

Pengaruh *Task-Technology Fit* dan *Habitual Use* terhadap Kinerja Pengguna *Internet Banking*

Muhammad Husein Rabbani, Khairani Ratnasari Siregar M.T.²

Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Telkom

¹rabbanihusein28@gmail.com, ²raniratnasari@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang apakah *task-technology fit* pada perangkat *internet banking* dan kebiasaan dalam menggunakan perangkat tersebut telah mempengaruhi kinerja aktivitas perbankan nasabah Maybank. Berdasarkan survei yang dilakukan pada 103 nasabah *internet banking* Maybank, hasil dari penelitian ini menunjukkan *task technology fit* dalam konteks perangkat *Internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja aktivitas perbankan nasabah, sedangkan *habitual use* atau kebiasaan dalam menggunakan perangkat ICT pendukung akademik berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja aktivitas perbankan nasabah. Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa *task mobility*, *task feedback* yang merupakan karakteristik tugas, sistem pada internet banking dan sistem yang digunakan nasabah yang merupakan karakteristik teknologi berpengaruh positif terhadap *task-technology fit* dalam konteks perangkat ICT pendukung akademik. Penelitian ini menemukan bahwa faktor *task-technology fit* seperti *helpful* dan *made the task very easy* dari sistem internet banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap *habitual use* dan *habitual use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *performance impact*. Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling Partial Latest Square* (PLS-SEM) untuk mengidentifikasi variabel-variabel utama yang terdapat pada variabel laten *endogenous*. Temuan ini memungkinkan para peneliti dan praktisi untuk memahami pengaruh sistem teknologi internet banking yang telah digunakan dalam mempermudah aktivitas perbankan terhadap kinerja perbankan nasabah pengguna *internet banking*.

Kata kunci: *Internet Banking, Task-Technology Fit, Pls (Partial Least Square), Maybank, Performance Impact*

Abstract

This study discusses whether the task-technology fit on academic support technology and habits in using these devices has an influence on the individual performance of lecturers. Based on a survey in 97 full-time lecturers at Telkom University, the results of this study indicate the impact of task-technology fit in the context of academic support technology on lecturer individual performance is positive and significant. While the impact of habitual use or habit of using academic support technology on lecturer individual performance is positive but not significant. This study also identified that the task mobility which part of task characteristics and technology (reliability, accessibility, and overall quality) characteristic that are found to be positively influenced on task-technology fit for academic support technology, but there is one variable that negatively influenced to task-technology fit, that is task feedback which another part of task characteristics. This study found that external factors such as perceived critical mass and the reputation of academic support technology has positive and significant influence to habitual use of academic support technology, while the individual internal factor such as self efficacy and trust has not significant influence on habitual use of academic support technology. This study using structural equation modeling partial latest square (PLS-SEM) to identify the main variables contained in endogenous latent variables. The present findings enable researchers and practitioners to understand the impact of academic support technology that has been used in supporting activities of research, public service and teaching on the individual performance of lecturers at educational organization.

Keywords: *Task-technology Fit, Habitual Use, Academic Support Technology, Individual Performance and PLS- SEM*

1. Pendahuluan

Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan. Menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak[1]. Penerapan manajemen teknologi dalam bidang industri berhubungan erat dengan kegiatan operasional untuk menghasilkan produk dan jasa yang bermutu tinggi. Menurut Coller dalam Nazaruddin (2008:15), manajemen teknologi adalah salah satu tanggung jawab utama pembuat strategi. Perusahaan harus menjalankan strategi yang memanfaatkan peluang teknologi untuk mencapai keunggulan kompetitif.[7]

Internet dapat diartikan sebagai kumpulan dari beberapa komputer, bahkan jutaan komputer di seluruh dunia yang saling berhubungan atau terkoneksi satu sama lainnya. Media yang digunakan bisa menggunakan kabel tembaga, serat optik, satelit atau melalui sambungan telepon.^[14] menurut survey yang dilakukan apji terhitung Oktober 2016, pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 51,8% atau sekitar 132,7 juta penduduk Indonesia telah terhubung dengan internet.[1]

