

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pada saat ini teknologi data sangat menempel pada diri manusia. Kemajuan dengan teknologi data inilah yang dapat menciptakan banyak pergantian sistem dalam menerapkan transaksi, mereka mau mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efektif, serta kesederhanaan, perihal ini pastinya merupakan tantangan yang besar guna industri perbankan pengguna teknologi dan informasi untuk menekan berkembangnya transaksi dengan internet di dunia.

Peningkatan penggunaan teknologi informasi dalam peningkatan layanan kepada nasabah secara personal mengarahkan Bank dalam suatu era baru saat ini yaitu era Perbankan Digital. Layanan ini lebih berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan nasabah dengan menggunakan sepenuhnya teknologi digital lewat perangkat (*device*) serta aplikasi (*software*) sebagai media digital kepunyaan calon nasabah ataupun nasabah Bank, yang dicoba secara mandiri. Perihal ini membolehkan calon nasabah serta/ ataupun nasabah Bank guna mendapatkan informasi, mengaplikasikan komunikasi, pendaftaran, pembukaan rekening, transaksi perbankan, serta penutupan rekening, termasuk mendapatkan data lain serta transaksi di luar produk perbankan.

Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari penduduk dalam wujud simpanan serta menyalurkannya kepada penduduk dalam wujud kredit serta ataupun bentuk- bentuk yang lain dalam rangka tingkatan taraf hidup penduduk. Ketatnya persaingan dalam dunia bisnis perbankan membuat pelaku bisnis wajib mengoptimalkan kinerja perusahaannya supaya dapat bersaing di era dikala ini.

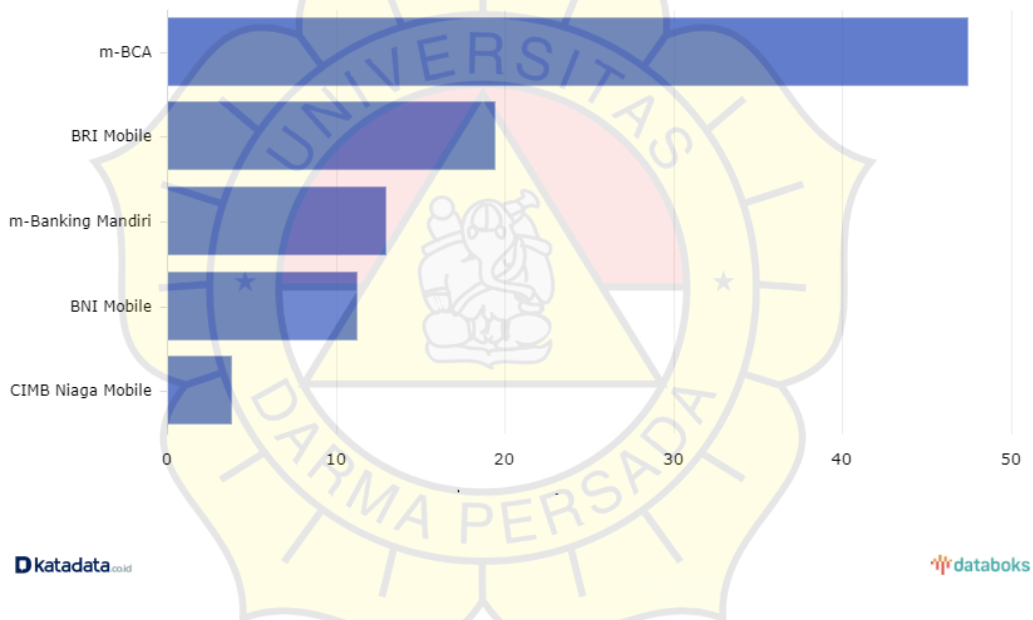
Pengguna teknologi tidak dapat dipisahkan dan telah berpengaruh besar terhadap kehidupan manusia. tidak bisa dipungkiri lagi, dengan terdapatnya teknologi yang serba canggih segalanya jadi gampang serta kilat. Pertumbuhan sistem teknologi informasi ini menekan timbulnya kesempatan bisnis yang menggunakan layanan internet sebab dirasa lebih efektif serta efisien terutama bila dilihat dari segi penghematan waktu. perkembangan sistem teknologi informasi ini pun berpengaruh dalam dunia perbankan pada bank di indonesia, beberapa ialah munculnya *e-banking* menjadi 3 kategori, yaitu *SMS banking*, *internet banking*, dan *mobile banking*.

