnya, TAM dapat digambarkan sebagai model analitis untuk menentukan penerimaan pengguna terhadap perilaku teknologi. Model ini memberikan penjelasan yang lebih mendalam tentang bagaimana pengguna mengadopsi TI sehubungan dengan sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi cara mereka menggunakannya. Karena terdapat dua faktor yaitu kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat, maka Technology Acceptance Model memiliki komponen persepsi kemudahan penggunaan dan kemudahan penggunaan. [7]

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diterbitkan pada tahun 2023 dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS". Oleh Fitriatul Aini dan kawan-kawan menarik kesimpulan: Bahwa aplikasi DANA mempunyai dampak yang baik terhadap pengguna. Ini terbukti dari nilai korelasi R-squared sebesar 75,2%, yang memperlihatkan kaitan yang kuat antara faktor-faktor terkait. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sikap pengguna berkontribusi baik terhadap kepuasan mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi DANA beroperasi secara efisien dan efektif, oleh karena itu pengguna puas dengan akomodasi yang diberikan. [8].

Selanjutnya penelitian Rohmatus Sholihah dkk yang diterbitkan pada tahun 2022 dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi CamScanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)". Dengan kesimpulan: Dari hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi CamScanner dengan metode Technology Acceptance dan End-User Computing Satisfaction, pengkaji menyebarkan pertanyaan kepada 100 pelajar Jurusan Timur. Oleh karena itu CamScanner berfungsi dengan baik dan klien sangat senang dengan penggunaannya. Kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan sikap terhadap penggunaan merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna CamScanner terhadap metode Technology Acceptance Model. Isi, bentuk, dan jadwal merupakan faktor metode End-User Computing Satisfaction. [9]

Berikutnya penelitian Amy Lattu dkk yang diterbitkan pada tahun 2022 dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode Tam Dan Eucs". Dengan kesimpulan: Dalam penelitian ini, tujuh anggapan dasar diajukan; enam diantaranya yaitu H1, H3, H4, H6, H7, dan H8 diterima, dan dua diantaranya yaitu H2 dan H3 ditolak. Persepsi pengguna terhadap keberhasilan penerapan e-learning dipengaruhi positif oleh variabel persepsi kegunaan pada metode TAM, sedangkan sikap e-learning dipengaruhi positif oleh variabel kemudahan dalam metode EUCS. Dilihat dari variabel disposisi kepuasan klien pembelajaran berbasis web sebesar 9672 atau 96,7%. [7].

Selanjutnya penelitian Taufik Hidayat dkk yang diterbitkan pada tahun 2022 dengan topik "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode TAM". Dengan kesimpulan: Terdapat utilisasi aplikasi Tokopedia (real use) memiliki tingkat 86,07%, kegunaan aplikasi Tokopedia (saw convenience) memiliki tingkat 86,78%, kelebihan aplikasi Tokopedia (saw handiness) memiliki tingkat 86,78%, pertaruhan

penggunaan aplikasi Tokopedia (melihat risiko) dengan tingkat 86,60%, dan kepercayaan klien terhadap aplikasi Tokopedia (kepercayaan) memiliki tingkat 87,32% yang semuanya berada pada kelas setuju mutlak. Dari gambaran tersebut, maka dapat beralasan mahasiswa STMIK BI Balikpapan terpenuhi dengan menggunakan aplikasi Tokopedia. [10]

