

**ANALISIS PENERIMAAN MOBILE BANKING DENGAN
INTEGRASI MODEL TTF, UTAUT DAN PERLUASAN FAKTOR
TRUST**

(Studi Kasus : Mobile Banking di Indonesia)



SKRIPSI

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada Departemen Ilmu Komputer/ Informatika**

Disusun oleh:

Elgarsia Setya Nugraha

24010314120038

DEPARTEMEN ILMU KOMPUTER/INFORMATIKA

FAKULTAS SAINS DAN MATEMATIKA

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2018

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elgarsia Setya Nugraha
NIM : 24010314120038
Judul : Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Dengan Integrasi Model TTF,
UTAUT Dan Perluasan Faktor *Trust*.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tugas akhir/ skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Semarang, 25 September 2018



Elgarsia Setya Nugraha


NIM. 24010314120038

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Dengan Integrasi Model TTF,
UTAUT Dan Perluasan Faktor *Trust*
Nama : Elgarsia Setya Nugraha
NIM : 24010314120038

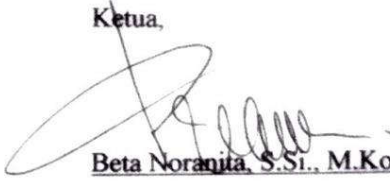
Telah diujikan pada sidang tugas akhir tanggal 13 September 2018 dan dinyatakan lulus pada tanggal 13 September 2018.

Mengetahui,
Ketua Departemen Ilmu Komputer / Informatika


Dr. Retno Kusumaningrum, S.Si, M.Kom.
NIP. 198104202005012001

Semarang, 25 September 2018

Panitia Penguji tugas Akhir
Ketua,


Beta Noranita, S.Si., M.Kom
NIP. 197308291998022001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Dengan Integrasi Model TTF,
UTAUT Dan Perluasan Faktor *Trust*
Nama : Elgarsia Setya Nugraha
NIM : 24010314120038

Telah diujikan pada sidang tugas akhir tanggal 13 September 2018.

Semarang, 25 September 2018
Dosen Pembimbing



Ragil Saputra.S.Si.,M.Cs
NIP. 198010212005011003

ABSTRAK

Mobile banking merupakan satu dari banyak layanan-layanan yang disediakan bank kepada nasabah, yang memungkinkan untuk melakukan transaksi perbankan melalui ponsel. Penerimaan teknologi ini dipelajari melalui hubungan antara persepsi pengguna, kepercayaan terhadap teknologi, dan kecocokan antara teknologi saat ini dengan teknologi *mobile banking*. Model teori yang digunakan adalah model *task technology fit* (TTF), *unified theory of acceptance and usage of technology* (UTAUT), dan variabel *Trust*. Model tersebut diterapkan dengan 225 sampel dengan sebaran 183 responden secara *online* (1 sampel tidak valid) dan 45 responden secara *offline* (2 sampel tidak kembali) dengan menggunakan *partial least square* (PLS) untuk menguji model konseptual. Perhitungan *path significance levels* diestimasi dengan menggunakan metode *bootstrapping* (500 *resamples*). Penelitian ini menemukan bahwa *technology characteristics* berpengaruh signifikan terhadap *task technology fit*, dan *task technology fit* berpengaruh signifikan terhadap *performance expectancy* dan *effort expectancy*, serta *performance expectancy*, *social influence*, memiliki pengaruh signifikan secara langsung dengan *behavioral intentions*. *Trust* berpengaruh signifikan terhadap *performance expectancy*, *behavioral intention*, dan *user adoption*. *Facilitating condition* dan *behavioral intentions* memiliki pengaruh dengan *user adoptions*. Penelitian ini juga dapat digunakan pihak bank sebagai penentu keputusan dan implementasi *mobile banking*.

Kata kunci : *Mobile Banking*, Penerimaan teknologi, TTF, UTAUT, *Trust*.

