



IMPLEMENTASI *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT2)* PADA KEPUASAN PENGGUNAAN BNI *MOBILE BANKING* TERHADAP PERILAKU NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN

Skripsi

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi

oleh
Diah Ayu Apriliani
4612419040

**PROGRAM STUDI SARJANA SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul "*Implementasi Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) pada Kepuasan Penggunaan BNI Mobile Banking terhadap Perilaku Niat Penggunaan Berkelanjutan*" yang disusun oleh

Nama : Diah Ayu Apriliani

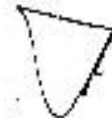
NIM : 4612419040

Program Studi : Sistem Informasi

telah disetujui dosen pembimbing untuk diajukan ke panitia sidang ujian skripsi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Semarang.

Semarang, 29 September 2023

Pembimbing,



Aji Purwinarko, S.Si., M.Cs.

NIP 19850910201504001

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul "Implementasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)* pada Kepuasan Penggunaan BNI *Mobile Banking* terhadap Perilaku Niat Penggunaan Berkelanjutan" yang disusun oleh

Nama : Diah Aya Aprianti
NIM : 4612419040
Program Studi : Sistem Informasi

telah dipertaburkan dalam ujian skripsi pada hari Selasa, tanggal 3 Oktober tahun 2023.

Ketua Penguji Prof. Dr. Ecy Cahyono, M.Si. NIP. 196412051990021001	 
Sekretaris Riza Arifudin, S.Pd., M.Cs. NIP. 19800525200501001	
Penguji 1 Zaenal Abidin, S.Si., M.Cs., Ph.D. NIP. 19820504200501001	
Penguji 2 Khojiq Budiman, S.Pd., M.Kom. NIP. 199209242019031013	
Penguji 3/Pembimbing Aj Purwinarko, S.Si., M.Cs. NIP. 198509102015041001	

PERNYATAAN

Skripsi berjudul “Implementasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)* pada Kepuasan Penggunaan BNI *Mobile Banking* terhadap Perilaku Niat Penggunaan Berkelanjutan” yang ditulis merupakan sebuah karya ilmiah asli dan bukan hasil plagiasi dari karya ilmiah orang lain. Pendapat atau temuan orang lain yang dikutip sebagai referensi dalam skripsi telah ditulis berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 29 September 2023

Yang menyatakan,



Diah Ayu Apriliani

4612419040

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- “Rahasia kebahagiaan adalah dengan menikmati segala hal menakjubkan di dunia ini, tanpa pernah melupakan tetes-tetes air di sendokmu” -orang paling bijak (The Alchemist, Paulo Coelho)
- “*No matter how dark the forecast, every cloud has a silver lining*” -Anonim

PERSEMBAHAN

Untuk kedua orang tua serta keluarga yang senantiasa memberikan dukungan lahir dan batin maupun doa yang terbaik, untuk teman-teman yang telah menemani dan berbagi pengalaman di setiap lika-liku kehidupan dan selalu menghibur dengan berbagi hobi yang sama, dan untuk diri sendiri yang telah yakin dan berjuang.

ABSTRAK

Apriliani, Diah Ayu. 2023. Implementasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) pada Kepuasan Penggunaan BNI *Mobile Banking* terhadap Perilaku Niat Penggunaan Berkelanjutan. Skripsi Jurusan Sistem Informasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Aji Purwinarko, S.Si., M.Cs.

Kata kunci: Kepuasan Penggunaan, M-Banking, Niat Penggunaan Berkelanjutan, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*.

