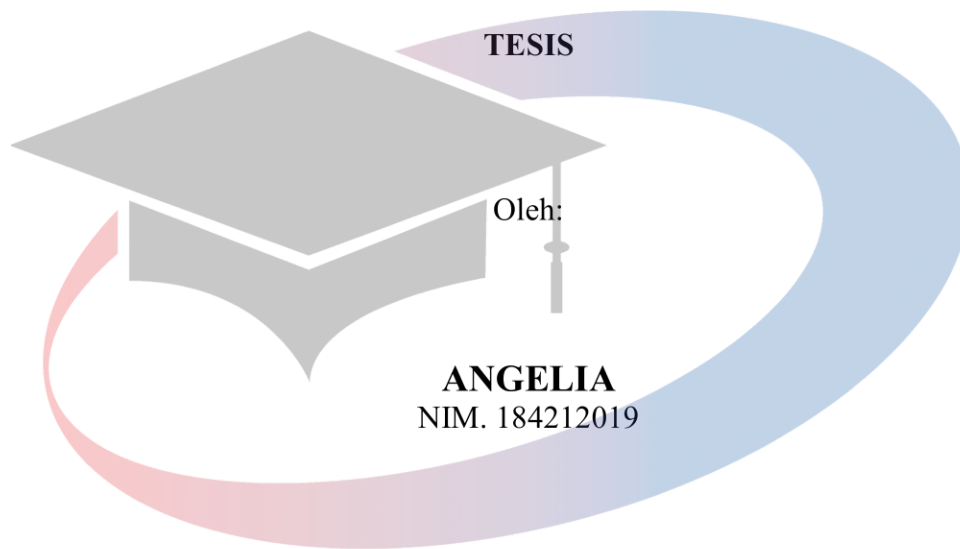


**PENGARUH SIKAP PADA PENERIMAAN SISTEM
MOBILE BANKING MENGGUNAKAN
MODEL EXTENDED UTAUT**



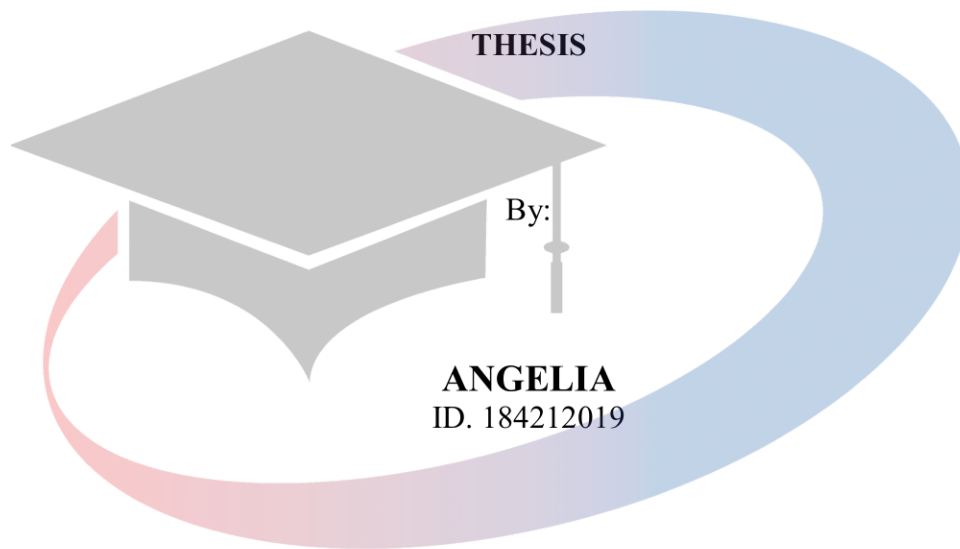
UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNOLOGI INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL**

MEDAN

2020

**EFFECT OF ATTITUDE ON MOBILE BANKING
ACCEPTANCE USING EXTENDED
UTAUT MODEL**



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**INFORMATION TECHNOLOGY MASTER'S PROGRAM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

MIKROSKIL

MEDAN

2020

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswi Jurusan/Program Studi S-2 Magister Teknologi Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Angelia
Nim : 184212019
Peminatan : IT Innovation

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tesis dengan judul "Pengaruh Sikap pada Penerimaan Sistem *Mobile Banking* Menggunakan Model *Extended UTAUT*", dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tesis tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tesis saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 24 Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Angelia

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH SIKAP PADA PENERIMAAN SISTEM
MOBILE BANKING MENGGUNAKAN
MODEL EXTENDED UTAUT**



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Disetujui Oleh:
Dosen Pembimbing,
Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D.