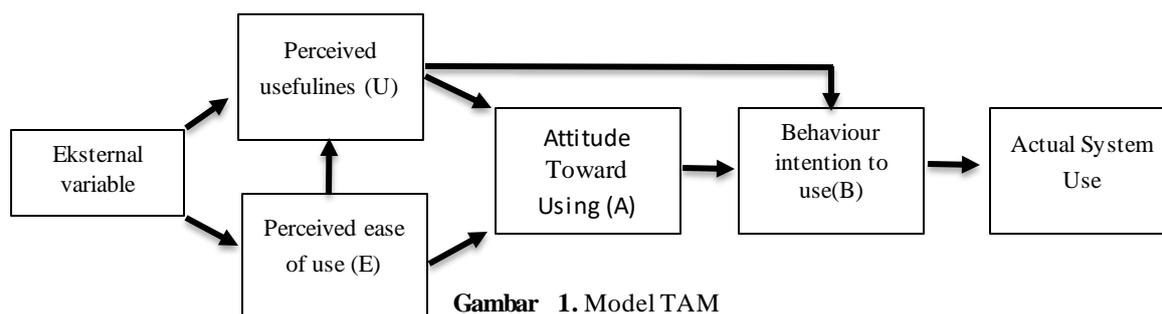
Berikutnya penelitian Nurhalima dkk yang diterbitkan pada tahun 2022 dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka dengan Menerapkan Metode TAM”. Dengan Kesimpulan: Penggunaan SPSSver untuk analisis koefisien korelasi dapat disimpulkan dari temuan dan pembahasan analisis TAM (Technology Acceptance Model) kepuasan pengguna terhadap aplikasi Traveloka. Dapat disimpulkan bahwa hubungan reliabilitas untuk besaran variabel A ini sangat positif. Karena hubungan ini sangat positif, hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut berhubungan hanya dalam satu arah. [11]

Berdasarkan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis tertarik untuk melaksanakan studi baru dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Sumut Menggunakan Metode Technology Acceptance Model”.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Technology Acceptance Model

Theory of Rational Action (TRA) merupakan salah satu komponen Technology Acceptance Model (TAM). Hipotesis ini bergantung pada alasan bahwa tanggapan dan pandangan individu terhadap sesuatu akan menentukan mentalitas dan perilakunya. Tanggapan dan kesan klien inovasi data (TI) memengaruhi perspektif mereka dalam menerima inovasi tersebut. Hipotesis ini dibuat oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975 dan dianggap sangat menarik dan sering digunakan untuk memahami data tentang pengakuan individu atas penggunaan sistem mekanis. Tujuan dari model ini adalah untuk memahami variabel-variabel yang mempengaruhi perilaku klien dalam menggunakan inovasi. Sisi pertama TAM berisi gambaran umum tentang manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi, sedangkan sisi kedua berisi keyakinan, pola penggunaan, dan teknologi aktual yang digunakan. [12] [13].



Gambar 1. Model TAM

Kelima konstruk tersebut adalah:

1. Nilai (Saw Viability), menentukan sejauh mana seseorang menerima bahwa pemanfaatan inovasi akan berhasil dalam presentasinya. Perancangan ini dipengaruhi oleh pemanfaatan konstruksi. Kenyamanan adalah bangunan utama. Untuk memengaruhi perspektif, tujuan, dan perilaku.
2. Kenyamanan (melihat kegunaan), hal ini ditandai dengan sejauh mana seseorang menerima bahwa memanfaatkan inovasi itu sederhana. Pengaruh terhadap konstruk kegunaan yang dirasakan lebih signifikan dibandingkan pengaruh terhadap kegunaan sebenarnya, sikap, niat, dan penggunaan teknologi.
3. Penilaian pengguna terhadap ketertarikannya dalam memanfaatkan teknologi disebut dengan sikapnya terhadap penggunaan teknologi (Attitude Toward Used).
4. perilaku atau intensitas penggunaan teknologi (Behavioral Intention to Use), atau kecenderungan menggunakan teknologi. Dicitrakan sebagai keinginan (keinginan) individu terhadap cara berperilaku tertentu, mentalitas sadar klien terhadap inovasi dapat memperkirakan tingkat tujuan data mekanis seseorang.
5. Pemanfaatan inovasi secara nyata (Penggunaan Kerangka Asli), Hal ini dapat diperkirakan dari pemenuhan klien dan waktu yang dihabiskan untuk menghubungkan dengan inovasi atau pengulangan inovasi klien. Orang-orang puas menggunakan suatu sistem jika mereka percaya bahwa sistem tersebut tidak sulit untuk diterapkan dan dapat membangun efisiensi mereka dalam kondisi kerja yang sebenarnya.