Akan tetapi pertumbuhan teknologi informasi dikala ini yang sangat pesat membuat ketiga layanan tersebut kini menjadi susah untuk dibedakan. Salah satu pertumbuhan teknologi informasi serta komunikasi yakni maraknya pemakaian telepon seluler ataupun yang lebih kerap diketahui dengan istilah

*smartphone*, Sehingga muncullah layanan *online* terbaru semacam *Mobile Banking* yang dikarenakan masyarakat menyukai hal yang praktis dan mudah serta sekarang masyarakat selalu membawa *smartphone* dimanapun dan kapanpun.

**Gambar 1.1**

**Survei Pengguna *Mobile Banking* di Indonesia (2022)**



**Sumber : [www.databoks.katadata.co.id](http://www.databoks.katadata.co.id)**

Dari gambar 1.1 dijelaskan bahwa aplikasi *mobile banking* Bank Central Asia (BCA), yaitu m-BCA, memperoleh skor sebesar 47,4%, tertinggi dibanding para pesaingnya Di peringkat kedua ada BRI Mobile dengan skor TBI 19,4%. Diikuti m-banking Mandiri 12,9% dan BNI Mobile 11,2%.

Sementara itu, CIMB Niaga Mobile tercatat memiliki skor TBI terendah dalam daftar ini, yakni 3,8%. Penilaian ini dibuat berdasarkan survei terhadap 8.500 responden yang tersebar di 15 kota besar Indonesia Sampel dipilih dengan metode *multistage area random sampling* dan *purposive sampling*.

Wardhana (2021) menyatakan bahwa *mobile banking* sebagai fasilitas bank yang memiliki kesamaan dengan internet banking yaitu berbasis internet dengan perbedaan yaitu dalam *mobile banking* dimana nasabah terlebih dahulu harus mengunduh aplikasi *mobile banking* dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada smartphone atau tablet.

Melalui adanya smartphone dan layanan *mobile banking*, Nasabah tanpa perlu repot ke salah satu bank untuk transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, namun kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, dan hanya dengan menggunakan smartphone nasabah dapat menghemat tenaga, waktu dan biaya, Layanan *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki smartphone dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja asalkan terdapat koneksi jaringan internet transaksi dapat dituntaskan dengan mudah dan cepat. kini sudah banyak bank yang beramai-

ramai menyediakan fasilitas m-Banking demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.

sejak munculnya pandemi yang menyebabkan masyarakat tak bisa keluar rumah. Jumlah pengguna *mobile banking* tersebut semakin banyak karena adanya perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk melakukan transaksi perbankan secara online. Perkembangan pesat sarana perbankan ini rata-rata terjalin di kota-kota besar di Indonesia. Akan tetapi masyarakat di perkotaan masih menyukai transaksi secara manual, yaitu mendatangi kantor cabang bank dikarenakan sikapnya terhadap memandang teknologi tersebut. Sikap orang terhadap teknologi hendak ditetapkan dengan persepsi dalam diri pribadi.

Kini terdapat banyak aplikasi penyedia layanan pembayaran secara digital yang bisa digunakan dengan terjamin. Salah satunya yakni *BNI Mobile Banking*. aplikasi *BNI Mobile Banking* merupakan salah satu produk bank yang dikeluarkan oleh PT. Bank Indonesia (Persero) Tbk, *BNI Mobile Banking* adalah fasilitas layanan perbankan yang memudahkan Anda untuk bertransaksi langsung melalui *smartphone*, secara aman, mudah, dan cepat. *BNI Mobile Banking* juga memberikan layanan transaksi informasi saldo, transfer, pembayaran tagihan telepon, pembayaran kartu kredit, pembayaran tiket pesawat, pembelian pulsa, pembukaan rekening Taplus, pembukaan rekening

Deposito, dll. *BNI Mobile Banking* juga dapat diaktifasikan dan digunakan untuk bertransaksi di luar negeri..

