

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI MY HOME CREDIT INDONESIA DENGAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)

Ika Agustika¹, Djoko Harsono², Yefrie Mc Liu³, Anis Rohmadi⁴
Program Studi Informasi, STMIK Indonesia^{1,2,3}
Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Borobudur⁴
augustika1@gmail.com¹, djoko_fik@yahoo.co.id², yefrie_mcliu@yahoo.com³,
anis_rohmadi@borobudur.ac.id⁴

ABSTRACT

The rapid development of technology has brought about many changes in various fields including finance. The My Home Credit Indonesia application that offers multipurpose financing services and online credit application is considered as a breakthrough that makes it easy for people to apply for credit. However, system users still find some problems using the system. This study aims to determine the level of satisfaction of users of the My Home Credit Indonesia system service. The method used in this research is the Technological Acceptance Model (TAM) method. Based on the results of the path analysis from this study, it was found that the relationship between variables had a positive relationship, namely 1) perceived ease of use towards perceived usefulness, 2) perceived usefulness of user attitudes, 3) perceived ease of influence on user attitudes, 4) perceived user attitudes towards user interest, 5) perceived user interest in technology acceptance, 6) perceived usefulness of user interest. 7) perceived ease of use, shared usability towards user attitudes, 8) perceived ease of use, perceived usefulness, user attitude, jointly towards user interests, 9) perceived ease, perceived usefulness, user attitudes, shared user interest in technology acceptance .

Keywords: My Home Credit Indonesia, Technology Acceptance Model, User Satisfaction

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi telah membawa banyak perubahan di berbagai bidang termasuk keuangan. Aplikasi My Home Credit Indonesia yang menawarkan layanan pembiayaan multiguna dan aplikasi kredit online dinilai sebagai terobosan yang memudahkan masyarakat dalam mengajukan kredit. Namun, pengguna sistem masih mengalami beberapa masalah dalam menggunakan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem My Home Credit Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Technological Acceptance Model (TAM). Berdasarkan hasil analisis jalur dari penelitian ini diketahui bahwa hubungan antar variabel memiliki hubungan yang positif yaitu 1) persepsi kemudahan penggunaan terhadap manfaat yang dirasakan, 2) manfaat yang dirasakan dari sikap pengguna, 3) kemudahan pengaruh yang dirasakan. pada sikap pengguna, 4) persepsi sikap pengguna terhadap minat pengguna, 5) persepsi minat pengguna terhadap penerimaan teknologi, 6) persepsi manfaat dari kepentingan pengguna. 7) persepsi kemudahan penggunaan, penggunaan bersama dari sikap pengguna, 8) persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap pengguna, bersama dengan minat pengguna, 9) persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap pengguna, minat pengguna bersama dalam penerimaan teknologi .

Kata kunci: My Home Credit Indonesia, Model Penerimaan Teknologi, Kepuasan Pengguna

I. PENDAHULUAN

Salah satu bentuk berkembangnya teknologi dibidang keuangan antara lain adanya sistem informasi My Home Credit Indonesia.

PT Home Credit Indonesia merupakan perusahaan pembiayaan multiguna yang memberikan layanan pembiayaan bagi pelanggan yang berbelanja secara online maupun offline. Perusahaan ini menyediakan pembiayaan multiguna bagi pelanggan agar mereka dapat memenuhi kebutuhan finansial mereka. Proses pengajuan kredit dapat dilakukan secara online menggunakan sistem informasi yang bernama My Home Credit Indonesia.

Dalam implementasinya, sistem informasi My Home Credit Indonesia masih memiliki beberapa kekurangan untuk memenuhi kepuasan dan kenyamanan para pelanggannya.

