

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN MOBILE
BANKING DALAM PERSPEKTIF *SECURITY AND PRIVACY*,
RISK, TRUST, DAN *USABILITY* PADA NASABAH BANK BNI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



Disusun Oleh:

MUHAMMAD ALROY

19082010025

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2023**

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN *MOBILE BANKING* DALAM
PERSPEKTIF *SECURITY AND PRIVACY, RISK, TRUST, DAN USABILITY*
PADA NASABAH BANK BNI

Disusun Oleh:

MUHAMMAD ALROY
19082010025

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 13 Januari 2023

Pembimbing:

1.


Eristya Maya S., S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

2.


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 171199 10 320052

Tim Penguji:

1.


Tri Lathif Mardiana, S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001

2.


Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

3.


Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 2022032 005

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Fakultas Ilmu Komputer
UPN "Veteran" Jawa Timur
Dr. Novirna Hendrasarie, S.T., M.T.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN *MOBILE BANKING* DALAM
PERSPEKTIF *SECURITY AND PRIVACY, RISK, TRUST, DAN USABILITY*
PADA NASABAH BANK BNI**

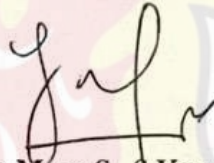
Disusun Oleh:

MUHAMMAD ALROY
19082010025

Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Januari
Periode 2022 pada Tanggal 13 Januari 2023

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



Eristva Mava S., S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

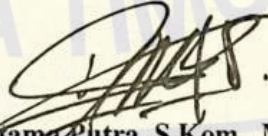
Dosen Pembimbing 2



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 171199 10 320052

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851124 2021211 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Muhammad Alroy
NPM : 19082010025
Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 13 Januari 2023 dengan judul:

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN *MOBILE BANKING* DALAM
PERSPEKTIF *SECURITY AND PRIVACY, RISK, TRUST, DAN USABILITY*
PADA NASABAH BANK BNI**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diizinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 13 Januari 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Tri Lathif Mardi S., S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001
2. Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001
3. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 2022032 005


{  }

{  }


{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1


Eristya Maya S., S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

Dosen Pembimbing 2


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 171199 10 320052



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Alroy
NPM : 19082010025
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN *MOBILE BANKING* DALAM
PERSPEKTIF *SECURITY AND PRIVACY, RISK, TRUST, DAN USABILITY*
PADA NASABAH BANK BNI**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 27 Januari 2023

Hormat Saya,



Muhammad Alroy
19082010025

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN *MOBILE BANKING* DALAM PERSPEKTIF *SECURITY AND PRIVACY, RISK, TRUST, DAN USABILITY* PADA NASABAH BANK BNI**

Pembimbing 1 : **Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.**

Pembimbing 2 : **Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.**

ABSTRAK

Penggunaan layanan bank saat ini sangat bergantung pada penggunaan teknologi. *Mobile Banking* merupakan pengganti jasa bank tradisional sebagai bentuk penerapan teknologi layanan perbankan. Kelebihan dari penggunaan *mobile banking* sendiri sangat banyak dimana kemudahan kepada pengguna dalam mengelola keseluruhan akun bank melalui perangkat masing-masing seperti layanan 24 jam, kemudahan akses, dan lain-lain. Banyaknya kelebihan yang ditawarkan oleh bank melalui layanan *mobile banking* menjadikan *mobile banking* sebagai pilar utama layanan perbankan.

Mobile banking BNI menjadi salah satu unggulan dari layanan utama Bank BNI saat ini. *Mobile Banking* BNI menjadi salah satu layanan terbaik di Indonesia, menempati peringkat 4 melalui survey *top brand index* serta 11,8 juta akun nasabah terdaftar sebagai pengguna aplikasi *mobile banking* BNI. Mengadopsi modifikasi model TAM dengan variabel *Security and Privacy, Perceived Trust, Perceived Risk,* dan *Mobile Banking Usability* sebagai evaluasi dengan tujuan meningkatkan penerimaan oleh nasabah BNI dalam mengimplementasikan *Mobile Banking* BNI.