2.2 Tahapan Penelitian

Beberapa langkah yang penulis lakukan dengan tujuan untuk menyelesaikan seluruh permasalahan dalam penelitian ini, antara lain:

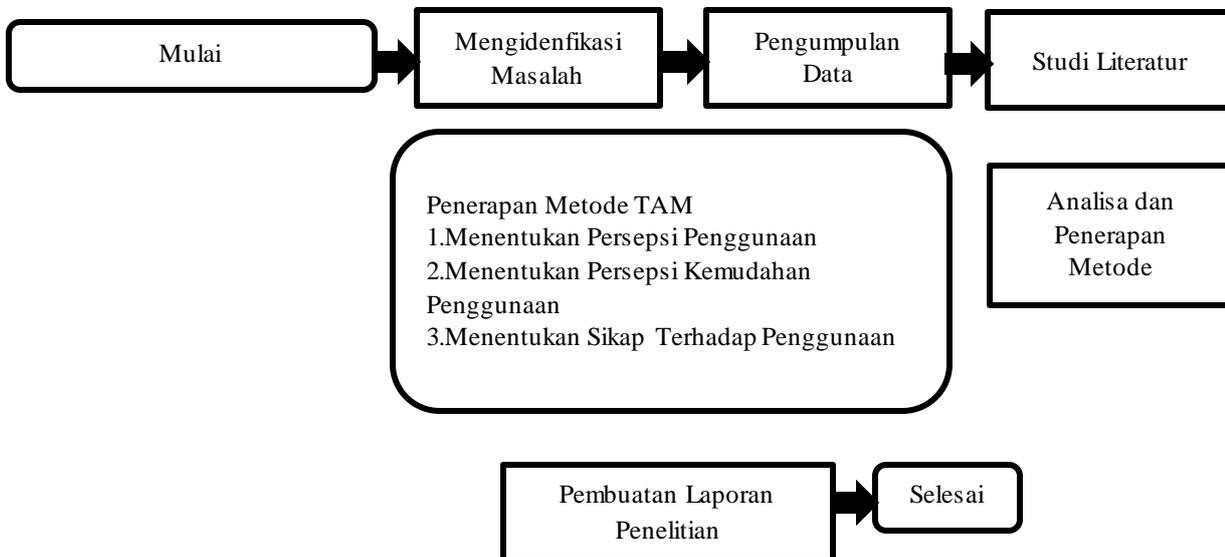
1. Identifikasi Masalah

Perumusan atau identifikasi masalah merupakan langkah awal dalam penelitian ini. Situasi yang memerlukan diskusi, pengambilan keputusan, pemecahan masalah, serta pengumpulan dan analisis data dikenal sebagai masalah penelitian. Permasalahan yang dikenali dalam pemeriksaan ini mencakup beberapa perspektif, antara lain:

- A. Bagaimana cara menggunakan metode TAM untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi m-banking di Sumatera Utara?
 - B. Apa saja faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi m-banking Sumut?
 - C. Bagaimana rekomendasi aplikasi m-banking Sumut setelah dilakukan analisis menggunakan metode TAM?
2. Study literatur
Penulis sangat membutuhkan penelitian kepustakaan karena sangat membantu penulis dalam meneliti apa yang ingin diteliti, selain itu juga memberikan contoh dan referensi dalam penelitiannya.
3. Analisis dan Penerapan Metode, Tahap penelitian ini diawali dengan menganalisis permasalahan terkait kepuasan pengguna aplikasi M-banking sumut. Kemudian dianalisis dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM).
4. kuisisioner
Pada tahap ini pakar menyampaikan polling menggunakan struktur Google yang disebarkan ke klien aplikasi M-banking Sumut kepada 100 responden. Kuesioner disebarkan dengan menggunakan pertanyaan semi terbuka, yang memungkinkan responden memilih jawaban yang beragam namun tetap memberikan jawaban yang relevan dengan situasi mereka. Dengan tanggapan yang disajikan pada tabel 1.

Jawaban	Mutu
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju(STS)	1

Tabel 1.



Gambar 2.