Medan, 24 Juli 2020
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Magister Teknologi Informasi,

Dr. Ronsen Purba, M. Sc.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Pengaruh Sikap pada Penerimaan Sistem *Mobile Banking* Menggunakan *Extended* model UTAUT. Secara khusus, dengan melakukan survei di Kota Medan, mencakup 392 pengguna *M-Banking* yang terdaftar di Bank ABC. Dengan menggunakan model persamaan struktural (SEM) dan perangkat lunak *SmartPLS*. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah memperkenalkan variabel Sikap pada kombinasi model UTAUT, Kecocokan Tugas Teknologi dan Kepercayaan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor sosial dan sikap berpengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan serta kondisi yang memfasilitasi dan minat pemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan sistem *M-Banking* pada Bank ABC. Sedangkan ekpektasi kinerja, ekspektasi usaha, kecocokan tugas teknologi, kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem *M-Banking* pada Bank ABC. Penelitian ini menyiratkan tiga temuan penting bagi pembuat kebijakan yaitu Pertama, manajemen bank perlu memastikan untuk selalu melakukan perbaikan-perbaikan yang dianggap perlu dalam melakukan penyederhanaan teknologi sehingga mudah dipahami oleh pengguna. Kedua, perlu memastikan untuk selalu mengevaluasi kinerja sistem *M-Banking* pada Bank ABC secara rutin guna melakukan perbaikan berkelanjutan. Terakhir perlu memastikan selalu mengedukasi pengguna *M-Banking* pada Bank ABC mengenai *benefit* dalam memanfaatkan teknologi *M-Banking* dalam menunjang kebutuhan transaksi finansial.

Kata Kunci: M-Banking, UTAUT, TTF, Kepercayaan, Sikap

ABSTRACT

This research aims to evaluate Effect of Attitude on Mobile Banking Acceptance Using Extended UTAUT Model. Specifically, by conducting a survey in the Medan city, it covering 392 users of M-Banking registered in ABC Banking. By using Structural Equation Modeling (SEM) and SmartPLS software. The main contribution of this reasearch is introducing attitude variable in the combination of UTAUT models, Task Technology Fit and Trust which have a significant effect on behavior intention. Based on the results of this study, it shows that a social influence and attitude are significant effect on behavioral intention, facilitating condition and behavioral intention are significant effect on intention to use of M-Banking system in Bank ABC. While performance expectancy, effort expectancy, task technology fit and trust didn't significantly effect on behavioral intention of M-Banking system in Bank ABC. This research implies the three important findings for the policy makers. First, Banking Management needs to ensure that it always makes necessary improvements in simplifying tehcnology so that it is easily understood by users. Second, needs ensure that we regualry evaluate the performance of the M-Banking in Bank ABC in order to make continuous improvements. Finally, needs to ensure that always educate M-Banking in Bank ABC users about the benefits of using M-Banking technology to support financial transaction needs.

Keywords: M-Banking, UTAUT, TTF, Trust, Attitude

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Pengaruh Sikap pada Penerimaan Sistem *Mobile Banking* Menggunakan Model *Extended UTAUT*”.

Tesis ini disusun untuk melengkapi persyaratan kurikulum guna menyelesaikan Program Studi Magister Teknologi Informasi Strata Dua, STMIK Mikroskil Medan.

Tesis ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya bimbingan, nasihat dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran. Oleh karena itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D., selaku Sekretaris Program Studi Magister Teknologi Informasi dan Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam proses penyelesaian tesis ini.
2. Bapak Roni Yunis, S.Kom., M.T., selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam proses penyelesaian tesis ini.
3. Bapak Dr. Ronsen Purba, M.Sc., selaku Ketua Program Studi Magister Teknologi Informasi yang telah membimbing penulis dalam proses penyelesaian tesis ini.
4. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis.
7. Bapak atau Ibu Dosen STMIK Mikroskil Medan yang telah membantu proses penulisan tesis ini.

8. Bapak Darwin, S.Kom., M.Kom., CPS®, CRSP, CH, BKP, CDM, Google Ads Certified yang telah memberikan semangat dan konsultasi selama proses penyusunan tesis ini.
9. Anggota keluarga dan teman-teman yang terus memberikan dukungan penuh kepada penulis selama proses penulisan tesis ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan yang ada. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan dan menghargai setiap kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diterima. Akhir kata penulis berharap semoga penyusunan tesis ini dapat bermanfaat bagi masyarakat. Terima kasih.

