

ANALISIS FAKTOR *TASK TECHNOLOGY FIT* (TTF) DAN *TASK ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* PENGGUNA *INTERNET BANKING* KLIKBCA DENGAN *TECHNOLOGY CONTINUANCE MODEL*

Muhammad Kresna Ramadhan
Manajemen Jejaring Bisnis
Antonius Budhiman Setyawan
Juliani Dyah Trisnawati

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penerimaan dan penggunaan *internet banking* KlikBCA, khususnya di Kota Surabaya. Layanan *internet banking* yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu *internet banking* KlikBCA. KlikBCA merupakan layanan *internet banking* yang dimiliki oleh bank swasta terbesar di Indonesia. Model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *technology continuance model* (TCM) yang diperkenalkan oleh Rahi et. al., (2020) yang menggabungkan dengan dua model utama yaitu *task technology fit* (TTF) dan *technology continuance theory* (TCT). TCM bertujuan untuk meneliti penerimaan dan keberlanjutan penggunaan suatu teknologi. Sehingga dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor keberlanjutan penggunaan layanan KlikBCA. Populasi dan sampel yang digunakan adalah pengguna KlikBCA di Kota Surabaya, dengan menggunakan teknik *convenience sampling*, yaitu pengumpulan data dari anggota populasi yang mudah tersedia atau mudah ditemui. Sampel yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 308 responden pengguna KlikBCA di Kota Surabaya. Konstruksi model TCM memiliki 3 variabel independen, 5 variabel perantara/mediasi, dan 1 variabel dependen. Penelitian ini menguji variabel independen (*task characteristics, technology characteristics, confirmation*), terhadap variabel perantara/mediasi (*task technology fit, perceived ease of use, perceived usefulness, satisfaction, attitude*), dan terhadap variabel dependen (*continuance intention*) pada penggunaan layanan *internet banking* KlikBCA. Pengolahan dan pengujian data menggunakan *partial least square* (PLS). Hasil yang diperoleh adalah semua hipotesis terdukung dan signifikan. Hasil tersebut menjelaskan bahwa pengguna layanan memiliki keberlanjutan penggunaan layanan KlikBCA.

Kata kunci: *Technology Continuance Model* (TCM), *Task Technology Fit* (TTF), *Technology Acceptance Model* (TAM), *internet banking*, KlikBCA.

**FACTORS ANALYSIS OF TASK TECHNOLOGY FIT (TTF) AND TASK
ACCEPTANCE MODEL (TAM) ON CONTINUANCE INTENTION OF
INTERNET BANKING USERS KLIKBCA WITH
TECHNOLOGY CONTINUANCE MODEL**

Muhammad Kresna Ramadhan
Business Network Management
Antonius Budhiman Setyawan
Juliani Dyah Trisnawati

ABSTRACT

This study aims to determine the factors of acceptance and use of internet banking KlikBCA, especially in the city of Surabaya. The internet banking service that is the object of this research is KlikBCA internet banking. KlikBCA is an internet banking service owned by the largest private bank in Indonesia. The model used in this study is the technology continuance model (TCM) introduced by Rahi et. al., (2020) which combines two main models, namely task technology fit (TTF) and technology continuance theory (TCT). TCM aims to examine the acceptance and use of a technology. So that in this study the aim is to determine the factors that cause the use of KlikBCA services. The population and sample used are KlikBCA users in the city of Surabaya, using convenience sampling technique, namely collecting data from available or easy-to-find members of the population. The samples obtained in this study were 308 respondents who were KlikBCA users in the city of Surabaya. The TCM construct model has 3 independent variables, 5 intermediary/mediation variables, and 1 dependent variable. This study examines the independent variables (task characteristics, technology characteristics, confirmation), the intermediary/mediation variables (assignment technology suitability, perceived ease of use, perceived usefulness, satisfaction, attitude), and dependence (continuance intention) on the use of internet banking services, KlikBCA. Processing and testing of data using partial least squares (PLS). The results obtained are all supported and significant of hypotheses. These results explain that service users have the use of KlikBCA services.

Keywords: Technology Continuance Model (TCM), Task Technology Fit (TTF), Technology Acceptance Model (TAM), internet banking, KlikBCA.