Dengan banyaknya pengguna *smartphone* di Indonesia serta kemajuan teknologi informasi yang semakin berkembang sehingga muncul peningkatan layanan nasabah yang berkembang menggunakan aplikasi dan dapat diakses menggunakan *smartphone* maka di hadirkannya sistem m-banking sebagai bentuk inovasi teknologi. Beberapa produk *Mobile Banking* yang ada di Indonesia adalah *BCA mobile*, *BRImo BRI*, *BNI Mobile Banking*, *Livin' Mandiri*.

**Tabel 1.1**  
**Peringkat Penilaian *Mobile Banking* di aplikasi *Playstore***

<b>Nama Platfrom</b>	<b>Tahun Rilis</b>	<b>Rating Penilaian</b>
<b>BRImo BRI</b>	<b>2019</b>	<b>4,7</b>
<b>Livin' Mandiri</b>	<b>2021</b>	<b>4,4</b>
<b>BCA Mobile</b>	<b>2012</b>	<b>4,4</b>
<b>BNI Mobile</b>	<b>2015</b>	<b>4,3</b>

**Sumber : Hasil olah data,2022**

Dari tabel 1.1 Peringkat platform *mobile banking* berdasarkan *Google Play Store* skala 1 sampai 5 bahwa memiliki rata-rata sebesar 4,45 dengan urutan tertinggi sebesar 4,7 di duduki oleh BRImo BRI, selanjutnya BCA mobile dan Livin' Mandiri mendapatkan peringkat sebesar 4,4 dan di urutan terbawah di duduki oleh BNI *Mobile Banking* sebesar 4,3.

Ini menunjukkan bahwa faktanya layanan BCA lah yang terlebih dahulu rilis mendahului Bank-Bank yang lain. Ditunjukkan dari tabel di atas, BCA merilis layanan *mobile banking*-nya pada tahun 2012, dilanjutkan oleh *mobile banking* BNI pada tahun 2015, lalu pada tahun 2019 BRI baru merilis layanan *mobile banking*-nya, terakhir bank Mandiri yang merilis *mobile banking* pada tahun 2021. Akan tetapi jika dikaitkan dengan data dari Tabel 1.1, akan terdapat fakta yang berbanding terbalik dimana BNI yang telah terlebih dahulu merilis *mobile banking*-nya pada tahun 2015, memiliki nasabah pengguna *mobile banking* terendah ke-4 dibawah Bank BRI dan Bank Mandiri.

Walaupun BNI *Mobile Banking* menempati posisi ke 4 tetapi sesuai yang dilansir dalam [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id), PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI mencatat jumlah pengguna *mobile banking* per Mei 2022 telah mencapai 11,8 juta atau naik 32 persen jika dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Tidak hanyaitu, Jumlah transaksi BNI *Mobile Banking* pun masih tumbuh secara agresif dengan pertumbuhan pada Mei 2022 mencapai 33% secara tahunan. Nominal transaksi di BNI *Mobile Banking* pun ikut terkerek naik 23%

secara tahunan. Dan Jumlah transaksi yang dilakukan melalui BNI *Mobile Banking* mencapai 95 juta pada Kuartal I 2021 atau meningkat 50,4% dibandingkan Kuartal I 2020 yang mencapai 63 juta transaksi

Walaupun sudah menawarkan berbagai manfaat bagi nasabah maupun pihak perbankan, namun faktanya fasilitas *mobile banking* ini masih belum sepenuhnya menarik minat masyarakat Indonesia untuk menggunakan layanan tersebut. ini dikarenakan dalam menerima sebuah teknologi informasi, tidak semua individu akan mampu untuk memahami ataupun menerima dengan baik sistem tersebut. Ada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan seorang individu untuk menggunakan layanan *mobile banking*, dimana perilaku tersebut akan mempengaruhi sikap nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Sebab itu, penting guna mengkaji maupun mengukur tingkatan penerimaan dan pemahaman penerima pada pengguna teknologi sistem informasi tersebut dengan mengukur perilaku dari pengguna. teori perilaku yang dapat digunakan selaku dasar guna mengkaji proses penerimaan pelaksanaan sistem data oleh pengguna akhir, salah satu yang sangat sering digunakan ialah *Technology Acceptance Model* ( TAM).