ABSTRACT

Mobile banking is one of the many services that banks provide to customers, which makes it possible to conduct banking transactions through mobile phones. The acceptance of this technology is learned through the relationship between user perception, trust in technology, and compatibility between current technology and mobile banking technology. The theoretical model used is the task technology fit (TTF) model, the unified theory of acceptance and usage of technology (UTAUT), and the Trust variable. The model was applied with 225 samples with a distribution of 183 online respondents (1 invalid sample) and 45 offline respondents (2 samples did not return) using partial least square (PLS) to test the conceptual model. Calculation of path significance levels is estimated using the bootstrapping method (500 resamples). This study found that technology characteristics had a significant effect on the task technology fit, and the task technology fit had a significant effect on performance expectancy and effort expectancy, and performance expectancy, social influence, had a significant direct effect on behavioral intentions. Trust has a significant effect on performance expectancy, behavioral intention, and user adoption. Facilitating conditions and behavioral intentions have influence with user adoptions. This research can also be used by banks as a decision maker and mobile banking implementation.

Keyword: Mobile Banking, Technology Acceptance, TTF, UTAUT, Trust.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Dengan Integrasi Model TTF, UTAUT, dan Perluasan Faktor *Trust*”. tugas akhir ini dibuat dengan tujuan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Departemen Ilmu Komputer/Informatika Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro, Semarang.

Dalam pelaksanaan tugas akhir serta penyusunan dokumen tugas akhir ini, banyak pihak yang membantu hingga dokumen ini dapat diselesaikan. Untuk itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Retno Kusumaningrum, S.Si., M.Kom. selaku Kepala Departemen Ilmu Komputer/ Informatika Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro, Semarang.
2. Bapak Helmie Arif Wibawa, S.Si., M.Cs. selaku Koordinator Tugas Akhir Departemen Ilmu Komputer/Informatika Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro, Semarang.
3. Bapak Ragil Saputra, S.Si., M.Cs. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Beta Noranita, S.Si., M.Kom. dan Ibu Dr. Dinar Mutiara Kusumo Nugraheni, S.T., M.Info.Tech(Comp) selaku dosen penguji I dan penguji II yang telah memberikan arahan, kritik dan saran kepada penulis untuk penyempurnaan tugas akhir ini.
5. Orang tua dan adik-adik tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis secara moril maupun materil hingga tugas akhir ini dapat selesai.
6. Sahabat dan rekan seperjuangan tercinta yang tiada henti memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
7. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan tugas akhir, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dokumen tugas akhir ini masih banyak kekurangan dari segi materi ataupun dalam penyajiannya. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun

sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 25 September 2018

Elgarsia Setya Nugraha

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan.....	4
1.4. Manfaat.....	4
1.5. Ruang Lingkup.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Perkembangan <i>Mobile Banking</i> di Indonesia.....	7
2.2. The Unified Theory of Aceptance and Usage of Technology model (UTAUT)	
8	
2.2.2. <i>Task Techology Fit model</i> (TTF).....	11
2.2.3. <i>Initial Trust Model</i> (ITM).....	13
2.2.4. Kepercayaan (<i>Trust</i>)	14
2.2.5. <i>Behavioral Intention</i>	16
2.2.6. <i>Partial Least Square - Structural Equation Modelling</i> (PLS-SEM)	16
2.2.6.1. Varibel PLS-SEM	17
2.2.6.2. Kriteria Penilaian PLS-SEM.....	19
2.2.6.3. Tahapan analisis PLS-SEM	19
2.2.6.4. Software SmartPLS.....	21
2.2.6.5. Interpretasi Output SmartPLS	21