Pengujian dilakukan dengan lebih dari 400 sampel nasabah *mobile banking* BNI, dimana model akan dilakukan pengujian melalui Teknik SEM-PLS serta diuji pada SmartPLS. Hasil dari penelitian didapatkan *Security and Privacy* (0,027), *Perceived Trust* (0,000), dan *Mobile Banking Usability* (0,015) sebagai variabel signifikan terhadap nasabah BNI mengimplementasikan *mobile banking* BNI. Sementara *Perceived Risk* (0,000) menjadi pengaruh signifikan pada variabel *Perceived Trust*. Melalui penelitian ini wawasan terhadap faktor nasabah BNI mengimplementasikan aplikasi *mobile banking* BNI dapat dipahami sebagai evaluasi untuk peningkatan layanan kedepannya.

Kata Kunci: BNI, *Mobile Banking* BNI, TAM , SmartPLS

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, ilmu, dan seluruh kasih sayang melalui kekuatan yang diberikan. Melalui Ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian laporan skripsi dengan judul **“ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN *MOBILE BANKING* DALAM PERSPEKTIF *SECURITY AND PRIVACY, RISK, TRUST, DAN USABILITY* PADA NASABAH BANK BNI”**. Laporan ini diajukan sebagai syarat dalam mengerjakan skripsi sebagai tugas akhir dimana menjadi salah satu syarat dalam menyelesaikan gelar Sarjana Ilmu Komputer di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur. Laporan ini tidak memungkinkan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dengan segala waktu yang diberikan, pikiran yang disalurkan melalui saran, dan tenaga yang diberikan dalam selalu mendukung penulis. Secara khusus penulis dalam kesempatan ini ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu dan Kakak penulis yang senantiasa mengantarkan, mendoakan, dan mendukung seluruh perjuangan penulis sehingga memiliki motivasi untuk menyelesaikan laporan ini.
2. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom. dan bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku dosen yang membimbing dengan sabar dalam menyampaikan ilmunya serta motivasi kepada penulis sehingga seluruh laporan penelitian dapat diselesaikan.
3. Bapak Nur Cahyo W., S.Kom. M.Kom. selaku coordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.

4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah berbagi pengetahuan selama perkuliahan dilaksanakan.
5. Pihak dari Bank BNI selaku yang memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada responden yang akan terlibat.
6. Seluruh keluarga besar penulis dalam pemberian dukungan baik secara langsung ataupun tidak langsung.
7. Teman-teman Sistem Informasi 19 khususnya Bagus Rizky Prasetyo dan Ruben Coda Sofiq Indonesiawan selalu memberikan dorongan lebih kepada penulis.
8. Kepada seluruh kakak tingkat yang memberikan masukan.
9. Teman-teman penulis dari berbagai latar belakang lain dengan senantiasa mendukung penulis sampai dengan laporan ini dapat terselesaikan.
10. Kepada Shafira Dyah Widawati sebagai orang yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan tanpa henti, dan memungkinkan penulis untuk memiliki pengetahuan atas seluruh referensi dalam menyelesaikan laporan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dari lubuk hati yang paling dalam kepada seluruh pihak lain yang senantiasa memberikan bantuan dalam penulisan ini tetapi tidak tersebut namanya. Penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Surabaya, Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	I
KATA PENGANTAR	II
DAFTAR ISI	IV
DAFTAR TABEL	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Relevansi SI	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 <i>Mobile Banking</i>	10
2.2 Bank Negara Indonesia.....	13
2.2.1 Visi dan Misi.....	14
2.2.2 Struktur Organisasi	15
2.3 <i>Mobile Banking</i> BNI.....	15

