



SKRIPSI

ANALISIS PENERIMAAN SEABANK PADA PERSPEKTIF GENERASI Z MENGGUNAKAN MODIFIKASI UTAUT2 DAN DELONE & MCLEAN

ALDI BAGUS HERMAWAN

NPM 22082010199

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENERIMAAN SEABANK PADA PERSPEKTIF GENERASI Z MENGUNAKAN MODIFIKASI UTAUT2 DAN DELONE & MCLEAN

Oleh :

ALDI BAGUS HERMAWAN

NPM. 22082010199

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur Pada tanggal 08 Januari 2026.

Menyetujui,

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

[Signature] (Pembimbing I)

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom
NIP. 199602032024062001

[Signature] (Pembimbing II)

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

[Signature] (Ketua Penguji)

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA
NIP. 199710122024062001

[Signature] (Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199810202024062002

[Signature] (Penguji III)

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

[Signature]

Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie. MT

NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PENERIMAAN SEABANK PADA PERSPEKTIF GENERASI Z MENGUNAKAN MODIFIKASI UTAUT2 DAN DELONE & MCLEAN

Oleh :

ALDI BAGUS HERMAWAN

NPM. 22082010199



Menyetujui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer



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

NIP. 198511242021211003

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Aldi Bagus Hermawan
NPM : 22082010199
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



Surabaya, 19 Januari 2026
Yang Membuat Pernyataan,

ALDI BAGUS HERMAWAN
NPM. 22082010199

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Aldi Bagus Hermawan / 22082010199
Judul Skripsi : Analisis Penerimaan SeaBank Pada Perspektif
Generasi Z Menggunakan Modifikasi UTAUT2
dan DeLone & McLean
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

SeaBank merupakan salah satu bank digital yang memiliki popularitas tinggi pada kalangan Generasi Z di Indonesia. Namun, masih ditemukan sejumlah keluhan pengguna seperti penangguhan akun secara tiba-tiba, lambatnya respon layanan, dan kurangnya transparansi informasi yang berpotensi berpotensi mempengaruhi penerimaan dan keberlanjutan penggunaan SeaBank. Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan SeaBank dari perspektif Generasi Z menggunakan modifikasi model UTAUT2 dan DeLone & McLean, dengan menambahkan variabel perceived risk. Variabel yang digunakan, meliputi performance expectancy, effort expectancy, social influence, information quality, system quality, service quality, perceived risk, behavioral intention, dan actual use. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner secara online. Sampel penelitian terdiri dari 442 pengguna SeaBank Generasi Z yang dipilih menggunakan teknik purposive non-probability sampling. Analisis data dilakukan dengan pendekatan PLS-SEM dengan tools SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan lima dari delapan hipotesis diterima. Kelima hipotesis tersebut menggambarkan bahwa variabel performance expectancy, social influence, service quality, dan perceived risk terbukti memiliki pengaruh secara signifikan terhadap behavioral intention, yang kemudian juga mempengaruhi actual use, sehingga penerimaan SeaBank dari sudut pandang Generasi Z diterima dengan menggunakan modifikasi UTAUT2 dan DeLone & McLean.

Kata Kunci : Bank Digital, SeaBank, UTAUT2, DeLone dan McLean, Generasi Z

ABSTRACT

Student Name / NPM : Aldi Bagus Hermawan / 22082010199
Thesis Title : Analysis of SeaBank Acceptance from a
Generation Z Perspective Using Modified
UTAUT2 and DeLone & McLean
Advisors : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

SeaBank is a digital bank that is highly popular among Generation Z in Indonesia. However, several user complaints have been found, such as sudden account suspensions, slow service responses, and a lack of information transparency, which have the potential to affect the acceptance and continued use of SeaBank. Therefore, this study aims to analyze SeaBank acceptance from the perspective of Generation Z using modified UTAUT2 and DeLone & McLean models by adding the perceived risk variable. The variables used include performance expectancy, effort expectancy, social influence, information quality, system quality, service quality, perceived risk, behavioral intention, and actual use. This study uses a quantitative approach by distributing online questionnaires. The research sample consisted of 442 Generation Z SeaBank users selected using a purposive non-probability sampling technique. Data analysis was carried out using the PLS-SEM approach with the SmartPLS 3 tool. The results showed that five of the eight hypotheses were accepted. The five hypotheses illustrate that the variables of performance expectancy, social influence, service quality, and perceived risk are proven to have a significant influence on behavioral intention, which then also influences actual use, so that SeaBank acceptance from the perspective of Generation Z is accepted using modified UTAUT2 and DeLone & McLean.