2.3 Kepuasan Nasabah

Salah satu komponen penciptaan nilai pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Karena melakukan pemenuhan konsumen berarti memberikan manfaat bagi organisasi, yaitu menjalin hubungan antara organisasi dan pembeli, menciptakan premis yang baik atau membangun loyalitas konsumen, dan membuat proposal pertukaran verbal yang bermanfaat bagi organisasi. Pemenuhan juga merupakan sensasi kegembiraan yang muncul ketika kebutuhan atau keinginan seseorang terpenuhi. Loyalitas konsumen terjadi ketika klien merujuk pada layanan atau administrasi yang digunakan untuk mengatasi masalah mereka dan menemukan bahwa pamerannya memenuhi atau bahkan melampaui asumsi mereka. Karena kepuasan pelanggan juga menjadi tolak ukur keramahan suatu perusahaan, maka Perusahaan harus terus memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dari semua lapisan masyarakat agar mereka tetap menggunakan produk dan layanannya. [14] [15]

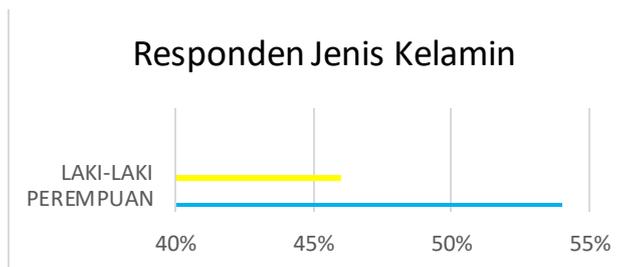
2.4 M-banking

Layanan perbankan digital yang memanfaatkan data teknologi dikenal sebagai mobile banking, atau m-banking. Layanan ini disediakan oleh bank untuk membantu nasabah dalam memperlancar segala transaksi. Sistem layanan bank yang dikenal dengan “mobile banking” bertujuan untuk memfasilitasi berbagai transaksi keuangan yang dapat digunakan nasabah secara langsung di perangkat seluler seperti telepon seluler. Pengiriman uang antarbank dan bank lain, informasi saldo, mutasi, pembayaran angsuran tagihan, asuransi, listrik, air, tagihan telepon, dan layanan lainnya merupakan contoh layanan mobile banking.[16] [17]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden

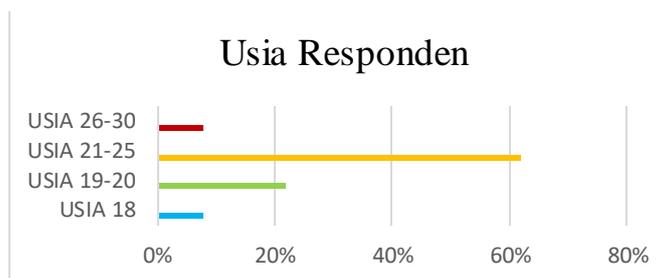
a. Jenis Kelamin



Gambar 3.

Berdasarkan Gambar 2, diketahui perempuan sebanyak 54 orang atau 54 persen, dan laki-laki sebanyak 46 orang atau 46 persen. Dari 100 responden menunjukkan bahwa yang terlibat dalam aplikasi M-banking di Sumut sebagian besar adalah kaum hawa.

b. Usia



Gambar 4.

Diketahui dari gambar 3 berusia 18 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 8%, kemudian pada kelompok usia 19-20 tahun sebanyak 22 orang dengan persentase 22%, 21 sampai 25 tahun kelompok yang paling banyak ditempati dengan sampel yaitu 62 orang dengan persentase 62%, dan terakhir kelompok usia 26-30 tahun berjumlah 8 orang dengan persentase 8%.

3.2 Instrumen Penelitian

Sepuluh instrumen digunakan dalam instrumen penelitian ini. Tabel 2 menampilkan instrumen penelitian ini. Instrumen eksplorasi pada Tabel 2 berisi penanda Cap yang disesuaikan dengan objek pemeriksaan. Jajak pendapat eksplorasi menggunakan instrumen yang telah ditentukan sebelumnya. Memanfaatkan layanan Google Form, kuesioner yang digunakan adalah berbasis web. Studi penelitian berisi pertanyaan tentang data responden sendiri. Data responden sangat berharga untuk merencanakan informasi kependudukan. Analisis TAM digunakan untuk mengolah instrumen kuesioner. Dalam mengevaluasi instrumen penelitian dilakukan uji validitas dan reliabilitas.[18]

Tabel 2.

