

**PENGUKURAN PENERIMAAN PENGGUNA
MOBILE BANKING MENGGUNAKAN TAM DENGAN
VARIABEL TAMBAHAN LAYANAN PELANGGAN DAN
PERSEPSI KEAMANAN
(Studi Kasus : Jconnect Mobile)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

CALLISTA HARNIT PUTRI

20082010076

**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 MOBILE BANKING
MENGUNAKAN TAM DENGAN VARIABEL TAMBAHAN LAYANAN
PELANGGAN DAN PERSEPSI KEAMANAN
(Studi Kasus : Jconnect Mobile)**

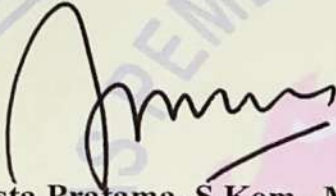
Disusun oleh :

CALLISTA HARNIT PUTRI
20082010076

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 21 Juni 2024

Pembimbing :

1.



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 7119 91 032005 2

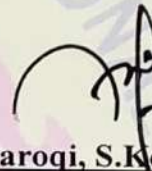
2.



Eristya Mava Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

Tim Penguji :

1.



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

2.



Eka Dyar Wahyuni, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19841201 2021212 005

3.



Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.
NIP. 19920514 2022032 007

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



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

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGUKURAN PENERIMAAN PENGGUNA MOBILE BANKING
MENGUNAKAN TAM DENGAN VARIABEL TAMBAHAN LAYANAN
PELANGGAN DAN PERSEPSI KEAMANAN
(Studi Kasus : Jconnect Mobile)**

Disusun oleh :

CALLISTA HARNIT PUTRI


20082010076

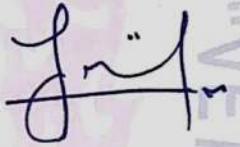
Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juni Periode 2024 pada
Tanggal 11 Juni 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1


Dosen Pembimbing 2


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 7119 91 032005 2


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

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 : Callista Harnit Putri

NPM : 20082010076

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 19 Juni 2024 dengan judul:

**PENGUKURAN PENERIMAAN PENGGUNA MOBILE BANKING
MENGUNAKAN TAM DENGAN VARIABEL TAMBAHAN LAYANAN
PELANGGAN DAN PERSEPSI KEAMANAN
(Studi Kasus : Jconnect Mobile)**

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

Surabaya, 21 Juni 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi :

1. Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001


2. Eka Dvar Wahyuni, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19841201 2021212 005

3. Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.
NIP. 19920514 2022032 007

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 7119 91 032005 2


Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Callista Harnit Putri

NPM : 20082010076

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa judul/ Tugas Akhir berikut :

**PENGUKURAN PENERIMAAN PENGGUNA MOBILE BANKING
MENGUNAKAN TAM DENGAN VARIABEL TAMBAHAN LAYANAN
PELANGGAN DAN PERSEPSI KEAMANAN
(Studi Kasus : Jconnect Mobile)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/ Tugas Akhir/ Penelitian orang lain dan juga bukan 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 Instansi Pendidikan lain. Jika dinyatakan dikemudian hari pernyataan tersebut terbukti benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 19 Juni 2024

Hormat Saya,



Callista Harnit Putri
NPM. 20082010076

Judul : Pengukuran Penerimaan Pengguna Mobile Banking Menggunakan TAM dengan Variabel Tambahan Layanan Pelanggan dan Persepsi Keamanan (Studi Kasus : Jconnect Mobile).

Penulis : Callista Harnit Putri

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

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

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk industri perbankan. Salah satu inovasi dalam sektor perbankan adalah pengembangan layanan *mobile banking*, yang memudahkan nasabah mengakses layanan perbankan melalui perangkat seluler. Bank Jatim, melalui aplikasinya *Jconnect Mobile*, berupaya memberikan layanan perbankan yang inovatif dan mudah diakses. Namun, data menunjukkan bahwa hanya 7,7% dari total nasabah Bank Jatim yang menggunakan *Jconnect Mobile*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Jconnect Mobile* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM adalah model yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi informasi. Penelitian ini juga mengintegrasikan variabel eksternal, yaitu *Customer Service and Support* serta *Perceived Security*, untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif. Sampel yang diambil sebanyak 400 responden pengguna aplikasi *Jconnect Mobile*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis SEM-PLS dengan *software* SPSS dan SmartPLS untuk menguji hubungan antara variabel-variabel TAM dan variabel eksternal dengan penerimaan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*, *Perceived Trust*, dan *Perceived Attitude*, serta *Behavioral Intention to Use*. Selain itu, *Perceived Trust* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Service and Support*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Security*. *Perceived Security* juga berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*, sementara *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Attitude* dan *Behavioral Intention to Use*. Namun, tidak ditemukan pengaruh signifikan antara *Perceived Trust* serta *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Attitude*.