Internet banking merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru fasilitas layanan *internet banking*^[9], nasabah bank mendapatkan keuntungan berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatan perbankan setiap saat. Nasabah juga dapat mengakses layanan *internet banking* melalui *personal computer*, ponsel atau media *wireless* lainnya^[9]. BII adalah bank di Indonesia yang bisa di bilang sebagai bank perintis di bidang perbankan elektronik. Di tahun 1998 saat ekonomi nasional mengalami prahara yang mengimbas kepada laju pertumbuhan ekonomi nasional, di situasi politik Indonesia yang saat itu tidak menentu, sebuah terobosan baru dilakukan BII dan belum di lakukan oleh bank bank tanah air, BII meluncurkan sebuah layanan yang di kasih label yaitu *internet banking*[5]

Pertumbuhan industri yang pesat dan semakin cepat dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi menunjukan perlu adanya studi yang mengevaluasi tentang dampak dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pendukung kinerja, sehingga dapat diketahui apakah teknologi tersebut mampu memberikan dampak bagi performa seseorang dalam menjalankan tugasnya. ^[8] Menurut Goodhue^[7] model rantai teknologi-kinerja atau TTF (*Task-Technology Fit*) merupakan model yang cukup komprehensif untuk memahami kaitan antara teknologi informasi dengan kinerja. Pada penelitian ini, kinerja yang dimaksud adalah kinerja perbankan nasabah yang menggunakan teknologi sistem internet banking dalam melakukan aktivitas perbankan

Penelitian ini ingin mengetahui apakah ada pengaruh sistem internet banking dan kebiasaan menggunakan teknologi tersebut terhadap kinerja nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan dengan judul "Pengaruh *Task-Technology Fit* dan *Habitual Use* terhadap Kinerja pengguna internet banking". Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat mengetahui kinerja teknologi di sebuah perbankanserta dapat dijadikan sumber implementatif oleh Institusi pendidikan lain di Indonesia

2. Kerangka Teoritis

2.1 Task-technology fit

Kesesuaian tugas teknologi (*Task Technology Fit* atau TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson pada tahun 1995. Merupakan tingkat kemampuan teknologi untuk membantu individu dalam kinerja portofolio tugas. *Task-Technology Fit* merupakan hubungan antara kesesuaian tugas, kemampuan individu dan fungsionalitas teknologi [4]. Kesesuaian tugas teknologi lebih rinci dapat didefinisikan sebagai suatu profil ideal yang dibentuk dari suatu kumpulan ketergantungan-ketergantungan tugas konsisten secara internal dengan elemen-elemen teknologi digunakan yang akan berakibat pada kinerja pelaksana tugas.^[106] Variabel yang digunakan telah diukur oleh Goodhue (1993) dalam Goodhue^[4] dengan pengguna domain tugas pembuatan keputusan yang didukung oleh teknologi informasi. Variabel tersebut adalah karakteristik tugas dan karakteristik teknologi