Indikator	Kuisisioner
	Fitur-fitur m-banking sumut simple dan mudah dipahami
Persepsi Kemudahan Pemakaian (Perceived ease of use)	Saya tidak mengalami kebingungan dan kesusahan pada saat menggunakan aplikasi M-banking sumut Layanan M-banking sumut melakukan transaksi lebih cepat Saya tidak merasa aplikasi M-banking sumut suatu sistem yang rumit Adanya aplikasi M-banking sumut bermanfaat bagi saya

"

Persepsi Terhadap Kemanfaatan PU (Perceived Usefulness)	Aplikasi M-banking sumut tidak membuang waktu banyak Dengan adanya aplikasi M-banking sumut semakin praktis dan cepat Sistem aplikasi M-banking sumut sangat membantu saya untuk bertransaksi
Persepsi Minat Perilaku BI (Behavioral Intention To Use)	Saya dapat menghemat waktu dalam menggunakan aplikasi M-banking sumut Saya merasa bangga dengan adanya aplikasi M-banking sumut

3.3 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai apakah suatu alat pengukuran valid dalam sebuah penelitian. Sebuah survei dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaannya mampu mengungkapkan apa yang diukur oleh kuesioner[19]. Uji validitas ini dilakukan pada 100 responden, menggunakan kriteria berikut:

- Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
- Nilai $r \text{ hitung}$ dapat dilihat pada kolom corrected item total correlation.
- Hasil uji validitas ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3 Uji Validitas

Indikator	Item total Correlation	r tabel	Keterangan
Persepsi Kemudahan Pemakaian	0,8896	0,1966	Benar
	0,8199	0,1966	Benar
	0,8700	0,1966	Benar
Persepsi Terhadap Kemanfaatan	0,8279	0,1966	Benar
	0,9036	0,1966	Benar
	0,8790	0,1966	Benar
Persepsi Minat Prilaku	0,8311	0,1966	Benar
	0,8858	0,1966	Benar
	0,8857	0,1966	Benar
	0,8719	0,1966	Benar

Berdasarkan tabel 3 di atas terlihat bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam pengukuran variabel penelitian ini mempunyai nilai korelasi $> 0,1966$ sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator penelitian ini valid.

3.4 Uji Realibilitas

Kualitas yang tak tergoyahkan adalah ukuran survei yang menjadi ciri sebuah pembangunan. Suatu penelitian dianggap mungkin dilakukan jika reaksi individu terhadap penjelasan dapat diandalkan atau stabil dalam jangka panjang. Tingkat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan keakuratan suatu tes disebut reliabilitasnya. Pengukuran yang dapat memberikan informasi yang dapat diandalkan disebut pengukuran dengan reliabilitas tinggi. Derajat kualitas yang tidak tergoyahkan dinyatakan dengan angka yang disebut dengan koefisien ketergantungan. Kualitas teguh yang tinggi ditunjukkan oleh harga r_{xx} yang mendekati 1. Sebagai aturan umum, ketergantungan dianggap baik jika $\geq 0,700$ [20]. Berikut tabel hasil uji realibilitas dari kuisisioner pada penelitian ini.

Tabel 4

Indikator	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Persepsi Kemudahan Pemakaian	0,8722	Reliabel
Persepsi Terhadap Kemanfaatan	0,8416	Reliabel
Persepsi Minat Prilaku	0,8552	Reliabel

Tabel di atas ini menunjukkan hasil keseluruhan dari masing-masing indikator. Analisis reliabilitas dengan menggunakan Chronbach's Alpha akan dikatakan dapat dipercaya apabila hasil $r \text{ hitung}$ melebihi $r \text{ tabel}$ dengan taraf signifikansi 5%.