Keywords : Digital Bank, SeaBank, UTAUT2, DeLone and McLean, Generation Z

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, dan kasih karunia-Nya kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul **“Analisis Penerimaan SeaBank Pada Perspektif Generasi Z Menggunakan Modifikasi UTAUT2 dan DeLone & McLean”** dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu bentuk tanggung jawab akademik dalam menuntaskan Program Studi S1 Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, terdapat doa, dukungan, ketulusan, bantuan, serta keterlibatan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mempersembahkan, serta menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ayah Hermadi Gutoro dan Ibu Harsasi, selaku kedua orang tua penulis, yang telah bekerja keras, senantiasa memberikan doa yang tanpa henti, kasih sayang, dukungan moral maupun materi, serta menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga, terutama untuk adik penulis, yang dengan ketulusan dan tanggung jawab telah memberikan dukungan dan pengorbanan demi kelancaran pendidikan penulis.
3. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dosen Wali penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta masukan selama baik selama menempuh perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Kedua penulis, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, saran, serta dukungan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Agung Brastama Putra S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi, yang telah memberikan dukungan, bantuan, arahan, serta kemudahan baik dalam kelengkapan persyaratan skripsi maupun dalam proses akademik penulis.

6. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi, yang dengan penuh ketulusan hati dan dedikasi telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan pengalaman berharga kepada penulis selama penulis menempuh masa perkuliahan.
7. Rekan-rekan dan teman-teman seperjuangan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan, bantuan, dan kebersamaan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Dan seluruh responden penelitian, yang telah meluangkan waktu dan bersedia berpartisipasi dalam pengisian kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, serta jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan demi penyempurnaan skripsi ini dan sebagai perbaikan pada penelitian selanjutnya. Dengan segala keterbatasan yang ada, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pihak-pihak yang berkepentingan lainnya. Sebagai penutup kata pengantar ini, satu kutipan yang ingin penulis sampaikan untuk diingat, *“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan” (Filipi 4:13)*.

Surabaya, Desember 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Relevansi Sistem Informasi.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Dasar Teori.....	18
2.2.1 Bank Digital	19
2.2.2 Aplikasi SeaBank.....	20
2.2.3 Generasi Z	22
2.2.4 Teori <i>Diffusion of Innovation</i>	23
2.2.5 UTAUT 2 (<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i>).....	26
2.2.6 DeLone and McLean.....	27
2.2.7 SEM-PLS	29
2.2.8 Variabel, Faktor, dan Model Konseptual	30
2.2.9 Data, Populasi, dan Sampel.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Alur Penelitian.....	33
3.2 Studi Literatur.....	34
3.3 Identifikasi Masalah	35
3.4 Penentuan Model Konseptual.....	36
3.5 Penyusunan Hipotesis.....	36
3.5.1 Hubungan <i>Performance Expectancy</i> dengan <i>Behavioral Intention</i> ..	37
3.5.2 Hubungan <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	37
3.5.3 Hubungan <i>Social Influence</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	38
3.5.4 Hubungan <i>Information Quality</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	38
3.5.5 Hubungan <i>System Quality</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	38
3.5.6 Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	39
3.5.7 Hubungan <i>Perceived Risk</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	39
3.5.8 Hubungan <i>Behavioral Intention</i> dengan <i>Actual Use</i>	40
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	40
3.6.1 Sumber Pengumpulan Data	40
3.6.2 Populasi	41
3.6.3 Teknik <i>Sampling</i>	41
3.6.4 Ukuran Sampel	42
3.7 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	42
3.8 Pra Kuesioner	46
3.8.1 Penyusunan Kuesioner	46
3.8.2 <i>Data Cleaning</i> Pra Kuesioner.....	48
3.8.3 Pengujian Instrumen	49
3.9 Penyebaran Kuesioner	53
3.10 Pengolahan dan Analisis Data	53
3.10.1 <i>Data Cleaning</i>	53
3.10.2 Tabulasi Data.....	55
3.10.3 Penginputan dan Pengujian Data	56
3.10.4 Analisis Data.....	56
3.11 Kesimpulan dan Saran	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61

4.1	Hasil dan Pembahasan <i>Data Cleaning</i>	61
4.1.1	Pemeriksaan Kesesuaian Kriteria Sampel.....	61
4.1.2	Pemeriksaan <i>Missing Value</i>	61
4.1.3	Pemeriksaan Jawaban Berpola.....	62
4.1.4	Pemeriksaan Data Redundan.....	62
4.1.5	Pemeriksaan <i>Outlier</i>	62
4.2	Hasil dan Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif.....	63
4.2.1	Frekuensi Jawaban <i>Performance Expectancy</i> (PE).....	64
4.2.2	Frekuensi Jawaban <i>Effort Expectancy</i> (EE).....	66
4.2.3	Frekuensi Jawaban <i>Social Influence</i> (SI).....	69
4.2.4	Frekuensi Jawaban <i>Information Quality</i> (IQ)	72
4.2.5	Frekuensi Jawaban <i>System Quality</i> (SQ)	74
4.2.6	Frekuensi Jawaban <i>Service Quality</i> (SEQ)	76
4.2.7	Frekuensi Jawaban <i>Perceived Risk</i> (PR).....	79
4.2.8	Frekuensi Jawaban <i>Behavioral Intention</i> (BI)	81
4.2.9	Frekuensi jawaban <i>Actual Use</i> (AU).....	84
4.3	Hasil dan Pembahasan Analisis Statistik Inferensial	86
4.3.1	Pengujian <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	87
4.3.2	Pengujian <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	97
4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	100
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	105
4.4.1	Hasil <i>Performance Expectancy</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	106
4.4.2	Hasil <i>Effort Expectancy</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	107
4.4.3	Hasil <i>Social Influence</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	109
4.4.4	Hasil <i>Information Quality</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	110
4.4.5	Hasil <i>System Quality</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	111
4.4.6	Hasil <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	113
4.4.7	Hasil <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	115
4.4.8	Hasil <i>Behavioral Intention</i> Terhadap <i>Actual Use</i>	116
BAB V PENUTUP.....		119
5.1	Kesimpulan	119
5.2	Saran.....	119