2.1.1 Karakteristik Tugas (*Task Characteristics*)

Goodhue^[74] mendefinisikan tugas sebagai sebuah kegiatan yang dilakukan oleh individual dengan merubah input menjadi output. Pada model task-technology fit, karakteristik tugas dapat diartikan sebagai kegiatan yang menggunakan input berupa informasi yang didapat dari sistem informasi kemudian diproses oleh individu untuk menghasilkan output yang sesuai dengan tujuan tugas.^[4] Dalam karakteristik tugas, terdapat dua faktor yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *task mobility* dan *task feedback*.^[2] *Task mobility* didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu dengan menggunakan perangkat teknologi *mobile* sehingga dapat berpindah tempat dengan mudah.^[1] Junglas dalam Chung^[2] menyatakan bahwa *task mobility* mampu menggantikan karakteristik tugas yang telah dikembangkan oleh Goodhue. Hal ini dikarenakan hadirnya teknologi *wireless* dan *mobile device* seperti *smartphone* yang merubah cara kerja individu dalam menyelesaikan tugas dan menggunakan teknologi.^[2] Selanjutnya, Sims dalam Chung^[2] mendefinisikan *task feedback* sebagai kegiatan pemberian umpan balik pada individu tertentu berupa penilaian hasil kerja yang telah dilakukan individu tersebut. *Feedback* dalam penelitian ini dapat diberikan oleh *stakeholder* seperti lingkungan kerja, mahasiswa, dan staff tentang seberapa baiknya dosen melakukan sebuah pekerjaan. *Task feedback* merupakan variabel yang relevan untuk menggantikan karakteristik tugas pada organisasi tertentu yang menggunakan berbagai macam teknologi dalam menjalankan kegiatan.^[2]

2.1.2 Karakteristik Teknologi (*Technology Characteristics*)

Goodhue^[2] mendefinisikan teknologi sebagai alat yang digunakan oleh individu untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas mereka. Karakteristik teknologi memiliki dua sudut pandang yaitu teknologi yang digunakan oleh individu tertentu untuk memenuhi kebutuhannya dan teknologi yang digunakan sebuah organisasi untuk mendukung kegiatan operasionalnya. Goodhue dan Thompson (1995) dalam Ofani *et al* (2015) mengungkapkan karakteristik teknologi dibagi menjadi dua *proxy*, yaitu *Proxy* pertama adalah sistem informasi tertentu yang digunakan oleh satu individu pemakai. Terkait dengan apakah individu tersebut menggunakan lebih dari satu sistem informasi. *Proxy* kedua adalah sistem informasi pada departemen dari individu tersebut. Dalam penelitian sistem informasi, teknologi merujuk pada sistem pada sistem komputer yang terdiri dari perangkat keras, lunak, dan data serta dukungan layanan yang disediakan untuk membantu para pemakai dalam menyelesaikan tugasnya.^[8]

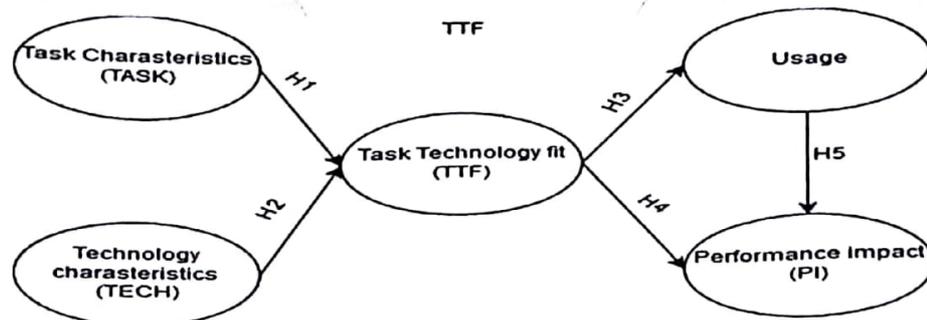
2.2 Habitual Use

Karakteristik individu yang menjadi dimensi penelitian yang dilakukan oleh Goodhue tidak cukup detail untuk menggambarkan kinerja dalam menggunakan teknologi informasi, perlu adanya faktor eksternal yang dilibatkan agar hasil lebih komprehensif.^[4] Limayem dalam Chung^[9] memberikan saran dalam melakukan penilaian kinerja berdasarkan sistem informasi yang digunakan. Pertama, kebiasaan pengguna dalam menggunakan teknologi informasi. Maksudnya adalah individu yang terbiasa dalam menggunakan teknologi informasi tertentu secara otomatis telah mempelajari cara kerja teknologi tersebut. Kebiasaan menggunakan atau bisa disebut *habitual use* merupakan konsep dasar seseorang dalam mempelajari sesuatu.^[9] Kedua, Limayem dalam Chung^[9] menyarankan penggunaan *habitual use* karena frekuensi individu dalam menggunakan teknologi informasi memberikan hubungan yang komprehensif terhadap kinerja yang dihasilkan. eksternal juga ikut mempengaruhi penggunaan teknologi.^[9]