2.4	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	16
2.4.1	Definisi Variabel.....	17
2.5	<i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	19
2.6	<i>Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	19
2.7	Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		23
3.1	Alur Penelitian	23
3.1.1	Observasi Lapangan.....	24
3.1.2	<i>Literature Review</i> dan Penentuan Model Konseptual.....	25
3.1.3	Penyusunan Hipotesis	25
3.1.4	Perancangan Instrumen Penelitian.....	25
3.1.5	Penyebaran Kuesioner	26
3.1.6	Pengolahan Data Statistik Deskriptif dan Statistik Inferensial.....	27
3.1.7	Analisis Data dan Penarikan Rekomendasi	27
3.2	Model Konseptual.....	28
3.3	Perumusan Hipotesis	30
3.3.1	<i>Security and Privacy</i>	30
3.3.2	<i>Perceived Trust</i>	31
3.3.3	<i>Perceived Risk</i>	31
3.3.4	<i>Mobile Banking Usability</i>	32
3.3.5	<i>Perceived Risk and Trust</i>	33

3.3.6 Moderasi: Umur dan Jenis Kelamin	33
3.4 Tahapan PLS-SEM	34
3.4.1 Spesifikasi Model	34
3.4.2 <i>Outer Model Evaluation</i>	35
3.4.3 <i>Inner Model Evaluation</i>	37
3.5 Menentukan Populasi dan Sampel	38
3.5.1 Ukuran Sampel	39
3.5.2 Teknik Sampling	40
3.6 Instrumen Penelitian	40
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	46
3.7.1 Uji Validitas Instrumen Pertanyaan	47
3.8 Penyebaran Kuesioner Seluruh Sampel	51
3.9 Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif	51
3.9.1 Analisis Deskriptif	51
3.9.2 Analisis Inferensial	52
3.9.3 Uji Hipotesis	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Data Demografis Responden	56
4.1.1 Daerah Tempat Tinggal Responden	56
4.1.2 Jenis Kelamin Responden	57
4.1.3 Usia Responden	58

4.2 Analisis Deskriptif	59
4.2.1 Frekuensi Jawaban Mobile Banking Acceptance	59
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Security and Privacy</i>	61
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Trust</i>	64
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Risk</i>	66
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Mobile Banking Usability</i>	68
4.3 Analisis Inferensial	70
4.3.1 Outer Model.....	71
4.3.2 Inner Model	77
4.3.3 Uji Hipotesis	80
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	82
4.4.1 <i>Security and Privacy</i> Menjadi Variabel dengan Pengaruh Signifikan Dalam Mempengaruhi Nasabah BNI Mengimplementasikan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BNI.	83
4.4.2 <i>Perceived Trust</i> Menjadi Variabel dengan Pengaruh Signifikan dalam mempengaruhi Nasabah BNI Mengimplementasikan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BNI.	85
4.4.3 <i>Perceived Risk</i> Menjadi Variabel dengan Pengaruh Signifikan dalam Mempengaruhi Nasabah BNI Mengimplementasikan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BNI.	87