2.3. Kajian Pustaka.....	22
2.4. Perumusan Hipotesis	28
2.4.1. Hubungan TTF terhadap <i>Performance Expectancy</i> dan <i>Effort Expectancy</i> 28	
2.4.2. UTAUT	30
2.4.3. Hubungan <i>Trust</i> Terhadap <i>Performance Expectancy</i> , <i>Behavioral Intention</i> , dan <i>User Adoption</i>	31
2.5. Model Hipotesis Yang Diusulkan	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	34
3.2. Jenis dan Sumber Data	34
3.3. Populasi dan Sampel	35
3.4. Metode Pengambilan Sampel.....	35
3.5. Variabel Penelitian	36
3.6. Definisi Operasional.....	39
3.7. Instrumen penelitian.....	40
3.8. Statistik Deskriptif.....	41
3.9. Statistik Inferensial.....	41
3.10. <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	41
3.11. <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	43
3.12. Uji Hipotesis.....	44
BAB IV PEMBAHASAN	46
4.1. Perancangan Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	46
4.2. Perancangan Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	46
4.3. Analisis Statistik Deskriptif	47
4.3.1. Deskripsi Data dan Pengumpulan Data	47
4.4. Estimasi Model.....	48
4.5. Hasil Analisis Statistik Inferensial	49
4.5.1. Pengukuran <i>Outer Model</i> (Reflektif).....	49
4.5.1.1. Pengujian Validitas Data.....	49
4.5.1.2. Pengujian Reliabilitas Data.....	62
4.5.2. Penilaian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	63
4.5.3. Interpretasi Hasil.....	66

4.6. Pembahasan Hipotesis.....	72
4.6.1. TTF	72
4.6.2. Hubungan TTF Terhadap <i>Performance Expectancy</i> dan <i>Effort Expectancy</i>	73
4.6.3. UTAUT	75
4.6.4. Hubungan Trust Terhadap PE, BI, dan UA	79
4.7. Hasil Hipotesis Penelitian	82
4.8. Rekomendasi	83
BAB V PENUTUP	87
5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model UTAUT (Venkatesh, et al., 2003).....	11
Gambar 2. 2 TTF Model (Goodhue & Thompson, 1995)	13
Gambar 2. 3 Model Reflektif (wahyupsy, 2011).....	18
Gambar 2. 4 Model Formatif (wahyupsy, 2011).....	18
Gambar 2. 5 Tahapan Analisis PLS-SEM (Hair, et al., 2017)	20
Gambar 2. 6 Model Hipotesis yang diusulkan	33
Gambar 4. 1 Model Perancangan Struktural pada SmartPLS 2.0 M3	46
Gambar 4. 2 Model Perancangan Pengukuran pada SmartPLS 2.0 M3	47
Gambar 4. 3 Hasil Estimasi Model pada SmartPLS 2.0 M3	48
Gambar 4. 4 Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i> pada smartPLS 2.0 M3	51
Gambar 4. 5 Hasil Perhitungan Nilai AVE pada SmartPLS 2.0 M3	52
Gambar 4. 6 Hasil Pengujian Cross Loading pada SmartPLS 2.0 M3	54
Gambar 4. 7 Hasil Pengujian Reliabilitas Data pada SmartPLS 2.0 M3	62
Gambar 4. 8 Hasil R-Square pada SmartPLS 2.0 M3	64
Gambar 4. 9 Hasil <i>Blindfolding</i> pada SmartPLS 2.0 M3	65
Gambar 4. 10 Hasil Bootstraping pada smartPLS 2.0 M3	67
Gambar 4. 11 Hasil <i>Bootstraping</i> Model TTF	73
Gambar 4. 12 Hasil <i>Bootsraping</i> Model TTF terhadap PE dan EE	75
Gambar 4. 13 Hasil <i>Bootstraping</i> Model UTAUT	79
Gambar 4. 14 Hasil <i>Bootstraping</i> Model <i>Trust</i>	82
Gambar 4. 15 Hasil akhir pengujian hipotesis.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Model penelitian yang pernah dilakukan	22
Tabel 3. 1 Susuan Skala Likert.....	35
Tabel 3. 2 Item kuesioner tiap konstruk	36
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 3. 4 Kriteria Penilaian PLS (Ghozali, 2014)	44
Tabel 4. 1 Profil Responden	48
Tabel 4. 2 Kriteria Penilaian <i>Convergent Validity</i>	50
Tabel 4. 3 Nilai Pengujian AVE.....	50
Tabel 4. 4 Kriteria Penilaian <i>Discriminant Validity</i>	53
Tabel 4. 5 Hasil <i>Cross Loading</i> Variabel <i>Technology Characteristics</i>	55
Tabel 4. 6 Hasil <i>Cross Loading</i> Variabel <i>Task Characteristics</i>	55
Tabel 4. 7 Hasil <i>Cross Loading</i> Variabel <i>Task Technology Fit</i>	55
Tabel 4. 8 Hasil <i>Cross Loading</i> Variabel <i>Performance Expectancy</i>	56
Tabel 4. 9 Hasil <i>Cross Loading</i> Variabel <i>Effort Expectancy</i>	56
Tabel 4. 10 Hasil <i>Cross Loading</i> Variabel <i>Social Influence</i>	56
Tabel 4. 11 Hasil <i>Cross Loading</i> Variabel <i>Facilitating Condition</i>	57
Tabel 4. 12 Hasil <i>Cross Loading</i> Variabel <i>Trust</i>	57
Tabel 4. 13 Hasil <i>Cross Loading</i> Variabel <i>Behavioral Intentions</i>	58
Tabel 4. 14 Hasil <i>Cross Loading</i> Variabel <i>User Adoptions</i>	58
Tabel 4. 15 Nilai Akar Kuadrat AVE.....	58
Tabel 4. 16 Perbandingan <i>AVE</i> dengan <i>latent variable correlation</i>	60
Tabel 4. 17 Hasil Output <i>Cronbach's Alpha</i>	62
Tabel 4. 18 Hasil Output <i>Composite Reliability</i>	63
Tabel 4. 19 Hasil <i>R-Square</i>	64
Tabel 4. 20 Hasil <i>Q-Square Predictive Relevance</i>	65
Tabel 4. 21 Hasil Pengujian <i>T-Statistics</i>	66