- Deskripsi Statistik

2. Salah satu metode untuk mengumpulkan data dan menyajikan informasi yang berguna adalah deskripsi statistik. Berikut ini adalah perhitungan analisis deskriptif untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

3. Skor kriteria (SK)

SK=Kriteria x indikator x jumlah responden.

Untuk indikator Persepsi Kemudahan Pemakaian (Perceived ease of use)

$$SK = 5 \times 4 \times 100$$

$$= 2000$$

Skor indikator Persepsi Terhadap Kemanfaatan (Perceived Usefulness)

$$SK = 5 \times 3 \times 100$$

$$= 1500$$

Skor indikator Persepsi Minat Perilaku (Behavioral Intention To Use)

$$SK = 5 \times 3 \times 100$$

$$= 1500$$

4. Skor total

Skor total di peroleh dari jumlah pengumpulan data yang sudah di lakukan di setiap variabel.

Tabel. Skor Total

Indikator	Skor Total
Persepsi Kemudahan Pemakaian (Perceived ease of use)	1594
Persepsi Terhadap Kemanfaatan (Perceived Usefulness)	1189
Persepsi Minat Perilaku (Behavioral Intention To Use)	1205

5. Besar Presentase

Besar presentase dari Persepsi Kemudahan Pemakaian (Perceived ease of use)

$$P = \frac{1594 \times 100\%}{2000} = 80\%$$

$$P = \frac{1189 \times 100\%}{1500} = 79\%$$

$$P = \frac{1205 \times 100\%}{1500} = 80\%$$

Sehingga hasil dari perhitungan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5. Analisis deskriptif

Indikator	$\sum SK$	$\sum SH$	P
Persepsi Kemudahan Pemakaian (Perceived ease of use)	2000	1594	80%
Persepsi Terhadap Kemanfaatan (Perceived Usefulness)	1500	1189	79%
Persepsi Minat Perilaku (Behavioral Intention To Use)	1500	1205	80%

Dari hasil jawaban dari responden di dapat bahwa variabel indikator dari Persepsi Kemudahan Pemakaian memiliki presentase sebesar 80%, indikator Persepsi Terhadap Kemanfaatan (Perceived Usefulness) dengan hasil presentase sejumlah 79%, dan yang terakhir diperoleh 80% untuk indikator Persepsi Minat Perilaku (Behavioral Intention To Use). Dari hasil data analisis deskriptif statistik tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi M-banking sudah memenuhi standart kepuasan pengguna.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Sumut Menggunakan Metode TAM (Technology Acceptance Model) diperoleh informasi dari 100 responden. Informasi responden yang diperoleh dari data yang dikumpulkan menggunakan google forms meliputi jenis kelamin dan usia. Jenis kelamin responden menunjukkan perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, yaitu perempuan sebanyak 54 orang dengan persentase 54% dan laki-laki sebanyak 46 orang dengan persentase 46%. Data usia responden menunjukkan usia 21 sampai 25 tahun merupakan usia dominan dalam data dengan nilai 62%, di usia 19 sampai 20 tahun 22%, di usia 26 sampai 30 tahun 8%, dan di usia 18 tahun 8%. Responden berusia 18 tahun, 26-30 tahun menerima informasi terkait usia paling sedikit dengan persentase 8%. Diketahui penggunaan aplikasi Mobile Banking Sumut Persepsi Kemudahan Pemakaian (Perceived ease of use) dengan nilai persentase sebesar 80%, Kemanfaatan aplikasi Mobile Banking Sumut (Perceived Usefulness) dengan persentase sebesar 79%, dan Persepsi Minat Perilaku (Behavioral Intention To Use) dengan persentase 80%. Dari hasil penelitian kepuasan dapat dikatakan pengguna puas menggunakan aplikasi Mobile Banking Sumut.

