

**PENGUKURAN PENERIMAAN PENGGUNA TEKNOLOGI
BANK DIGITAL MENGGUNAKAN MODIFIKASI UTAUT2
(STUDI KASUS: NEOBANK)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

RHIZMA ELLIZA PUTRI

20082010120

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

S U R A B A Y A

2024

SKRIPSI

PENGUKURAN PENERIMAAN PENGGUNA TEKNOLOGI BANK DIGITAL MENGGUNAKAN MODIFIKASI UTAUT2 (STUDI KASUS: NEOBANK)

Disusun Oleh:
RHIZMA ELLIZA PUTRI
20082010120

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 27 Mei 2024

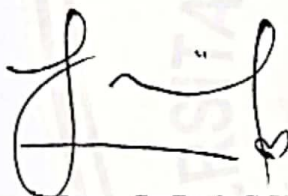
Pembimbing :

1.



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 17119910320052

2.



Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199303162019032020

Tim Penguji :

1.



Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198107042021212011

2.



Agung Brastama Putra, S.Kom.,
M.Kom.
NIP. 198511242021211003

3.



Anita Wulansari, S. Kom., M.Kom.
NIP. 198710152022032005

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



Prof. Dr. Jr. Novirina Hendrasarie, M.T.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

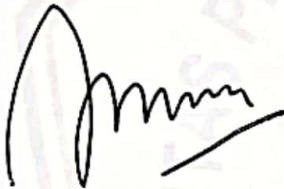
**PENGUKURAN PENERIMAAN PENGGUNA TEKNOLOGI
BANK DIGITAL MENGGUNAKAN MODIFIKASI UTAUT2
(STUDI KASUS: NEOBANK)**

Disusun Oleh:
RHIZMA ELLIZA PUTRI
20082010120

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Mei
Periode 2024 pada Tanggal 27 Mei 2024**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 17119910320052

Dosen Pembimbing 2



Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199303162019032020

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer



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 : Rhizma Elliza Putri

NPM : 20082010120

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 27 Mei 2024 dengan judul:


**"PENGUKURAN PENERIMAAN PENGGUNA TEKNOLOGI
BANK DIGITAL MENGGUNAKAN MODIFIKASI UTAUT2
(STUDI KASUS: NEOBANK)"**


Oleh karenanya mahasiswa tersebut di atas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.


Surabaya, 29 Mei 2024

Dosen penguji yang memeriksa skripsi:

1. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198107042021212011
2. Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198511242021211003
3. Anita Wulansari, S. Kom., M.Kom.
NIP. 198710152022032005

{  }

{  }

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 17119910320052

Dosen Pembimbing 2



Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom
NIP. 199303162019032020



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rhizma Elliza Putri

NPM : 20082010120

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**“PENGUKURAN PENERIMAAN PENGGUNA TEKNOLOGI
BANK DIGITAL MENGGUNAKAN MODIFIKASI UTAUT2
(STUDI KASUS: NEOBANK)”**

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, 29 Mei 2024

Hormat Saya,



Rhizma Elliza Putri

NPM. 20082010120

**Judul Skripsi :PENGUKURAN PENERIMAAN PENGGUNA
TEKNOLOGI BANK DIGITAL MENGGUNAKAN
MODIFIKASI UTAUT2 (STUDI KASUS: NEOBANK)**

Pembimbing 1 : Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2 : Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Neobank merupakan aplikasi layanan bank digital di Indonesia milik PT Bank Neo Commerce Tbk. Bank digital merupakan bentuk dari *financial technology* dan memungkinkan pengguna untuk dapat melakukan aktivitas perbankan hanya dengan melalui perangkat yang didukung oleh jaringan internet. Tercatat bahwa Neobank menempati posisi kedua yang memiliki pengguna paling banyak di antara bank digital lain dengan persentase sebesar 40%. Oleh karena itu, diperlukan suatu pengukuran yang dapat menjelaskan tingkat penerimaan pengguna. Tujuan dari skripsi ini ialah untuk mengukur penerimaan pengguna aplikasi bank digital.

Model konseptual yang digunakan ialah modifikasi UTAUT2 yang terdiri dari variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influences*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit* dengan penambahan variabel *Trust*, *Behavioral Intention*, *Usage Intention*. Pendekatan yang digunakan ialah kuantitatif dengan memanfaatkan *software* SmartPLS untuk proses pengolahan data dengan analisis SEM.

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat beberapa variabel yakni *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, dan *Habit* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *Behavioral Intention*. Pengaruh yang paling besar dimiliki oleh variabel *Performance Expectancy*. Sedangkan variabel yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *Usage Intention* dimiliki oleh variabel *Facilitating Conditions* dan *Habit* dengan signifikansi terbesar ditunjukkan oleh variabel *Facilitating Conditions*.