Beberapa diantaranya yaitu ketidakjelasan alasan penolakan pengajuan kredit, pengguna yang pengajuan kreditnya ditolak mendapatkan pemberitahuan hanya sebatas kapan pengguna bisa melakukan pengajuan selanjutnya. Alasan penolakan kredit tidak dijelaskan sehingga mempengaruhi minat pengguna untuk melakukan pengajuan kredit. Selain itu, masalah lain nomor telepon yang telah didaftarkan tidak dapat digunakan untuk login, syarat pertama sebelum melakukan pengajuan kredit adalah pengguna harus membuat akun dengan mendaftarkan nomor telepon. Nomor telepon yang digunakan untuk login harus sesuai dengan yang dicantumkan pada saat registrasi. Namun demikian, ada beberapa pengguna yang mengeluhkan kesulitan login padahal nomor yang diinput sudah sesuai dengan yang didaftarkan.

Beberapa pengguna juga mengeluhkan kesulitan untuk menggunakan sistem informasi My Home Credit Indonesia dikarenakan ada beberapa tahap yang perlu dilakukan dan banyak data yang perlu diinput. Dengan

adanya masalah ini, maka dilakukan penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi My Home Credit Indonesia dalam bentuk judul skripsi, ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI MY HOME CREDIT INDONESIA DENGAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM).

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Technologi Acceptance Model* (TAM). Metode ini menjelaskan dan memprediksi kepuasan pengguna terhadap penggunaan teknologi. Terdapat 5 variabel yang digunakan yaitu persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*), persepsi sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*), persepsi minat perilaku penggunaan (*Behavioral Intention to Use*), dan persepsi penerimaan teknologi sesungguhnya (*Actual Technology Use*).

Desain ini menggunakan *survey research*, yaitu penelitian yang menggunakan kuesioner, serta mengambil sampel dari satu populasi sebagai alat pengumpulan data. Penelitian survey termasuk dalam penelitian yang bersifat kuantitatif untuk meneliti perilaku suatu individu atau kelompok.

Penelitian kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survey untuk menentukan frekuensi dan prosentase tanggapan mereka (Cresweel, 2010).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian adalah non-probability sampling. Non-probability sampling adalah dimana setiap elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel. Penelitian ini lebih ke kuota sampling.

Quota sampling adalah salah satu teknik sampling non-probability sampling dimana penulis menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Pengumpulan data dilakukan langsung pada unit sampling. Setelah jatah terpenuhi, maka pengumpulan data dihentikan.

Untuk alat bantu pengolahan data, dalam penelitian ini menggunakan SPSS 24 sebagai alat untuk mengolah data hasil penelitian. Dalam analisis data, dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji multikolinieritas.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach-Alpha (α) lebih besar dari 0,70 dan dikatakan tidak reliabel jika memberikan nilai Cronbach-Alpha (α) kurang dari 0,70.

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai error yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik.

Multikolinieritas adalah situasi dimana terdapat dua variabel yang saling berkorelasi. Adanya hubungan yang diantara variabel endogen adalah hal yang tidak dihindari dan memang diperlukan agar regresi yang diperoleh bersifat valid. Namun hubungan yang bersifat linier harus dihindari karena akan menimbulkan gagal estimasi (multikolinieritas sempurna) atau sulit dalam inferensi (multikolinieritas tidak sempurna).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berdasarkan pengoahan data yang dilakukan, suatu kuisioner dikatakan valid apabila nilai r

hitung $> r$ tabel. Dalam kasus ini dengan jumlah responden 100 dan $\alpha = 5\%$, nilai r tabel adalah 0,195 dan jumlah pertanyaan yang diuji sebanyak 22 dan semuanya valid.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji Realibilitas menggunakan Cronbach's Alpha semua data yang dikumpulkan melalui instrument ini adalah realibilitas atau handal karena Cronbach's Alpha 0.813 $>$ 0.70 menghasilkan jawaban yang konsisten.