TAM yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989), TAM yang juga disebut dengan Model Penerimaan Teknologi merupakan salah satu teori



tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang mengembangkan kerangka pemikiran mengenai sikap untuk menggunakan teknologi informasi berdasarkan persepsi manfaat (*perceived of usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*)

TAM menyatakan bahwa ada 2 teori yang utama yaitu persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan tingkatan keyakinan seorang jika dengan memakai teknologi mempermudah dalam penyelesaian pekerjaan dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) merupakan tingkatan keyakinan seorang kalau pemakaian teknologi akan menaikkan kinerja.

Menurut Hanif (2017), dari kedua variabel tersebut bisa menjelaskan aspek berperilaku pengguna. Sehingga dengan memandang kemudahan serta guna pemakaian teknologi informasi bisa dijadikan sebab seorang dalam berperilaku maupun bertindak sebagai tolak ukur dalam menerima sesuatu teknologi informasi. Semakin mudah penggunaan teknologi informasi menandakan bahwa lebih sedikit usaha yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja penggunaan teknologi informasi.

Sikap terhadap penggunaan atau *attitude toward using* juga merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi minat penggunaan dalam hal teknologi. Menurut Fadlan & Dewantara (2018), *Attitude toward using* dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk

penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Dan Menurut Fatmawati (2015). disebutkan bahwa “*actual use*” diartikan sebagai kinerja seseorang dari perilaku tertentu.

Berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti melakukan pra survey dengan memberikan kuesioner melalui *google form* kepada 30 responden yang menggunakan BNI *Mobile Banking*. Peneliti melakukan pra survey sebagai data observasi pertama model *Unified Technology Acceptance Model (TAM)*. yang terdiri dari Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*), Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*), Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*), dan Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Use*) di Kota Jakarta Timur. Dari hasil observasi tersebut peneliti memperoleh hasil sebagai berikut

**Tabel 1.2**

**Tanggapan Responden Mengenai *Perceived Usefulness* Pada Pengguna BNI *Mobile Banking* di kota Jakarta Timur**

No	Pertanyaan	Rata-Rata
1	Menggunakan layanan BNI <i>Mobile Banking</i> dapat membantu meningkatkan kinerja saya	3,56
2	Menggunakan layanan BNI <i>Mobile Banking</i> dapat meningkatkan produktivitas saya	3,6

3	Menggunakan layanan BNI <i>Mobile Banking</i> dapat memungkinkan saya lebih cepat dalam bertransaksi	3,8
4	Menggunakan layanan BNI <i>Mobile Banking</i> dapat menghemat waktu dalam melakukan transaksi.	3,8
<b>Rata - Rata Keseluruhan</b>		3,69

**Sumber : Hasil Olah Data,2022**

Berdasarkan tabel 1.2 dari hasil prasurvey menunjukkan dengan memberikan empat pertanyaan kepada 30 Responden pengguna BNI *Mobile Banking* di kota Jakarta Timur. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah 3,69 artinya keseluruhan responden dalam *perceived usefulness* yang diberikan adalah baik.

**Tabel 1.3**

**Tanggapan Responden Mengenai *Perceived Ease Of Use* Pada Pengguna BNI *Mobile Banking* di kota Jakarta Timur**

No	Pertanyaan	Rata-Rata
1	layanan BNI <i>Mobile banking</i> mudah dipelajari	3,8
2	layanan BNI <i>Mobile banking</i> dapat mudah digunakan untuk transaksi perbankan	3,83
3	Fitur yang ada pada layanan BNI <i>Mobile Banking</i> dapat mudah dan jelas dipahami oleh pengguna	3,73

4	Menggunakan layanan BNI <i>Mobile Banking</i> Dapat mengerti penggunaan teknologi dalam transaksi	3,6
<b>Rata - Rata Keseluruhan</b>		3,74

**Sumber : Hasil Olah Data,2022**

Berdasarkan tabel 1.3 dari hasil prasurvey menunjukkan dengan memberikan empat pertanyaan kepada 30 Responden pengguna BNI *Mobile Banking* di kota Jakarta Timur. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah 3,74 artinya keseluruhan responden dalam *perceived ease of use* yang diberikan adalah baik.