2.3 Kerangka Pemikiran

Goodhue^[9] menyatakan bahwa penelitian evaluasi teknologi dipengaruhi oleh banyak faktor, semakin kompleks faktor yang digunakan maka hasil diagnosa penelitian akan menggambarkan kebutuhan individu yang detail terhadap teknologi. Model yang cukup komprehensif untuk evaluasi kinerja teknologi yang telah digunakan yaitu task-technology fit dengan fokus pada karakteristik tugas, teknologi, dan individu.^[9] Pada studi Charlos et al^[8] didapatkan bahwa karakteristik teknologi mobile banking berpengaruh signifikan pada minat menggunakan mobile banking, namun perlu adanya studi lanjutan untuk hasil yang lebih detail karena penelitian ini hanya menggunakan factor karakteristik individu secara internal. namun, dalam penelitian Charlos et al diketahui bahwa faktor jenis kelamin dan umur di tolak perbedaannya. Berdasarkan usia, hasil kami menunjukkan bahwa ada perbedaan koefisien jalur antara penggunaan PI. Karena penggunaan merupakan faktor yang lebih penting untuk subsampel yang lebih tua, Untuk jenis kelamin, perbedaannya tidak signifikan secara statistik, yang berarti bahwa penggunaan dan PI sama pentingnya untuk kedua jenis kelamin

Chung^[9] dalam studinya menyatakan bahwa menggunakan faktor kebiasaan pengguna yang baik atau habitual use dalam pemanfaatan teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap kreativitas dan kinerja individu. Hal ini dipengaruhi oleh factor eksternal individu yaitu popularitas suatu teknologi dan persepsi lingkungan terhadap teknologi tersebut. Chung juga menggunakan faktor karakteristik individu internal dan eksternal, karakteristik tugas, karakteristik teknologi *task-technology fit*, *habitual use* dan kinerja individu sebagai variable penelitiannya. Berdasarkan beberapa studi yang telah dijelaskan, kerangka pemikiran untuk penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis Pemikiran

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut :

- H¹: Apakah *Task Characteristics* dari sistem *Internet Banking* mempengaruhi *Task Technology Fit*
- H²: Apakah *Technology Characteristics* dari sistem *Internet Banking* mempengaruhi *Task Technology Fit*.
- H³: Apakah *Task Technology Fit* mempengaruhi efek pengguna *internet banking*
- H⁴: Apakah *Task Technology Fit* mempengaruhi peningkatan *performance impact*
- H⁵: Apakah penggunaan *internet banking* mempengaruhi peningkatan *performance impact*

3. Metode Penelitian

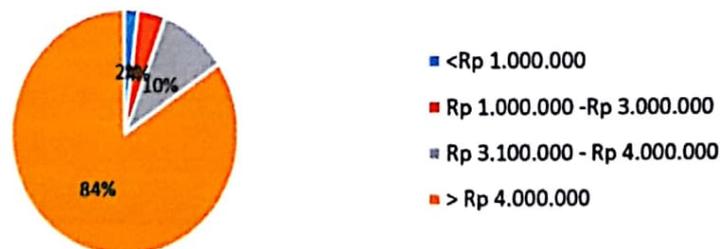
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode ilmiah yang konkrit, obyektif, terukur, rasional dan sistematis dimana data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik kuisioner. Teknik sampling yang digunakan adalah *stratified proportionate random sampling* yang memilih responden berdasarkan fakultas di Universitas Telkom. Dengan margin error sebesar 10%, penelitian ini memiliki 97 responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu *structural equation modeling partial latest square* menggunakan aplikasi SmartPLS untuk menguji hipotesis penelitian ini. PLS digunakan karena dinilai cukup komperhensif untuk menguji model yang kompleks tetapi memiliki jumlah sampel yang sedikit. PLS juga memungkinkan penelitian ini untuk menguji hipotesis tanpa mengasumsikan data telah terdistribusi normal.^[9]