JADWAL PENELITIAN	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Survey Populix, 2024 [6]	2
Gambar 2.1 Logo SeaBank.....	21
Gambar 2.2 Tampilan Aplikasi SeaBank	22
Gambar 2.3 Kurva Distribusi <i>Adopters</i> Menurut Everett M. Rogers [54]	26
Gambar 2.4 Model Konseptual UTAUT2 [8]	26
Gambar 2.5 Model DeLone and McLean 1992 [56]	28
Gambar 2.6 Model DeLone and McLean 2003 [56]	29
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	33
Gambar 3.2 Model Konseptual [14].....	36
Gambar 4.1 Ringkasan Hasil <i>Bootstrapping</i>	100

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2.2 Model Pada Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2.3 Variabel Signifikan dan Tidak Signifikan.....	16
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 3.3 Kebutuhan Data.....	47
Tabel 3.4 Penyusunan Kuesioner	47
Tabel 3.5 Pembobotan Skala Likert	48
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	50
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	52
Tabel 3.8 Rumus Formula Untuk Proses <i>Data Cleaning</i>	54
Tabel 3.9 Kriteria Pengujian <i>Outer Model</i>	57
Tabel 3.10 Kriteria Pengujian <i>Inner Model</i>	58
Tabel 3.11 Kriteria Pengujian Hipotesis	59
Tabel 4.1 Hasil Proses <i>Data Cleaning</i>	63
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban <i>Performance Expectancy</i>	64
Tabel 4.3 Statistik Jawaban <i>Performance Expectancy</i>	66
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban <i>Effort Expectancy</i>	67
Tabel 4.5 Statistik Jawaban <i>Effort Expectancy</i>	68
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban <i>Social Influence</i>	69
Tabel 4.7 Statistik Jawaban <i>Social Influence</i>	71
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban <i>Information Quality</i>	72
Tabel 4.9 Statistik Jawaban <i>Information Quality</i>	73
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban <i>System Quality</i>	74
Tabel 4.11 Statistik Jawaban <i>System Quality</i>	76
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban <i>Service Quality</i>	77
Tabel 4.13 Statistik Jawaban <i>Service Quality</i>	78
Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban <i>Perceived Risk</i>	79
Tabel 4.15 Statistik Jawaban <i>Perceived Risk</i>	81
Tabel 4.16 Frekuensi Jawaban <i>Behavioral Intention</i>	82
Tabel 4.17 Statistik Jawaban <i>Behavioral Intention</i>	83

Tabel 4.18 Frekuensi Jawaban <i>Actual Use</i>	84
Tabel 4.19 Statistik Jawaban <i>Actual Use</i>	86
Tabel 4.20 Nilai <i>Outer Loadings</i> Dengan Indikator Asli	87
Tabel 4.21 Nilai <i>Outer Loadings</i> Setelah Peninjauan Ulang.....	88
Tabel 4.22 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	90
Tabel 4.23 Nilai <i>Cross Loadings</i>	91
Tabel 4.24 Nilai Fornell-Larcker <i>Criterion</i>	92
Tabel 4.25 Hasil <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT).....	93
Tabel 4.26 Nilai <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF)	95
Tabel 4.27 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	97
Tabel 4.28 Nilai <i>R-Square</i> (R^2)	98
Tabel 4.29 Nilai <i>F-Square</i> (f^2)	98
Tabel 4.30 Nilai Hasil <i>Bootstrapping</i>	101
Tabel 4.31 Hasil Pengujian Hipotesis	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian Skripsi.....	137
Lampiran 2 Surat Perubahan Judul Skripsi	138
Lampiran 3 Susunan Kuesioner Pada Google Form	139
Lampiran 4 Media Penyebaran Kuesioner	151
Lampiran 5 Hasil Penyebaran Kuesioner	154
Lampiran 6 Dokumentasi <i>Data Cleaning</i>	155
Lampiran 7 Statistik Jawaban Responden.....	156
Lampiran 8 Outer Loadings	166
Lampiran 9 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> , <i>Composite Reliability</i> , dan AVE	167
Lampiran 10 Fornell-Larcker <i>Criterion</i>	167
Lampiran 11 HTMT	167
Lampiran 12 Cross Loadings	168
Lampiran 13 Nilai VIF	169
Lampiran 14 Nilai <i>R-Square</i>	170
Lampiran 15 Nilai <i>F-Square</i>	170
Lampiran 16 Hasil <i>Bootstrapping</i>	170
Lampiran 17 Nilai <i>P-Value</i> , <i>T-Statistics</i> , dan O.....	171