Kata kunci: *Mobile banking*, aplikasi *Jconnect Mobile*, TAM, SEM-PLS.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul “Pengukuran Penerimaan Pengguna *Mobile Banking* Menggunakan TAM dengan Variabel Tambahan Layanan Pelanggan dan Persepsi Keamanan (Studi Kasus: Jconnect Mobile)” dengan baik. Penulisan penelitian skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dari program Sarjana pada program studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulisan penelitian skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan, motivasi, serta doa dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis secara khusus ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis atas segala dukungan, doa, motivasi, dan kepercayaan kepada penulis sampai saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik, serta adik-adik, yangti, tante, dan keluarga terdekat penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi terbaik.
2. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan memberikan arahan dalam menyusun penelitian skripsi ini.
3. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan memberikan arahan dalam menyusun penelitian skripsi ini.

4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Wali yang selalu memberikan arahan dan motivasi kepada penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi selama masa perkuliahan.
7. Seluruh responden pada penelitian skripsi ini, atas waktu dan kesediannya untuk mengisi kuesioner, sehingga penelitian skripsi ini dapat terlaksana.
8. Kepada Hani, Radhiya, Gemintang, Cipta, dan Renanda, selaku sahabat terdekat penulis selama masa perkuliahan yang telah banyak membantu, menemani, menyemangati dan memberikan motivasi, berkat mereka penulis mampu melewati dan menyelesaikan penelitian skripsi ini.
9. Kepada Annyza, Irine, Ardel, Michelle, dan Andew, selaku sahabat-sahabat penulis yang selalu menemani, menghibur, dan memberikan semangat selama ini.
10. Kepada teman-teman kelas B yang telah saling memberikan semangat, bertukar informasi, dan dukungan dari awal masa perkuliahan hingga saat ini.
11. Kepada teman-teman Sistem Informasi angkatan 2020 yang telah bersama-sama melewati perjuangan dari awal sampai akhirnya penelitian skripsi ini dapat terselesaikan.

12. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang dengan tulus dan ikhlas memberikan semangat, doa, dan dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
13. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri selaku penulis, yang telah berjuang dan tidak menyerah dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun untuk dapat menyempurnakan penelitian selanjutnya. Semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat dan menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Relevansi SI	9
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Pengukuran Penerimaan Pengguna Sistem Informasi.....	13
2.2 Bank Jatim.....	14
2.3 Aplikasi Jconnect Mobile.....	14
2.4 Technology Acceptance Model (TAM)	17
2.5 Populasi dan Sampel	19
2.6 SEM-PLS (<i>Structural Equation Modeling – Partial Least Square</i>)	21
2.7 Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Studi Literatur dan Observasi.....	32
3.2 Identifikasi Masalah	33
3.3 Model Konseptual	34
3.4 Hipotesis Penelitian.....	35
3.4.1 <i>Perceived Usefulness</i>	35
3.4.2 <i>Customer Service and Support</i>	37
3.4.3 <i>Perceived Trust</i>	37
3.4.4 <i>Perceived Security</i>	38
3.4.5 <i>Perceived Ease of Use</i>	39
3.4.6 <i>Perceived Attitude</i>	40

3.5	Menetapkan Populasi dan Sampel	40
3.6	Skala <i>Likert</i>	41
3.7	Instrumen Penelitian.....	42
3.8	Pra-Kuesioner.....	46
3.9	Penyebaran Kuesioner.....	47
3.10	Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.10.1	Uji Validitas	48
3.10.2	Uji Reliabilitas	53
3.11	Pengolahan dan Analisis Data.....	54
3.11.1	Analisis Deskriptif	54
3.11.2	Analisis Inferensial.....	54
3.12	Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Data Demografi Responden	59
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	59
4.1.2	Usia Responden.....	60
4.1.3	Domisili Responden	61
4.1.4	Pekerjaan Responden	62
4.1.5	Lama Penggunaan Aplikasi.....	63
4.1.6	Frekuensi Penggunaan Aplikasi	64
4.2	Analisis Statistik Deskriptif	64
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	65
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	67
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Trust</i>	69
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Attitude</i>	71
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i>	73
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Customer Service and Support</i>	75
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Security</i>	77
4.3	Analisis Inferensial.....	79
4.3.1	Outer Model	80
4.3.2	Inner Model.....	86
4.3.3	Uji Hipotesis	91
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	100
4.4.1	Hubungan antara <i>Perceived Usefulness (PU)</i> dengan <i>Perceived Ease of Use (PEU)</i>	100