Dalam PLS, terdapat dua elemen untuk menguji *path-model* yaitu uji model pengukuran (*outer model*) dan uji model struktural.^[10] *Outer model* digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas yang terdiri dari empat langkah yaitu *indicator reliability* dengan ketentuan apabila nilai *loading factor* > 0,50 maka indikator atau *item* dikatakan valid. *Internal consistency reliability* digunakan untuk menguji reliabilitas konstruk atau variabel dengan ketentuan apabila nilai *composite reliability* > 0,70 maka konstruk dikatakan reliabel.^[11] *Convergent validity* digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu konstruk dapat berkorelasi dengan konstruk lain pada pendekatan reflektif dengan ketentuan apabila nilai *average variance extracted (AVE)* > 0,50 maka konstruk dikatakan baik dan apabila *AVE* < 0,50 maka konstruk dikatakan kurang baik.^[12] Tahap keempat adalah *discriminant validity* dengan ketentuan indikator *outer loadings* pada konstruk harus lebih besar dari semua *cross loadings* dengan konstruk lain atau akar kuadrat *AVE* harus lebih besar dari nilai *AVE* konstruk tersebut maka konstruk dapat dikatakan valid.^[13] Elemen selanjutnya adalah uji model struktural (*inner model*) yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian dan mengukur seberapa baik model yang ada pada penelitian ini. Nilai *path coefficient* digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antar konstruk dan nilai *t statistic* digunakan untuk mengetahui signifikansi suatu konstruk. Pengujian seberapa baiknya model menggunakan nilai *R square adjusted* dan *Q²* pada pengujian *Good of Fitness* model (GoF).

4. Pembahasan

4.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini memiliki karakteristik berdasarkan jenis kelamin dengan persentase 80,4% atau 82 responden adalah wanita dan 19,6% atau 20 responden adalah Pria. Gambar 4.2 menunjukkan karakteristik responden dosen tetap berdasarkan Fakultas tempat mengajarnya. Pada penelitian ini penyebaran kuisioner dilakukan melalui online, berdasarkan kuisioner terdapat 2 responden yang memiliki pendapatan dibawah Rp1.000.000 per bulan dan persentase responden yang berpenghasilan berpenghasilan Rp 1.000.000- Rp 3.000.000 adalah 3,9% atau sebanyak 4 orang. Persentase Responden yang Berpenghasilan 3.000.000 – 4.000.000 adalah 9,8% atau sebanyak 10 orang. Persentase Responden yang berpenghasilan diatas Rp 4.000.000 adalah 84,3% atau sebanyak 86 orang. Berdasarkan gambar 4.4 kita dapat mengetahui bahwa mayoritas pengguna internet banking maybank berpenghasilan diatas 4.000.000. Penelitian ini menggunakan *stratified propotionate random sampling* sebagai teknik pengumpulan datanya.



Gambar 4.1 Diagramm Karakteristik Pendapatan

4.2 Hasil Uji Outer Model

A. Convergent Validity

Berdasarkan pengujian seluruh indikator dari masing-masing variable dinyatakan valid karena angka indikator loadings > 0,50. Variabel *Task Characteristics* dengan indikator Task1(0.774), Task 2(0.881), Task 3(0.894), Task 4(0.862), Task 6(0.925), Task 7(0.893) dan pada variabel *Technology Characteristics* dengan indikator TECH 1(0.657), TECH2 (0.922), TECH 3(0.861) dan TECH 4(0.895) dan pada variabel *Task Technology Fit* dengan indikator TTF1(0.905), TTF2(0.953), TTF3(0.844), TTF 4(0.957) selain itu pada variabel *Usage* dengan indikator Usage1(0.925), Usage 2(0.941), Usage 3(0.926), Usage 4(0.669) dinyatakan valid dan selain itu pada variabel *Performance Impact* dengan indikator PI1(0.928), PI2(0.908), PI3(0.869), PI4(0.818) sehingga terdapat 23 item dinyatakan valid