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup, dan sistematika penulisan skripsi mengenai Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Dengan Integrasi Model TTF, UTAUT Dan Perluasan Faktor *Trust*.

1.1. Latar Belakang

Penggunaan internet di Indonesia semakin bertambah setiap tahunnya, pada survei terakhir yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyatakan bahwa pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan menjadi 143,26 juta dari total penduduk di Indonesia sejumlah 262 juta jiwa (APJII, 2017).

Berdasarkan peningkatan pengguna internet, penggunaan *mobile banking* di Indonesia juga mengalami peningkatan. Menurut survei yang dilakukan oleh Price Waterhouse Cooper (PWC) pada tahun 2015 menyatakan bahwa ada 75% nasabah masih sering menggunakan perbankan secara tradisional dan ada 4% nasabah yang jarang menggunakan perbankan secara tradisional, sedangkan nasabah yang sering menggunakan internet dan *mobile banking* hanya 10% dan ada 40% nasabah yang jarang menggunakan internet dan *mobile banking*. Pada tahun 2017, nasabah yang sering melakukan transaksi perbankan secara tradisional mengalami penurunan menjadi 45% dan nasabah yang jarang menggunakan perbankan secara tradisional mengalami peningkatan menjadi 15%, sedangkan nasabah yang sering menggunakan internet dan *mobile banking* mengalami peningkatan menjadi 20%, dan nasabah yang tidak menggunakan internet dan *mobile banking* mengalami penurunan menjadi 22%. Diketahui bahwa minat nasabah terhadap penerimaan *mobile banking* dan *internet banking* di negara Indonesia mengalami peningkatan namun belum signifikan, dimana transaksi secara tradisional masih mendominasi (PWC, 2017).

Mobile Banking adalah salah satu fasilitas layanan perbankan yang dapat memudahkan untuk bertransaksi langsung melalui *smartphone*, secara aman, mudah, dan cepat. *Mobile Banking* memberikan layanan transaksi informasi saldo, transfer,

pembayaran tagihan telepon, pembayaran kartu kredit, pembayaran tiket pesawat, pembelian pulsa, pembukaan rekening deposito (BNI, 2018).