Tabel Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,813	22

Uji Normalitas

Dalam uji ini menggunakan $\alpha=5\%$ dengan kata lain pada tingkat kepercayaan 95%, ketentuannya jika Asymp. Sig (2-tailed) $>$ 0,05 maka sampel didistribusikan secara normal dan sebaliknya, berikut adalah hasil dari uji normalitas :

Tabel Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,30359273
Most Extreme Differences	Absolute	,060
	Positive	,060
	Negative	-,054
Test Statistic		,060
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolinieritas

Berdasarkan tabel uji multikolinieritas, pada tabel kemudahan (PEOU) dapat dilihat bahwa nilai toleransi 0,625 $>$ 0,01, kegunaan (PU) 0,557 $>$ 0,01, sikap pengguna (ATU) 0,553 $>$ 0,01, minat pengguna (BITU) 0,599 $>$ 0,01 sementara itu nilai VIF persepsi kegunaan (PU) 1,795 $<$ 10,0, kemudian kemudahan (PEOU) 1,601 $<$ 10,0, sikap pengguna (ATU) 1,807 $<$ 10,0, minat pengguna (BITU) 1,670 $<$ 10,0, yang artinya tidak terjadi multikolinieritas pada semua variabel. Sehingga model ini memenuhi syarat untuk menjadi model regresi yang baik.

Tabel Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.504	2,076		-.243	,809		
	Persepsi Kemudahan	,054	,127	,042	,430	,668	,625	1,601
	Persepsi Kegunaan	,033	,124	,028	,265	,792	,557	1,795
	Sikap Pengguna	,487	,139	,367	3,501	,001	,553	1,807
	Minat Pengguna	,466	,147	,320	3,174	,002	,599	1,670

a. Dependent Variable: Penerimaan Teknologi

Korelasi antara persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) pada sistem My Home Credit Indonesia

Dari hasil pengujian sebelumnya, diketahui angka korelasinya sebesar 0.545 angka ini menunjukkan hubungan persepsi kemudahan (PEOU) dan kegunaan (PU) mempunyai hubungan yang sedang. Hal lain yang mendasari angka korelasi tidak sempurna, yaitu karena faktor seperti banyaknya data yang harus diinput untuk proses pengajuan kredit mempengaruhi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem.

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap sikap pengguna (*attitude toward using*) pada sistem informasi My Home Credit Indonesia

Persepsi kegunaan (PU) dan persepsi sikap pengguna (ATU) memiliki tingkat korelasi 0,580 angka tersebut menunjukkan hubungan korelasi yang sedang, dan nilai koefisien determinan sebesar 0,336 atau dengan nilai persentase 33,6% angka ini menunjukkan hubungan persepsi kegunaan (PU) terhadap sikap pengguna (ATU) mempunyai angka yang rendah. Sedangkan sisanya sebesar 66,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak mendukung seperti kesulitan login menggunakan nomor telepon yang telah didaftarkan oleh pengguna dan pengajuan kredit dianggap kurang efisien karena harus mendatangi toko mitra yang bekerja sama dengan Home Credit

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap sikap pengguna (*attitude toward using*) pada sistem informasi My Home Credit Indonesia

Persepsi kemudahan (PEOU) dan persepsi sikap pengguna (ATU) memiliki tingkat korelasi 0,470 angka tersebut menunjukkan bahwa korelasi yang sedang, dan nilai koefisien determinan sebesar

0,221 atau dengan nilai persentase 22,1% angka ini menunjukkan hubungan antara persepsi kemudahan (PEOU) terhadap persepsi sikap pengguna (ATU) mempunyai tingkat hubungan yang rendah. Sedangkan sisanya 77,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak mendukung dikarenakan pengguna beranggapan sistem tidak mudah untuk digunakan karena ada beberapa tahapan yang harus dilakukan untuk melakukan pengajuan yaitu tahap registrasi di aplikasi sales, registrasi di My Home Credit Indonesia, dan input data pengajuan di aplikasi My Home Credit Indonesia.