B. Discriminant Validity

	Performance Impact	Task Characteristics	Task Technology Fit	Technology Characteristics	Usage_
PI 1	0,928	0,859	0,823	0,844	0,852
PI 2	0,908	0,892	0,766	0,823	0,805
PI 3	0,869	0,737	0,784	0,757	0,732
PI 4	0,818	0,767	0,741	0,770	0,621
TASK 1	0,648	0,774	0,636	0,632	0,584
TASK 2	0,830	0,881	0,779	0,844	0,749
TASK 3	0,807	0,894	0,760	0,824	0,789
TASK 4	0,771	0,862	0,754	0,715	0,726
TASK 5	0,827	0,901	0,787	0,843	0,783
TASK 6	0,885	0,925	0,817	0,847	0,820
TASK 7	0,882	0,893	0,776	0,807	0,853
TECH 1	0,530	0,533	0,473	0,657	0,508
TECH 2	0,867	0,833	0,841	0,922	0,787
TECH 3	0,748	0,758	0,736	0,861	0,605
TECH 4	0,844	0,855	0,851	0,895	0,857
TTF 1	0,791	0,800	0,905	0,796	0,726
TTF 2	0,808	0,796	0,953	0,812	0,853
TTF 4	0,831	0,773	0,844	0,816	0,796
TTF 5	0,803	0,806	0,957	0,816	0,869
USAGE 1	0,803	0,764	0,809	0,757	0,925
USAGE 2	0,813	0,865	0,852	0,827	0,941
USAGE 3	0,821	0,835	0,819	0,789	0,926
USAGE 4	0,514	0,520	0,591	0,504	0,669

Nilai Cross Loading didapat dengan membandingkan besarnya hubungan setiap indikator terhadap variabelnya atau yang tercermin dengan nilai factor loading dengan besarnya hubungan setiap indikator ke variabel lainnya. Untuk mendapatkan hasil yang valid maka besar hubungan setiap indikator terhadap variabel harus lebih besar dari pada hubungan setiap indicator ke variabel lainnya

C. Composite Reliability

Tabel 4.7 Hasil Uji Cronbach Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach Alpha	Composite Reliability	Nilai yang disarankan	Keterangan
Task Characteristics (TASK)	0.949	0.959	0.7	Reliabel
Technology Characteristics (TECH)	0.859	0.905	0.7	Reliabel
Task-Technology Fit (TTF)	0.935	0.954	0.7	Reliabel
Usage	0.890	0.926	0.7	Reliabel
Performance Impact (PI)	0.904	0.933	0.7	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.7 bahwa *Task Characteristics* (TASK) memiliki Nilai Composite Reliability dan Nilai Cronbach Alpha tertinggi yaitu 0,959 dan 0.949 dibandingkan dengan indikator lainnya, sedangkan pada *Technology Characteristics* (TECH) memiliki nilai terendah yaitu 0.905 dan 0.890 dibandingkan dengan 4 indikator lainnya sehingga kita dapat mengambil kesimpulan bahwa item variabel *Task Characteristics* (TASK) lebih menggambarkan untuk mengukur model yang digunakan.