Kata Kunci: *financial technology*, bank digital, UTAUT2, Neobank

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala ridho dan berkah yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi berjudul “Pengukuran Penerimaan Pengguna Teknologi Bank Digital Menggunakan Modifikasi UTAUT2 (Studi Kasus: Neobank)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana. Secara tulus rasa terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam setiap langkah.
2. Adik kandung dan kakak sepupu yang selalu memberikan hiburan dan semangat selama proses penyusunan skripsi.
3. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan serta motivasi selama masa perkuliahan.
6. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom. selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
7. Seluruh dosen Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
8. Responden yang telah membantu mengisi kuesioner.
9. Seluruh teman dan sahabat yang telah mendukung dan menemani selama pengerjaan skripsi.

Dengan penuh kesadaran, dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Dengan penuh harapan, semoga laporan skripsi ini mampu berperan sebagai penunjang dalam perkembangan IPTEK terutama dalam bidang Sistem Informasi.

Sidoarjo, Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Tujuan.....	9
1.5 Manfaat.....	9
1.5.1 Manfaat Akademis	9
1.5.2 Manfaat Praktik.....	10
1.6 Relevansi Sistem Informasi.....	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Pengukuran Penerimaan Pengguna	14
2.2 Financial Technology	15
2.3 Bank Digital	16

2.4	Neobank.....	17
2.4.1	Definisi dan Sejarah Neobank.....	17
2.4.2	Tampilan Neobank.....	17
2.4.3	Fitur Neobank.....	21
2.5	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)</i>	27
2.6	Variabel Kepercayaan.....	30
2.7	<i>Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS)</i>	31
2.8	<i>Mean</i>	31
2.9	Modus.....	32
2.10	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	33
2.11	<i>Cronbach's Alpha</i>	33
2.12	<i>Composite Reliability</i>	34
2.13	<i>Effect Size</i>	35
2.14	<i>T-Statistics</i>	35
2.15	Penelitian Terdahulu.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		41
3.1	Alur Penelitian.....	41
3.2	Studi Literatur dan Observasi.....	41
3.3	Identifikasi Permasalahan.....	42
3.4	Model Konseptual.....	43
3.5	Hipotesis Penelitian.....	43

3.5.1	<i>Performance Expectancy (PE)</i>	44
3.5.2	<i>Effort Expectancy (EE)</i>	44
3.5.3	<i>Social Influence (SI)</i>	45
3.5.4	<i>Facilitating Conditions (FC)</i>	45
3.5.5	<i>Hedonic Motivation (HM)</i>	46
3.5.6	<i>Price Value (PV)</i>	46
3.5.7	<i>Habit (HB)</i>	47
3.5.8	<i>Trust (TR)</i>	48
3.5.9	<i>Behavioral Intention (BI)</i>	48
3.6	Definisi Operasional.....	49
3.7	Teknik Pengumpulan Data	51
3.7.1.	Sumber Pengumpulan Data.....	52
3.8	Penetapan Populasi dan Sampel	52
3.8.1.	Teknik Sampling	54
3.9	Penyusunan Instrumen Kuesioner	54
3.10	Penyebaran Pra Kuesioner.....	59
3.11	Uji Validitas dan Reliabilitas	60
3.11.1	Uji Validitas	60
3.11.2	Uji Reliabilitas	63
3.12	Pengolahan dan Analisis Data.....	64
3.12.1	Analisis Deskriptif	64

3.12.2	Analisis Inferensial.....	64
3.13	Uji Hipotesis.....	67
3.14	Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	67
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		68
4.1	Data Demografi Responden	68
4.2	Hasil Analisis Deskriptif	72
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	73
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	75
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	77
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	79
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	81
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Price Value</i>	83
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Habit</i>	85
4.2.8	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i>	87
4.2.9	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	89
4.2.10	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usage Intention</i>	91
4.3	Hasil Analisis Inferensial	93
4.3.1	Outer Model	94
4.3.2	Inner Model.....	100
4.4	Uji Hipotesis.....	103
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	109