Persepsi sikap pengguna (*attitude toward using*) berpengaruh terhadap minat pengguna (*behavioral intention to use*) pada sistem informasi My Home Credit Indonesia

Persepsi pengguna (ATU) dan persepsi minat pengguna (BITU) memiliki tingkat korelasi 0,565 angka tersebut menunjukkan bahwa korelasi yang sedang, dan nilai koefisien determinan sebesar 0,319 atau dengan nilai persentase 31,9% angka ini menunjukkan hubungan antara persepsi sikap pengguna (ATU) terhadap persepsi minat pengguna (BITU) mempunyai tingkat hubungan yang sedang. Sedangkan sisa besarnya 68,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak mendukung yaitu ada beberapa pengguna yang belum memahami sistem maka akan berpengaruh terhadap minat penggunaan pada sistem My Home Credit Indonesia

Persepsi minat pengguna (*behavioral intention to use*) berpengaruh terhadap penggunaan penerimaan teknologi (*actual technology use*) pada sistem informasi My Home Credit Indonesia

Persepsi minat pengguna (BITU) dan persepsi teknologi sebenarnya (AU) memiliki tingkat korelasi 0,562 angka tersebut menunjukkan bahwa korelasi yang sedang. Dan nilai koefisien determinan 0,316 atau dengan nilai persentase 31,6% angka ini menunjukkan hubungan minat pengguna (BITU) dan persepsi teknologi sebenarnya (AU) mempunyai tingkat hubungan yang rendah. Sedangkan sisanya 68,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak mendukung yaitu pengguna kurang berminat menggunakan sistem dikarenakan pengguna harus mendatangi langsung toko/mitra terdekat yang bekerja sama dengan Home Credit.

Tidak bisa dilakukan lewat telepon pengguna sendiri dimanapun dan kapanpun.

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap minat pengguna (*behavioral intention to use*) pada sistem informasi My Home Credit Indonesia

Persepsi kegunaan (PU) dan minat pengguna (BITU) memiliki tingkat korelasi 0,493 angka tersebut menunjukkan bahwa korelasi yang sedang. Dan nilai koefisien determinan 0,243 atau dengan nilai persentase 24,3% angka ini menunjukkan bahwa kegunaan (PU) dan minat pengguna (BITU) mempunyai tingkat hubungan yang rendah. Sedangkan sisanya 75,7% dipengaruhi faktor lain yaitu ketidakjelasan penolakan pengajuan kredit pada sistem informasi My Home Credit Indonesia sehingga mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan sistem. Penolakan pengajuan kredit dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti tidak lolos verifikasi data BI checking. Pemeriksaan BI checking adalah proses penelusuran riwayat kreditur pada sistem informasi debitur. Informasi yang tertera dalam BI checking meliputi jumlah alamat, jumlah cicilan lain, tunggakan, jumlah penghasilan, dan jenis pekerjaan. Jumlah cicilan perbulan tidak rasionya tidak boleh lebih dari 30% jumlah penghasilan. Apabila dalam verifikasi data ada yang tidak sesuai dengan hasil BI checking maka kemungkinan pengajuan akan ditolak.

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) secara bersama sama berpengaruh terhadap sikap pengguna (*attitude toward using*) pada sistem informasi My Home Credit Indonesia

Persepsi kemudahan (PEOU) dan sikap pengguna (ATU) memiliki tingkat korelasi 0,608 angka tersebut menunjukkan bahwa korelasi yang kuat. Dan nilai koefisien determinan 0,370 atau dengan nilai persentasi 37% angka ini menunjukkan bahwa kemudahan (PEOU) dan sikap pengguna (ATU) mempunyai tingkat hubungan yang rendah. Sedangkan sisanya 63% dipengaruhi faktor lain yang tidak mendukung yaitu adanya pengguna yang beranggapan sistem My Home Credit tidak mudah digunakan jika belum memahami betul tata cara kegunaan pada sistem, maka akan berpengaruh terhadap sikap pengguna

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap pengguna (*attitude toward use*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat pengguna (*behavior intention to use*) pada sistem informasi My Home Credit Indonesia

Persepsi kemudahan (PEOU), persepsi kegunaan (PU), sikap pengguna (ATU) dan persepsi minat pengguna (BITU) memiliki tingkat korelasi 0,634, angka tersebut menunjukkan bahwa korelasi yang sangat kuat. Dan nilai koefisien determinan 0,401 atau dengan nilai persentase 40,1%, angka ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan (PEOU), persepsi kegunaan (PU), sikap pengguna (ATU) terhadap minat pengguna (BITU) mempunyai hubungan yang sedang. Sedangkan sisanya 59,9% dipengaruhi faktor lain yaitu jika pengguna sudah memahami cara menggunakan sistem My Home Credit Indonesia, maka pengguna akan berminat menggunakan sistem tersebut