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji *Cronbach Alpha & Composite Reliability* dapat dikatakan baik dimana seluruh variabel memiliki nilai melebihi nilai yang disarankan, hal tersebut menunjukkan adanya *discriminant validity* dimana seluruh variabel dinyatakan valid dan reliabel

1.1.1 Internal Consistency Reliability

Nilai AVE yang direkomendasikan harus lebih besar dari 0.50 atau 50% menjelaskan bahwa indikator tersebut

1.2 Hasil Uji Inner Model

1.2.1 R square

Nilai *R-square* digunakan untuk menilai seberapa besar akurasi variabel laten endogen. Dibawah ini Tabel hasil *R square adjusted* dengan menggunakan SmartPLS 3.0.

Tabel 4.2 Nilai R² adj Pada Konstruk Laten Endogen

Konstruk	Nilai R-Square
Task Technology FIT	0,809
USAGE	0,788
Performance Impact	0,806

Tabel Berdasarkan pada tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai R-Square untuk setiap variabel. Variabel TASK, TECH mempengaruhi variabel TTF yang memiliki nilai R-Square sebesar 80.9%, sehingga 19.1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel tersebut. Variabel TTF mempengaruhi variabel USAGE yang memiliki nilai R-Square sebesar 78.8%, sehingga 21.2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel tersebut. Variabel TTF dan USAGE mempengaruhi variabel PI yang memiliki nilai R-square sebesar 80.6%, sehingga 19.4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel tersebut. Nilai R² pada tabel 4.2 dikalkulasikan dengan rumus Q² sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2)(1 - R_3^2) & (1) \\
 &= 1 - (1 - 0,809^2)(1 - 0,788^2)(1 - 0,806^2) \\
 &= 1 - (0,6545)(0,6209)(0,6496) \\
 &= Q^2 = 0,954104 \text{ atau } 95,4\%
 \end{aligned}$$

Untuk model penelitian ini, angka Q^2 atau *Relevance Predictive* memiliki nilai 0,954 atau 95,4% sehingga dapat disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini dapat menjelaskan data dengan konstruk kinerja individu, *habitual use* dan *task-technology fit* yang dipengaruhi oleh konstruk pada penelitian ini sebesar 95,4

%.

1.2.2 Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis, nilai t statistic yang dihasilkan dari output SmartPLS dibandingkan dengan nilai t tabel. Selain itu, angka original sample digunakan untuk menentukan pengaruh antar konstruk laten dengan indikator dan konstruk lainnya. Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi 10% ditentukan sebagai berikut: Apabila t hitung $>$ t tabel, yaitu lebih besar dari 1,66 maka hipotesis diterima. Apabila t hitung \leq t table, yaitu lebih kecil dari 1,66 maka hipotesis ditolak. Apabila nilai Path Coefficient bernilai positif, maka terjadi pengaruh yang positif antar konstruk. Apabila nilai Path Coefficient bernilai negative, maka terjadi pengaruh yang negative antar konstruk.^[2]

Tabel 4.3 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Path Coefficient	t hitung	t table (10%)	Keterangan
H1	TASK, TTF	0,4372	2,826	1,66	H1 diterima
H2	TECH, TTF	0,549	4,284	1,66	H 2 diterima
H3	TTF, USAGE	0,888	34,484	1,66	H 3 diterima
H4	TTF, PI	0,573	3,673	1,66	H 4 diterima
H5	USAGE, PI	0,349	2,093	1,66	H 5 diterima

Dari hasil penelitian pada tabel 4.3 didapatkan bahwa H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada Task Characteristics terhadap Task-technology fit, nilai path coefficient sebesar 0,437 dan nilai t hitung signifikan pada 2,826.¹ Pada H2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Technology Characteristics* terhadap Task-technology fit dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,549 dan nilai t hitung signifikan pada 4,284. Tersedianya teknologi yang sesuai, responden dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. H3 menunjukkan Task-technology fit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Usage dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,888 dan t hitung tidak signifikan pada 34,484.