REFERENCES

- [1] N. Nurdin, I. Musyawarah, N. Nurfitriani, and A. Jalil, "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan

- Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu),” *J. Ilmu Perbank. dan Keuang. Syariah*, vol. 2, no. 1, pp. 87–104, 2020, doi: 10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104.
- [2] M. Saleh, A. Sinaga, and S.-J. Mahmudiyah, “JEKSya Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah,” vol. 2, no. 1, pp. 285–297, 2023.
- [3] A. Nugraha, “Analisis Pemanfaatan Financial Teknologi (BTN Mobile) Pada Bank BTN Syariah (Bank BTN KC Syariah Medan),” no. 1, 2024.
- [4] R. Nurdini and K. Kosasih, “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan keputusan pinjaman KUR,” *Akuntabel*, vol. 19, no. 2, pp. 430–438, 2022, doi: 10.30872/jakt.v19i2.10907.
- [5] R. Y. Aritonang, I. N. Afifah, and Nurlinda, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan M-Banking Pada Pt Bank Sumut Kc Kisaran,” *Pros. Konf. Nas. Soc. Eng. Polmed*, vol. 2, no. 1, pp. 450–458, 2021, [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/358346582>
- [6] B. A. Stefany, F. M. Wibowo, and C. Wiguna, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM),” *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 3, no. 1, pp. 172–184, 2021, doi: 10.33557/journalisi.v3i1.107.
- [7] A. Lattu, Sihabuddin, and W. Jatmika, “a Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode Tam Dan Eucs,” *J. Ris. Sist. Inf. dan Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 39–50, 2022, doi: 10.52005/jursistekni.v4i1.115.
- [8] Fitratul Aini, Fitriani Muttakin, Tengku Khairil Ahsyar, and Eki Saputra, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS,” *J. Sist. Cerdas*, vol. 6, no. 1, pp. 65–76, 2023, doi: 10.37396/jsc.v6i1.288.
- [9] R. Sholihah and A. D. Indriyanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 3, pp. 102–109, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47236/39485>
- [10] T. Hidayat and D. S. Canta, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode TAM,” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 472, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4088.
- [11] N. Nurhalima and E. L. Hadisaputro, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka dengan Menerapkan Metode TAM,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 466–471, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1778.
- [12] T. L. T. Chairunnisa, E. Rosmika, and A. Azulaidin, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM,” *Ekon. Keuangan, Investasi dan Syariah*, vol. 3, no. 2, pp. 174–180, 2021, doi: 10.47065/ekuitas.v3i2.1117.
- [13] V. C. Monarika and D. Krisbiantoro, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi Zoom Cloud Meeting Menggunakan Model Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam),” *J. Inf. Syst. Manag.*, vol. 4, no. 1, pp. 8–15, 2022, doi: 10.24076/joism.2022v4i1.741.
- [14] K. A. Ayuningtyas, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang),” *J. Manaj.*, vol. 11, no. 1, pp. 63–76, 2021, doi: 10.30656/jm.v11i1.3032.
- [15] Sambodo Rio Sasongko, “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran),” *J. Ilmu Manaj. Terap.*, vol. 3, no. 1, pp. 104–114, 2021, doi: 10.31933/jimt.v3i1.707.
- [16] M. P. I. Antonov, F. Z. Hassan, and N. Nurisnaini, “Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah,” *J. Inform. Kesatuan*, vol. 2, no. 2, pp. 189–198, 2022, doi: 10.37641/jikes.v2i2.1458.
- [17] D. M. Sari, M. I. Fasa, and S. Suharto, “Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking,” *Al-Infraq J. Ekon. Islam*, vol. 12, no. 2, p. 170, 2021, doi: 10.32507/ajei.v12i2.892.
- [18] Z. Niqotaini, “SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi Analisis Penerimaan Google Classroom Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS),” *Sistemasi.*, vol. 10, no. 3, pp. 637–661, 2021, [Online]. Available: <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- [19] M. Musdalifah and E. L. Hadisaputro, “Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model Pada Aplikasi Dana,” *J. Comput. Syst. Informatics*, vol. 4, no. 1, pp. 72–78, 2022, doi: 10.47065/josyc.v4i1.2493.
- [20] S. R. Hartatik and C. Budihartanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menggunakan Metode TAM,” *PROSISKO J. Pengemb. Ris. dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 7, no. 1, 2020, doi: 10.30656/prosisko.v7i1.1653.