Pemanfaatan perkembangan teknologi dalam merupakan salah satu kunci penting untuk dapat bertahan dalam dunia bisnis perbankan yang akan berpengaruh juga pada kesuksesan. Pengembangan aplikasi *mobile banking* atau M-Banking menjadi salah satu pemanfaatan teknologi *mobile* di dunia perbankan dalam memenuhi kebutuhan penggunanya. Berbagai macam fitur yang memudahkan pengguna ditawarkan pada aplikasi khususnya dalam hal transaksi. Diperlukan perhatian lebih dari berbagai sisi penggunaan supaya aplikasi dapat lebih berguna dan bermanfaat sesuai kebutuhan pengguna. Melalui kepuasan pengguna dapat diketahui seberapa banyak layanan telah melampaui harapan pengguna yang memicu motivasi penggunaan kelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna sekaligus mengetahui seberapa besar niat penggunaan berkelanjutan penggunaan BNI M-Banking melalui kepuasan pengguna. Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) digunakan untuk mengetahui faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan penggunaan dan bagaimana pengaruhnya terhadap perilaku niat penggunaan berkelanjutan (CI). Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang dikumpulkan melalui *Google form* menggunakan teknik *probability sampling* bersama persamaan Slovin dengan responden berusia 18 hingga 64 tahun dan berdomisili di Semarang. Data sebanyak 204 data yang telah disaring kemudian dilakukan analisis data menggunakan *Partial Least Squares* (PLS) pada *Structural Equation Model* (SEM) yang dianalisis dengan bantuan *tool* aplikasi SmartPLS 3. Setelah dilakukan analisis, dapat diketahui terdapat sebanyak 8 hipotesis yang diterima dan 1 hipotesis yang ditolak. Hipotesis yang ditolak adalah mengenai hubungan FC terhadap *satisfaction*, sedangkan hubungan lain yaitu hubungan pada PE, EE, SI, H, HM, T terhadap *satisfaction* dan T, *satisfaction* terhadap CI. Dapat diketahui terdapat variabel UTAUT2 (PE, EE, SI, H, HM) dan variabel *trust* yang diterima memengaruhi kepuasan penggunaan, sedangkan variabel FC tidak berpengaruh. Selain itu, diketahui pula bahwa kepuasan penggunaan memengaruhi niat keberlanjutan penggunaan BNI M-Banking.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penelitian skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul “Implementasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) pada Kepuasan Penggunaan BNI *Mobile Banking* terhadap Perilaku Niat Penggunaan Berkelanjutan” sebagai salah satu syarat meraih gelar Sarjana Komputer program studi Sistem Informasi Universitas Negeri Semarang. Penulis menyadari bahwa dalam setiap alurnya, setiap proses yang dialami dalam penyusunan skripsi ini dapat terwujud dan berjalan lancar karena dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. S Martono, M.Si., selaku Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. Edy Cahyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Semarang.
3. Bapak Riza Arifudin, S.Pd., M.Cs., selaku Koordinator Prodi Sistem Informasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Semarang.
4. Bapak Aji Purwinarko, S.Si., M.Cs., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya, membimbing, memberikan arahan, masukan, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Zaenal Abidin, S.Si., M.Cs., Ph.D., selaku dosen wali yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan dan dosen penguji 1 yang telah berkenan memberikan kritik, saran, dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Kholiq Budiman, S.Pd., M.Kom., sebagai dosen penguji 2 yang telah berkenan memberikan kritik, saran, dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Semarang, yang telah memberikan ilmu dan nasihat selama selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta semangat pada setiap tahap yang saya lalui.

9. Kakak dan adik saya yang telah memberikan semangat dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman rombel Sistem Informasi 2019 yang telah memberikan dukungan dan teman-teman magang PMMB-BUMN yang menjadi tempat berbagi suka dan duka.
11. Teman-teman bagian umum, seluruh karyawan dan pegawai BNI Wilayah dan Cabang Semarang yang telah mendampingi, memberikan pengalaman, dukungan selama masa magang, dan izin pada penulis untuk melakukan penelitian dan pengambilan data.
12. Admin dan pengikut akun menfess Twitter @collegemenfess, @unnesmenfess, dan @smgmenfess yang telah membantu proses pengambilan data dalam penelitian skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu per satu yang telah memberikan masukan, semangat, dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Diri saya sendiri yang telah mau berjuang, bertahan, semangat, dan terus bangkit pada setiap proses yang dialami dalam penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Disamping masih adanya kekurangan dari beberapa sisi, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat dan ilmu pengetahuan yang berarti kepada pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Batasan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Keaslian Penelitian	12
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	17
2.1 Tinjauan Pustaka	17
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 <i>Mobile Banking Adoption</i>	21
2.2.2 <i>Continuance Intention to Use (CI)</i>	23
2.2.3 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)</i> 24	
2.2.4 <i>Satisfaction</i>	27
2.2.5 <i>Trust</i>	28
2.3 Hipotesis	29
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian	37