H4 menjelaskan bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0,573 dan nilai t hitung signifikan pada 3,673. Hasil ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada Task-technology fit dengan dengan *performance impact*. H5 menunjukkan terjadi pengaruh positif dan signifikan pada Usage terhadap *Performance Impact* dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,349 dan nilai t hitung signifikan pada 2.093

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden menganggap task technology fit dan usage memiliki pengaruh terhadap performance impact pada pengguna internet banking maybank

1. Task characteristics(TASK) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Task Technology Fit. Pengguna beranggapan bahwa karakteristik tugas yang ada pada sistem internet banking Maybank

- sudah sesuai dengan kemampuan pengguna terhadap penggunaan sehingga dapat lebih mempermudah dalam melakukan aktivitas perbankan pengguna internet banking Maybank .
2. Technology Characteristics (TECH) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Task Technology Fit. Pengguna beranggapan bahwa karakteristik teknologi yang ada pada sistem internet banking Maybank sudah sesuai dengan kemampuan pengguna terhadap penggunaan sehingga dapat lebih mempermudah dalam melakukan aktivitas perbankan pengguna internet banking Maybank
 3. Task Technology Fit (TTF) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap USAGE. Pengguna beranggapan bahwa semakin tingginya kemampuan individu, serta fungsi dan teknologi maka akan semakin baik serta optimal kinerja yang dihasilkan pengguna dalam melakukan aktivitas perbankan di dalam sistem Internet banking Maybank
 4. Task Technology Fit (TTF) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dampak kinerja Pengguna beranggapan bahwa semakin tingginya kemampuan individu, serta fungsi dan teknologi maka akan semakin baik serta optimal kinerja yang dihasilkan pengguna dalam melakukan aktivitas perbankan di dalam sistem Internet banking Maybank
 5. Usage memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Performance Impact. Semakin sering atau semakin tinggi penggunaan terhadap sistem Internet Banking Maybank maka akan semakin baik serta optimal kinerja yang dihasilkan oleh pengguna dalam melakukan aktivitas perbankan di dalam sistem Internet banking maybank

DAFTAR Pustaka

- [1] asosiasi penyelenggara jasa internet indonesia 2016
- [2] Chung, Sunghun, Kyung Young lee, dan Jinho Choi. 2014. *Exploring digital creativity in the workspace: The role of enterprisemobile applications on perceived job performance and creativity*, *Computers in Human Behavior* 42 (2015) 93–109, ELSEVIER.
- [3] D'Ambra, John., Concepcion S., Wilson, dan Shadar Akter. 2013. *Application of the task-technology fit model to structure and evaluate the adoption of e-books by academics*(64 (1), 48-64). *Journal of the American Society for Information Science and Technology*
- [4] Goodhue, Dale L. dan Ronald L., Thompson. 1995. *Task-Technology Fit and Individual Performance*(19, 2; *ABI/INFORM Global* pg. 213). *MIS Quarterly*
- [5] Hair, J.F., Tomas, G.M.H., Ringle, Christian M., dan Marko Sarstedt. 2014. *A Primer Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. Los Angeles: SAGE Publication Ltd.
- [7] Nazaruddin (2008) *Manajemen Teknologi* yogyakarta : PT Graha ilmu
- [8] Ofani,Hatria Wina, Endang Siti Astuti & Kertahdi (2015) *Pengaruh Karakteristik Tugas,Karakteristik Teknologi dan Karakteristik Individu Terhadap Task-Technology Fit*.*Jurnal administrasi Bisnis*
- [9] Riswandi, Budi Agus. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- [10] Tam, Carlos & Tiago Oliveira. (2016). *Performance Impact of Mobile Banking: Using The Task-Technology Fit (TTF) Approach*. Lisbon: Emerald Insight
- [11]Topik Irawan (2015) *Bii Maybak Perintis Pelayanan Perbankan Elektronik* kompasiana.com[Online] Available at : <https://www.kompasiana.com/topikirawan/kompasiana-coverage-bii-maybank-perintis-pelayanan-perbankan-elektronik>