4.4.4 <i>Mobile Banking Usability</i> Menjadi Variabel dengan Pengaruh Signifikan dalam Mempengaruhi Nasabah BNI Mengimplementasikan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BNI.	89
4.4.5 <i>Perceived Risk and Trust</i> Menjadi Variabel dengan Pengaruh Signifikan dalam Mempengaruhi Nasabah BNI Mengimplementasikan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BNI.	91
4.4.6 Faktor-faktor (<i>Security and Privacy, Perceived Risk, Perceived Trust, dan Mobile Banking Usability</i>) pada nasabah BNI mengimplementasikan aplikasi mobile banking BNI dimoderasi oleh umur.	93
4.4.7 Faktor-faktor (<i>Security and Privacy, Perceived Risk, Perceived Trust, dan Mobile Banking Usability</i>) pada nasabah BNI mengimplementasikan aplikasi mobile banking BNI dimoderasi oleh jenis kelamin.	95
BAB V PENUTUP	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Variabel TAM.....	17
Tabel 2. 2 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Skala Penilaian.....	26
Tabel 3. 2 Tabel Pertanyaan	41
Tabel 3. 3 Hasil Tabel Uji Validitas Variabel <i>Mobile Banking Acceptance</i>	48
Tabel 3. 4 Hasil Tabel Uji Validitas Variabel <i>Security and Privacy</i>	48
Tabel 3. 5 Hasil Tabel Uji Validitas Variabel <i>Perceived Trust</i>	49
Tabel 3. 6 Hasil Tabel Uji Validitas Variabel <i>Perceived Risk</i>	49
Tabel 3. 7 Hasil Tabel Uji Validitas Variabel <i>Mobile Banking Usability</i>	50
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Setiap Variabel.....	50
Tabel 3. 9 <i>Rule of Thumbs</i> Evaluasi Model Pengukuran.....	52
Tabel 3. 10 <i>Rule of Thumbs</i> Evaluasi Model Struktural.....	54
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Mobile Banking Acceptance</i>	59
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Variabel <i>Mobile Banking Acceptance</i>	61
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Security and Privacy</i>	62
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Variabel <i>Security and Privacy</i>	63
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Trust</i>	64
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Variabel <i>Perceived Trust</i>	65
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Risk</i>	66
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Variabel <i>Perceived Risk</i>	67
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Mobile Banking Usability</i>	68
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Variabel <i>Mobile Banking Usability</i>	70
Tabel 4. 11 Proses Penghapusan Indikator 1	71

Tabel 4. 12 Proses Penghapusan Indikator 2	72
Tabel 4. 13 Proses Penghapusan Indikator 3	73
Tabel 4. 14 Nilai <i>Loading Factor</i>	74
Tabel 4. 15 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	75
Tabel 4. 16 Nilai Akar AVE (<i>Fornell-Larcker Criterion</i>).....	75
Tabel 4. 17 Nilai <i>Cross Loading</i>	76
Tabel 4. 18 Nilai <i>Composite Reliability</i>	77
Tabel 4. 19 Nilai <i>R-Square</i>	78
Tabel 4. 20 Nilai <i>f-Square</i>	79
Tabel 4. 21 Nilai <i>Q-Square</i>	79
Tabel 4. 22 Nilai VIF	80
Tabel 4. 23 Hasil Uji Hipotesis Model	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Manajemen Sistem Informasi	7
Gambar 2. 1 Contoh <i>Mobile Banking</i>	12
Gambar 2. 2 Contoh <i>Website Banking</i>	12
Gambar 2. 3 Contoh <i>Mobile Banking</i> Pada Tablet	12
Gambar 2. 4 Contoh <i>SMS Banking</i>	13
Gambar 2. 5 Struktur Organisasi BNI	15
Gambar 2. 6 <i>Mobile Banking</i> BNI	16
Gambar 2. 7 <i>Technology Acceptance Model</i> Sumber (Davis, 1989).....	17
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	23
Gambar 3. 2 Model Penelitian oleh (Aboobucker & Bao, 2018)	28
Gambar 3. 3 Model Konseptual Penulis	29
Gambar 4. 1 Diagram Lingkaran Daerah Tempat Tinggal Responden	56
Gambar 4. 2 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden.....	57
Gambar 4. 3 Diagram Lingkaran Usia Responden	58
Gambar 4. 4 Hasil Uji Hipotesis Model	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan Perwakilan Pihak BNI pada Penelitian.....	111
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	111
Lampiran 3. Analisis Statistik Deskriptif	124
Lampiran 4. Uji Validitas 30 Data Kuesioner dengan SPSS.....	130
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS.....	135
Lampiran 6. Hasil Uji Outer Model.....	136
Lampiran 7. Hasil Uji Inner Model	138
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis Bootstrapping	140