3.3	Fokus Penelitian/Sampel dan Populasi.....	38
3.3.1	<i>Populasi</i>	38
3.3.2	<i>Sampel</i>	38
3.4	Variabel Penelitian	40
3.5	Instrumen Penelitian.....	41
3.6	Data dan Sumber Data.....	46
3.7	Teknik Pengumpulan Data	47
3.8	Teknik Keabsahan dan Analisis Data.....	47
3.8.1	<i>Outer Model (Measurement Model Assessment)</i>	49
3.8.2	<i>Inner Model (Structural Model)</i>	50
3.8.3	<i>Multi Group Analysis (MGA)</i>	52
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Hasil Pengumpulan Data	54
4.2	Hasil <i>Screening</i> Data	55
4.3	Karakteristik Responden	56
4.3.1	<i>Jenis Kelamin Responden</i>	56
4.3.2	<i>Usia Responden</i>	56
4.3.3	<i>Pengalaman Penggunaan</i>	57
4.3.4	<i>Frekuensi Penggunaan</i>	58
4.3.5	<i>Layanan yang Biasa Digunakan</i>	59
4.4	Hasil Statistika Deskriptif.....	60
4.5	Hasil Pengujian <i>Outer Model (Measurement Model Assessment)</i>	63
4.5.1	<i>Uji Validitas</i>	63
4.5.2	<i>Uji Reliabilitas</i>	69
4.6	Hasil Pengujian <i>Inner Model (Structural Model)</i>	70
4.6.1	<i>Collinearity</i>	70
4.6.2	<i>Path Coefficient</i>	71
4.6.3	<i>Regresi Linear (R²)</i>	73
4.6.4	<i>Effect Sizes (f²)</i>	74
4.6.5	<i>Predictive Relevance (Q²)</i>	75
4.7	Hasil Uji <i>Multi Group Analysis (MGA)</i>	75
4.7.1	<i>MGA pada Variabel Jenis Kelamin</i>	75

4.7.2	<i>MGA pada Variabel Usia</i>	78
4.7.3	<i>MGA pada Variabel Pengalaman</i>	81
4.8	Hasil Uji Hipotesis	87
4.8.1	<i>PE terhadap Satisfaction</i>	87
4.8.2	<i>EE terhadap Satisfaction</i>	88
4.8.3	<i>SI terhadap Satisfaction</i>	88
4.8.4	<i>FC terhadap Satisfaction</i>	89
4.8.5	<i>HM terhadap Satisfaction</i>	90
4.8.6	<i>Habit terhadap Satisfaction</i>	90
4.8.7	<i>Trust terhadap Satisfaction</i>	91
4.8.8	<i>Trust terhadap CI</i>	91
4.8.9	<i>Satisfaction terhadap CI</i>	92
BAB 5 PENUTUP.....		93
5.1	Simpulan.....	93
5.2	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		96
BIODATA PENULIS		106
LAMPIRAN		107
Lampiran 1.	SK Pembimbing	108
Lampiran 2.	SK Penguji	109
Lampiran 3.	Surat Izin Observasi	110
Lampiran 4.	Instrumen Kuesioner Penelitian	111
Lampiran 5.	Data Hasil Kuesioner	115
Lampiran 6.	Proses <i>Screening</i> Data.....	117