**Tabel 1.4**

**Tanggapan Responden Mengenai *Attitude Toward Using* Pada Pengguna BNI *Mobile Banking* di kota Jakarta Timur**

No	Pertanyaan	Rata-Rata
1	Menggunakan BNI <i>Mobile Banking</i> merupakan keputusan yang tepat	2,6
2	Saya merasa nyaman menggunakan BNI <i>Mobile Banking</i>	2,5
3	Saya merasa senang bertransaksi saat menggunakan BNI <i>Mobile Banking</i>	2,6
<b>Rata - Rata Keseluruhan</b>		2,5

**Sumber : Hasil Olah Data,2022**

Berdasarkan tabel 1.4 dari hasil prasurvey menunjukkan dengan memberikan empat pertanyaan kepada 30 Responden pengguna BNI *Mobile Banking* di kota Jakarta Timur. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah 2,5 artinya keseluruhan responden dalam *Attitude Toward Using* yang diberikan adalah tidak baik.

**Tabel 1.5**

**Tanggapan Responden Mengenai *Actual Use* Pada Pengguna BNI *Mobile Banking* di kota Jakarta Timur**

No	Pertanyaan	Rata-Rata
1	Saya setiap hari menggunakan BNI <i>Mobile Banking</i> untuk kebutuhan sehari-hari secara rutin	2,5
2	Saya akan menggunakan aplikasi BNI <i>Mobile banking</i> , setiap akan melakukan berbagai transaksi pembayaran	2,6
3	Saya puas dengan adanya BNI <i>Mobile Banking</i> karena sesuai dengan kebutuhan saya	2,8
<b>Rata - Rata Keseluruhan</b>		2,6

**Sumber : Hasil Olah Data,2022**

Berdasarkan tabel 1.5 dari hasil prasurvey menunjukkan dengan memberikan empat pertanyaan kepada 30 Responden pengguna BNI *Mobile Banking* di kota Jakarta Timur. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah

2,6 artinya keseluruhan responden dalam *Actual Use* yang diberikan adalah tidak baik.

Dari semua hasil survey di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dilihat dari *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* yaitu dalam kategori cukup baik, tetapi apabila dilihat dari *Actual Usage* dan *attitude toward using* bisa dikatakan bahwa intensitas perilaku penggunaan dan sikap konsumen terhadap penggunaan BNI *Mobile Banking* masih rendah. Artinya, walaupun *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yaitu dalam kategori baik, tetapi tidak dapat dipastikan bahwa sikap konsumen dan perilaku penggunaan terhadap penggunaan BNI *Mobile Banking* juga akan baik.

Berdasarkan fenomena-fenomena dan survey di atas, menjadi kajian tersendiri bagi peneliti untuk meneliti seberapa besar pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap *actual use* melalui *attitude toward using* pada penggunaan BNI *Mobile Banking* sebagai alat transaksi pembayaran di Jakarta Timur.

Pada penelitian dari Novita dan Giantari (2016), menyimpulkan bahwa kegunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan *e-banking*, sedangkan pada penelitian dari Tyas dan Darma (2017) menyimpulkan bahwa kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan *e-banking*.

Pada penelitian dari Dewi (2017) menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan *e-banking*, sedangkan pada penelitian dari Andani (2022) menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan *e-banking*.

Adanya penelitian tersebut mendorong peneliti untuk melakukan Perbandingan hasil penelitian terjaln yang mungkin disebabkan oleh perbandingan sampel, populasi, periode tahun serta variabel yang digunakan dalam penelitian. Sehingga kasus ini dinaikan sebagai *reseach gap* dalam riset yang akan dicoba.