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap pengguna (*attitude toward use*) dan minat pengguna (*behavioral intention to use*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap pengguna penerimaan teknologi (*actual technology use*) pada sistem informasi My Home Credit Indonesia

Persepsi kemudahan (PEOU), persepsi kegunaan (PU), persepsi sikap pengguna (ATU), persepsi minat pengguna (BITU) bersama sama berpengaruh terhadap teknologi sebenarnya (AU) memiliki tingkat korelasi determinan 0,650 angka tersebut menunjukkan bahwa korelasi yang sangat kuat. Dan nilai koefisien determinan 0,422 atau dengan nilai persentase 42,2%, angka ini menunjukkan kemudahan (PEOU), persepsi kegunaan (PU), sikap pengguna (ATU) dan minat pengguna (BITU) secara bersama-sama berpengaruh terhadap pengguna teknologi sebenarnya (AU) mempunyai hubungan yang sangat kuat. Sedangkan sisanya 57,8% dipengaruhi faktor lain yaitu pengguna harus diberikan edukasi dalam menggunakan sistem My Home Credit Indonesia, jika semua pengguna memahami cara penggunaan sistem dan terbiasa menggunakan sistem My Home Credit Indonesia maka pengguna akan merasa nyaman dan minat dalam menggunakan sistem tersebut.

IV. KESIMPULAN

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem My Home Crdit Indonesia. Dilihat dari hasil uji hipotesis 6 yaitu persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat pengguna memiliki pengaruh yang rendah sebesar 24,3%, sedangkan sisanya sebesar 75,7% faktor lain seperti ketidakjelasan penolakan pengajuan kredit dapat mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan sistem.
2. Dilihat dari uji hipotesis 2 yaitu persepsi kegunaan berpengaruh terhadap sikap pengguna, pengaruh antara dua variabel itu rendah hanya sebesar 33,6% . sisanya sebesar 66,4% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kesulitan login
3. Kesulitan pengguna dalam menggunakan sistem juga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari uji hipotesis 3 yaitu persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap pengguna sebesar 22,1%. Sebesar 77,9% faktor lain yang mempengaruhi diantaranya karena ada beberapa tahapan yang harus dilakukan untuk melakukan pengajuan yaitu tahap registrasi di aplikasi sales, registrasi di My Home Credit Indonesia, dan input data pengajuan di aplikasi My Home Credit Indonesia.

V. DAFTAR PUSTAKA

1. Ahmad Lukman, Munawir.(2018). Sistem Informasi Manajemen. Banda Aceh: Lembaga Komunitas Informasi Teknologi Aceh (KITA).
2. Anggraeni Elisabeth Yunaeti, Irviani Rita.(2017). Pengantar Sistem Informasi. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
3. Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two. *Management Science*, 35` (8), 982–1003. <https://doi.org/10.1088/2058-7058/30/1/43>
4. Duli Nikolaus.(2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
5. Hendra, J., & Iskandar, A. (2016). Aplikasi Model TAM Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking di Kantor Bank Jatim Cabang Situbondo. *Jurnal Ecobuss*, 4(1), 40–48.
6. Hulu Victor Trismanjaya, Sinaga Taruli Rohana.(2019). Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi SPSS dan Statcal. Medan: Yayasan Kita Menulis.
7. Huwaida Hikmayanti.(2019). Statistik Deskriptif. Banjarmasin: Poliban Press.
8. Khasanah, Sudarsono, S.B., Rubhasy, A., Liu, Y. MC, & Sulistiyowati, R. (Desember 2019). Analysis of Technology Acceptance Model Users of Flight Ticket Reservations Services of PT Lion Mentari Airline, 10(2), 89-92.