Penggunaan *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja terutama bagi nasabah yang sedang tidak berada disekitar fasilitas perbankan. Hal ini dalam penggunaannya dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari tugas perbankan kepada nasabah, dimana sebelumnya masih banyak nasabah dalam melakukan transaksi keuangan yang masih bersifat tradisional yaitu datang ke kantor Bank terdekat atau ke ATM terdekat, yang mana hal tersebut dapat menimbulkan masalah baru bagi nasabah, yaitu jika nasabah tidak sedang berada disekitar fasilitas perbankan.

Meskipun *mobile banking* menawarkan banyak fitur yang bermanfaat untuk para penggunanya, tidak semua nasabah berminat untuk menggunakan *mobile banking* tersebut. Fitur-fitur dalam penggunaan teknologi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan nasabah dalam penerapannya, banyak faktor yang mempengaruhi dalam penerimaan teknologi. antara lain kinerja aplikasi dari *mobile banking* harus sesuai dengan ekspektasi pengguna (*performance expectancy*), kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* yang sesuai bagi semua kalangan nasabah (*effort expectancy*), pengaruh lingkungan sosial yang dapat mempengaruhi pengguna baru berdasarkan pengalaman pengguna lama (*social influence*), dan fasilitas pendukung seperti biaya layanan internet (*facilitating condition*) (Venkatesh, et al., 2003). Serta teknologi baru yang telah diimplementasikan harus dievaluasi seberapa tingkat penerimaan teknologi tersebut oleh penggunanya berdasarkan kebutuhan pengguna untuk menggunakan teknologi (*task characteristics*) dan teknologi yang mengungkap kebutuhan pengguna (*technology characteristics*) (Goodhue & Thompson, 1995). Serta faktor kepercayaan terhadap teknologi (*trust*) yang juga merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan terhadap penerimaan teknologi baru.

Penelitian tentang penerimaan teknologi yang pernah dilakukan Zhou, et al., (2010), dan oliviera, et al., (2014) menemukan bahwa kecocokan teknologi terhadap kebutuhan pengguna (*task technology fit*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kegunaan atau fungsi dari sebuah teknologi (*performance expectancy*) serta penelitian yang dilakukan oleh Park, et al., (2015) juga mendapatkan hasil yang sama dan ditambah hasil temuan lain, yaitu kecocokan teknologi terhadap kebutuhan pengguna (*task technology fit*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap

kemudahan pengguna dalam menggunakan teknologi (*effort expectancy*). penelitian yang dilakukan Tahrini, et al., (2014) menemukan bahwa kecocokan teknologi terhadap kebutuhan pengguna (*task technology fit*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap sikap pengguna untuk menggunakan kembali teknologi (*behavioral intentions*). Dari penelitian – penelitian tersebut perspektif kecocokan teknologi terhadap kebutuhan pengguna dengan mengintegrasikan model *unified theory of acceptance and usage of technology* (UTAUT) dan *Task Technology Fit* (TTF) memiliki pengaruh yang signifikan dan perspektif yang lebih luas terhadap intensitas penggunaan dan penerimaan teknologi baru, yang berdasarkan variabel *task technology fit* dengan *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *behavioral intentions*.

Penelitian yang dilakukan oleh Alalwan, et al., (2017) menemukan bahwa perspektif kepercayaan (*trust*) menjadi faktor yang signifikan dalam meningkatkan sikap pengguna untuk menggunakan kembali teknologi *mobile banking*, sedangkan menurut hasil penelitian Oliviera, et al., (2014) menemukan bahwa kemudahan, fleksibilitas, dan manfaat yang dirasakan seperti peran kegunaan layanan berkontribusi pada pembentukan kepercayaan awal pengguna teknologi (*initial trust*). Berdasarkan hasil kedua penelitian tersebut yang mengartikan bahwa perspektif kepercayaan (*trust*) berdampak signifikan terhadap penggunaan kembali teknologi, dengan hal tersebut penelitian ini menambahkan korelasi antara variabel *trust* dengan variabel *performance expectancy* dan *user adoption*, yang diharapkan juga akan mendapatkan hasil yang berdampak signifikan pula.