Oleh karena itu penelitian ini menarik untuk dilakukan kembali dengan menggunakan sampel yang berbeda dari penelitian sebelumnya. mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *mobile banking* dengan menggunakan model kerangka TAM untuk menguji pengaruh variabel kemudahan penggunaan persepsian dan persepsi kegunaan terhadap variabel sikap Penggunaan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sikap individu terhadap BNI *Mobile Banking*.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membuat suatu penelitian dengan judul : **“PENERAPAN APLIKASI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* PADA PENGGUNA BNI *MOBILE BANKING* Di JAKARTA TIMUR”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka dapat ditarik beberapa identifikasi masalah yaitu :

1. Belum ada penelitian yang mengukur *attitude toward using* terhadap *actual use* BNI Mobile Banking di Jakarta Timur menggunakan model TAM (*Technology Acceptance Model*)
2. Meskipun layanan BNI Mobile banking berdiri lebih dahulu yaitu pada tahun 2015 Namun, berdasarkan hasil survei hasil penilaian unduhan *Google Play Store* bahwa BNI Mobile banking berada di posisi ke 4 setelah BRImo BRI pada tahun 2019 dan Livin' Mandiri pada tahun 2021 dengan penilai unduhan *Google Play Store* BNI Mobile banking mendapat peringkat 4,3 dari skala 5.
3. Pada masa globalisasi saat ini bank memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menggunakan pembayaran dengan teknologi yang ada, akan tetapi masyarakat belum tentu dapat menerima teknologi tersebut dengan mudah, karena masyarakat membutuhkan proses penyesuaian terhadap teknologi baru tersebut. Hal ini yang menjadi sorotan bagi kebanyakan peneliti, yakni sikap dari masyarakat akan teknologi baru dan penerimaan akan teknologi pada pemanfaatan yang rendah terhadap sistem informasi yang ada.



### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diurutkan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada:

Penelitian dilakukan pada responden yang telah menggunakan aplikasi BNI *Mobile Banking* minimal dari 3 kali dikarenakan seseorang yang telah menggunakan aplikasi BNI *Mobile Banking* lebih dari dua kali mereka telah merasakan manfaat dan kemudahan dari aplikasi BNI *Mobile Banking*. Penulis memilih wilayah Jakarta Timur sebagai wilayah penelitian. Sedangkan responden dipilih secara acak dan memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih jika memenuhi kriteria wilayah, usia dan menggunakan BNI *Mobile Banking* yang sedang diteliti

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian adalah :

1. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *attitude toward using* pada produk BNI *Mobile Banking* ?
2. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *attitude toward using* pada produk BNI *Mobile Banking* ?
3. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *actual use* pada produk BNI *Mobile Banking* ?

4. Bagaimana Pengaruh *perceived ease of use* terhadap *actual use* pada produk BNI *Mobile Banking* ?
5. Bagaimana Pengaruh *attitude toward using* terhadap *actual use* pada produk BNI *Mobile Banking* ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka tujuan dari penelitian yang ingin di ketahui adalah :

1. Untuk mengetahui *perceived usefulness* terhadap *attitude toward using* pada produk BNI *Mobile Banking*?
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *attitude toward using* pada produk BNI *Mobile Banking*?
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *actual use* pada produk BNI *Mobile Banking*?
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *actual use* pada produk BNI *Mobile Banking*?
5. Untuk mengetahui pengaruh *attitude toward using* terhadap *actual use* pada produk BNI *Mobile Banking*?

### **1.6 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi atau pengetahuan baru kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat bermanfaat sebagai bahan pedoman atau pembanding untuk penelitian selanjutnya agar dapat menyusun proposal skripsi dengan baik dan benar.

## **2. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memeberikan solusi terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan penerapan aplikasi *technology acceptance model* pada pengguna BNI *Mobile Banking* di Jakarta Timur dan sebagai bahan masukan bagi pengambilan keputusan guna menentukan kebijaksanaan perusahaan.