4.5.1	Hubungan <i>Performance Expectancy</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	109
4.5.2	Hubungan <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	110
4.5.3	Hubungan <i>Social Influence</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	112
4.5.4	Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> dengan <i>Behavioral Intention</i> .	113
4.5.5	Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> dengan <i>Usage Intention</i>	114
4.5.6	Hubungan <i>Hedonic Motivation</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	115
4.5.7	Hubungan <i>Price Value</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	117
4.5.8	Hubungan <i>Habit</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	118
4.5.9	Hubungan <i>Habit</i> dengan <i>Usage Intention</i>	119
4.5.10	Hubungan <i>Trust</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	120
4.5.11	Hubungan <i>Behavioral Intention</i> dengan <i>Usage Intention</i>	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		124
5.1	Kesimpulan.....	124
5.2	Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA		126
LAMPIRAN.....		135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Transaksi Bank Digital di Indonesia	3
Gambar 1.2	Aplikasi Bank Digital Paling Banyak Digunakan di Indonesia	4
Gambar 1.3	Rating Neobank di Google Playstore	5
Gambar 1.4	Ulasan Neobank di Google Playstore.....	6
Gambar 1.5	Pendekatan Manajemen Sistem Informasi	11
Gambar 2.1	Tampilan Menu Home Neobank	18
Gambar 2.2	Tampilan Menu Wealth Neobank	19
Gambar 2.3	Tampilan Menu SocialFi Neobank.....	20
Gambar 2.4	Tampilan Menu Profil Neobank.....	21
Gambar 2.5	Layanan Neobank Kategori Rekening.....	22
Gambar 2.6	Layanan Neobank Kategori Wealth	22
Gambar 2.7	Layanan Neobank Kategori Pulsa & Tagihan	23
Gambar 2.8	Layanan Neobank Kategori Promo	23
Gambar 2.9	Layanan Neobank Neo Benefits.....	24
Gambar 2.10	Layanan Neobank Neo News	25
Gambar 2.11	Layanan Neobank Neo Kupon	25
Gambar 2.12	Layanan Neobank Neo Rewards	26
Gambar 2.13	Layanan Neobank Neo Business	26
Gambar 2.14	Model Konseptual UTAUT2.....	28
Gambar 3.1	Alur Penelitian.....	41
Gambar 3.2	Model Konseptual	43
Gambar 4.1	Jenis Kelamin Responden	68
Gambar 4.2	Rentang Usia Responden.....	69

Gambar 4.3	Pekerjaan Responden	70
Gambar 4.4	Domisili Responden	71
Gambar 4.5	Frekuensi Penggunaan Responden	72
Gambar 4.6	Hasil <i>Bootstrapping</i>	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Definisi Variabel UTAUT2	28
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1	Definisi Operasional	49
Tabel 3.2	Instrumen Penelitian	54
Tabel 3.3	Skala Likert.....	59
Tabel 3.4	Nilai Loading Factor	60
Tabel 3.5	Nilai AVE	62
Tabel 3.6	Nilai Reliabilitas	63
Tabel 3.7	Kriteria Penilaian <i>Outer Model</i>	65
Tabel 3.8	Kriteria Penilaian <i>Inner Model</i>	67
Tabel 4.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	73
Tabel 4.2	Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	74
Tabel 4.3	Frekuensi Jawaban Variabel	75
Tabel 4.4	Hasil Statistik Jawaban Variabel	76
Tabel 4.5	Frekuensi Jawaban Variabel	77
Tabel 4.6	Hasil Statistik Jawaban Variabel	78
Tabel 4.7	Frekuensi Jawaban Variabel	79
Tabel 4.8	Hasil Statistik Jawaban Variabel	80
Tabel 4.9	Frekuensi Jawaban Variabel	81
Tabel 4.10	Hasil Statistik Jawaban Variabel.....	82
Tabel 4.11	Frekuensi Jawaban Variabel	83
Tabel 4.12	Hasil Statistik Jawaban Variabel.....	84
Tabel 4.13	Frekuensi Jawaban Variabel	85

Tabel 4.14	Hasil Statistik Jawaban Variabel.....	86
Tabel 4.15	Frekuensi Jawaban Variabel	87
Tabel 4.16	Hasil Statistik Jawaban Variabel.....	88
Tabel 4.17	Frekuensi Jawaban Variabel	89
Tabel 4.18	Hasil Statistik Jawaban Variabel.....	90
Tabel 4.19	Frekuensi Jawaban Variabel	91
Tabel 4.20	Hasil Statistik Jawaban Variabel.....	93
Tabel 4.21	<i>Outer Loading</i>	94
Tabel 4.22	Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	96
Tabel 4.23	<i>Fornell-Larcker Criterion</i>	97
Tabel 4.24	<i>Cross Loading</i>	97
Tabel 4.25	Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	100
Tabel 4.26	R-Square.....	101
Tabel 4.27	F-Square Behavioral Intention	102
Tabel 4.28	F-Square Usage Intention.....	102
Tabel 4.29	Hasil Uji Hipotesis	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Referensi Pernyataan Kuesioner.....	135
Lampiran 2. Formulir Kuesioner	136
Lampiran 3. Hasil Outer Loading	148
Lampiran 4. Hasil Konstruk Validitas dan Reliabilitas	149
Lampiran 5. Hasil Cross Loadings.....	149
Lampiran 6. Hasil Fornell-Larcker Criterion.....	150
Lampiran 7 Hasil R-Square.....	150
Lampiran 8. Hasil F-Square	150
Lampiran 9. Hasil Bootstrapping	150
Lampiran 10. Model Struktural.....	151