Medan, 24 Juli 2020

Penulis



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	4
1.2.1 Identifikasi Masalah	4
1.2.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Ruang Lingkup Masalah	6
1.5 Metodologi Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN LITERATUR	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 <i>M-Banking</i>	9
2.1.2 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	10
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konsep Pemecahan Masalah	25
2.4 Hipotesis.....	27
2.4.1 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	27
2.4.2 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	28
2.4.3 Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	28
2.4.4 Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Use Behavior</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	29
2.4.5 Pengaruh <i>Task Technology Fit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	30
2.4.6 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	30
2.4.7 Pengaruh <i>Attitude</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	31
2.4.8 Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behavior</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	31

2.4.9	Pengaruh <i>Gender</i> terhadap <i>Performance Expectancy</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	32
2.4.10	Pengaruh <i>Gender</i> terhadap <i>Effort Expectancy</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	32
2.4.11	Pengaruh <i>Gender</i> terhadap <i>Social Influence</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	32
2.4.12	Pengaruh <i>Age</i> terhadap <i>Performance Expectancy</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	32
2.4.13	Pengaruh <i>Age</i> terhadap <i>Effort Expectancy</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	33
2.4.14	Pengaruh <i>Age</i> terhadap <i>Social Influence</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	33
2.4.15	Pengaruh <i>Experience</i> terhadap <i>Effort Expectancy</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	33
2.4.16	Pengaruh <i>Experience</i> terhadap <i>Social Influence</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	34
2.4.17	Pengaruh <i>Experience</i> terhadap <i>Facilitating Conditions</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	34
2.4.18	Pengaruh <i>Voluntariness of Use</i> terhadap <i>Social Influence</i> sistem <i>M-Banking ABC</i>	35
2.5	Metode Analisis Data	35
2.5.1	SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>)	36
2.5.2	Evaluasi Model Pengukuran/ <i>Outer Model</i>	37
2.5.3	Evaluasi Model Struktural/ <i>Inner Model</i>	40
2.5.4	Weight Relations	41
2.5.5	Predictive Relevance	42
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1	Formulasi Masalah	43
3.2	Metode Penelitian	43
3.2.1	Desain Penelitian	44
3.2.2	Objek Penelitian	45
3.2.3	Populasi dan Sampel	45
3.3	Metode Pengumpulan Data	46
3.4	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	47
3.5	Alat-Alat Penelitian	51
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1	Hasil Penelitian	53
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	53
4.1.2	Gambaran Umum Responden (Demografi)	53
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif	57
4.1.4	Evaluasi Model Pengukuran/ <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	62
4.1.5	Evaluasi Model Struktural/ <i>Structural Model (Inner Model)</i>	71
4.1.6	<i>Predictive Relevance</i>	78
4.2	Pembahasan	79
BAB V	PENUTUP	83

5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	159



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT)....	11
Gambar 2.2 <i>Task Technology Fit</i> (TTF) Model.....	16
Gambar 2.3 <i>Trust</i> Model.....	17
Gambar 2.4 Model Penelitian dengan Kombinasi UTAUT, TTF dan Trust	18
Gambar 2.5 Kerangka Konsep Pemecahan Masalah	26
Gambar 3.1 Flowchart Metode Penelitian	44
Gambar 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Gambar 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	55
Gambar 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
Gambar 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Pengalaman.....	56
Gambar 4.6 Identitas Responden Berdasarkan Kesukarelaan Pengguna.....	57
Gambar 4.7 Diagram Jalur Setelah Dieksekusi.....	63
Gambar 4.8 Path Diagram (<i>Bootstrapping</i>)	72

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Atas Jawaban Kuesioner.....	47
Tabel 3.2 Identifikasi dan Pengertian Operasional Variabel Penelitian	47
Tabel 3.3 Spesifikasi <i>Hardware</i> dan <i>Software</i>	52
Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengambilan Kuesioner	53
Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif.....	58
Tabel 4.3 Nilai <i>Loading Factor</i>	64
Tabel 4.4 Nilai <i>Cross Loading</i>	66
Tabel 4.5 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	69
Tabel 4.6 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	70
Tabel 4.7 <i>T-Statistics</i> dan Koefisien Jalur (<i>P-Value</i>).....	73
Tabel 4.8 Nilai <i>R-Square</i> (R^2)	78
Tabel 4.9 Data Berdasarkan Hasil Kuesioner (X3).....	80
Tabel 4.10 Data Berdasarkan Hasil Kuesioner (X4).....	81
Tabel 4.11 Data Berdasarkan Hasil Kuesioner (X7).....	82



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 2 Data Excel.....	98
Lampiran 3 <i>Output SmartPLS</i>	149
Lampiran 4 <i>Screenshot Tampilan Form Kuesioner Online</i>	152
Lampiran 5 <i>Review di Playstore</i>	156
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	159



UNIVERSITAS MIKROSKIL