4.4.2	Hubungan antara <i>Perceived Usefulness</i> (PU) dengan <i>Perceived Trust</i> (PT).	102
4.4.3	Hubungan antara <i>Perceived Usefulness</i> (PU) dengan <i>Perceived Attitude</i> (ATT).	103
4.4.4	Hubungan antara <i>Perceived Usefulness</i> (PU) dengan <i>Behavioral Intention to Use</i> (BIU).	105
4.4.5	Hubungan antara <i>Perceived Trust</i> (PT) dengan <i>Customer Service and Support</i> (CS).	107
4.4.6	Hubungan antara <i>Perceived Trust</i> (PT) dengan <i>Perceived Ease of Use</i> (PEU).	108
4.4.7	Hubungan antara <i>Perceived Trust</i> (PT) dengan <i>Perceived Security</i> (PS).	110
4.4.8	Hubungan antara <i>Perceived Trust</i> (PT) dengan <i>Perceived Attitude</i> (ATT).	111
4.4.9	Hubungan antara <i>Perceived Security</i> (PS) dengan <i>Perceived Ease of Use</i> (PEU).	113
4.4.10	Hubungan antara <i>Perceived Security</i> (PS) dengan <i>Perceived Attitude</i> (ATT).	115
4.4.11	Hubungan antara <i>Perceived Ease of Use</i> (PEU) dengan <i>Perceived Attitude</i> (ATT).	116
4.4.12	Hubungan antara <i>Perceived Ease of Use</i> (PEU) dengan <i>Behavioral Intention to Use</i> (BIU).	118
4.4.13	Hubungan antara <i>Perceived Attitude</i> (ATT) dengan <i>Behavioral Intention to Use</i> (BIU).	120
BAB V PENUTUP.....		122
5.1	Kesimpulan	122
5.2	Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA		124
LAMPIRAN.....		136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Awal Aplikasi Jconnect Mobile.....	3
Gambar 2. 1 Aplikasi Jconnect Mobile.....	15
Gambar 2. 2 Technology Acceptance Model Framework Menurut Davis 1989..	19
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	32
Gambar 3. 2 Model Konseptual	35
Gambar 4. 1 Presentase Jenis Kelamin Responden	59
Gambar 4. 2 Grafik Rentang Usia Responden	60
Gambar 4. 3 Grafik Domisili Responden.....	61
Gambar 4. 4 Grafik Pekerjaan Responden	62
Gambar 4. 5 Presentase Lama Penggunaan Aplikasi.....	63
Gambar 4. 6 Presentase Frekuensi Penggunaan Aplikasi	64
Gambar 4. 7 Hasil <i>Bootstrapping</i>	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Skala Likert	42
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	43
Tabel 3. 3 Uji Validitas Perceived Usefulness.....	49
Tabel 3. 4 Uji Validitas Perceived Ease of Use	50
Tabel 3. 5 Uji Validitas Perceived Trust.....	50
Tabel 3. 6 Uji Validitas Perceived Attitude	51
Tabel 3. 7 Uji Validitas Behavioral Intention to Use.....	51
Tabel 3. 8 Uji Validitas Customer Service and Support	52
Tabel 3. 9 Uji Validitas Perceived Security	52
Tabel 3. 10 Uji Reliabilitas	53
Tabel 3. 11 Evaluasi Model Pengukuran	55
Tabel 3. 12 Evaluasi Model Struktural	57
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban <i>Perceived Usefulness</i>	65
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	66
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban <i>Perceived Ease of Use</i>	67
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	68
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban <i>Perceived Trust</i>	69
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Trust</i>	70
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban <i>Perceived Attitude</i>	72
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Attitude</i>	73
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i>	74
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i>	75
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Customer Service and Support</i>	76
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Customer Service and Support</i>	77
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Security</i>	78
Tabel 4. 14 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Security</i>	79
Tabel 4. 15 <i>Outer Loading</i>	80
Tabel 4. 16 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	82
Tabel 4. 17 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	83
Tabel 4. 18 <i>Cross Loading</i>	84
Tabel 4. 19 Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	86
Tabel 4. 20 Hasil <i>Variabel Inflation Factor (VIF)</i>	87
Tabel 4. 21 Hasil <i>R-Square</i>	88
Tabel 4. 22 Hasil <i>F-Square</i>	90
Tabel 4. 23 Hasil Uji Hipotesis	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian.....	136
Lampiran 2 Surat Perizinan Penelitian.....	137
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	138
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Realiabilitas	147
Lampiran 5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	152
Lampiran 6 Hasil Uji <i>Outer loading</i>	153
Lampiran 7 Hasil Uji <i>Construct Reliability dan Validity</i>	154
Lampiran 8 Hasil Uji <i>Construct Fornel Lacker Criterion</i>	154
Lampiran 9 Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	155
Lampiran 10 Hasil Uji <i>VIF</i>	156
Lampiran 11 Hasil Uji <i>R-Square</i>	157
Lampiran 12 Hasil Uji <i>F-Square</i>	157
Lampiran 13 Hasil <i>Graphic Bootstrapping</i>	158
Lampiran 14 Hasil Uji Hipotesis	159