Di Indonesia pembahasan tentang penerimaan teknologi *mobile banking* dengan menggunakan teori *technology acceptance* masih sangat sedikit. Beberapa penelitian hanya melihat dari perspektif penerimaan teknologi untuk menunjang aktifitas pengguna. Contohnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Amin (2009), Gunawan (2014), dan Sadiyoko, et al., (2009) yang menggunakan model *Technology acceptance model* (TAM). Dengan adanya perbedaan teori yang digunakan pada penelitian - penelitian di Indonesia dan luar negeri tersebut, penelitian ini akan memperluas perspektif nasabah antara kecocokan teknologi terhadap kebutuhan dengan model konsep penerimaan teknologi, serta menambah variabel *trust* untuk meningkatkan perspektif pengguna terhadap niat dan adopsi *mobile banking*. Sehingga teknologi baru yang akan diadopsi diharapkan sesuai dengan ekspektasi penggunanya.

Dari penjelasan diatas, persepsi penerimaan teknologi pada penelitian ini menggunakan model UTAUT, persepsi kecocokan teknologi dengan kebutuhan menggunakan model TTF, dan persepsi kepercayaan dengan menambahkan variabel *Trust*. Mengintegrasikan model UTAUT, TTF, dan variabel *Trust* diharapkan dapat meningkatkan tingkat signifikansi niat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* dan tingkat adopsi *mobile banking* yang lebih banyak.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka dapat dibuat rumusan masalah, antara lain:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi model TTF dan model TTF terhadap UTAUT untuk kasus *mobile banking* di Indonesia?
2. Hubungan antara TTF pada *performance expectancy* dan *effort expectancy* pada model UTAUT ?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi model UTAUT untuk kasus *mobile banking* di Indonesia?
4. Apakah kepercayaan berdampak signifikan terhadap kegunaan, penggunaan kembali, dan adopsi teknologi ?

1.3. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi model TTF dan model TTF terhadap UATUT untuk kasus *mobile banking* di Indonesia.
2. Untuk mengetahui, hubungan antara TTF pada *performance expectancy* dan *effort expectancy* pada model UTAUT.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi model UTAUT untuk kasus *mobile banking* di Indonesia.
4. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berdampak signifikan terhadap kegunaan, penggunaan kembali, dan adopsi teknologi.

1.4. Manfaat

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan untuk dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan untuk mendukung ataupun memberikan masukan bagi teori-teori yang sudah dibangun dalam bidang ilmu sistem informasi bisnis.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu *mobile vendor* untuk menerapkan strategi dalam membangun teknologi mobile banking dengan melihat variabel-variabel yang mempunyai kontribusi yang paling tinggi sehingga dalam pembangunannya dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

1.5. Ruang Lingkup

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian lebih terarah, dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan kepada pembahasan atas masalah-masalah yang dibatasi dalam konteks permasalahan yang terdiri dari:

1. Sasaran responden tidak hanya terpaku pada perusahaan perbankan tertentu, melainkan pada nasabah yang menggunakan *mobile banking* dan nasabah yang tidak menggunakan *mobile banking* namun mengerti tentang *mobile banking*.
2. Penggunaan metode *random sampling* dengan jumlah responden yang berpartisipasi sebanyak 225 nasabah.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terbagi dalam beberapa pokok bahasan, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan gambaran mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup serta sistematika penulisan skripsi mengenai Analisis Penerimaan Mobile Banking Dengan Integrasi Model TTF, UTAUT Dan Perluasan Faktor Trust.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memberikan kajian pustaka yang berhubungan dengan tema skripsi sebagai landasan untuk perumusan dan analisis

permasalahan pada skripsi. Kajian pustaka yang digunakan meliputi *theoretical background*, *literature review*, perumusan hipotesis, dan model hipotesis yang diusulkan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai tahapan dalam penyelesaian masalah skripsi. Tahapan tersebut meliputi waktu dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, statistik deskriptif, statistik inferensial, outer model (model pengukuran), inner model (model struktural), dan uji hipotesis

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan analisis pada penelitian yang telah dilakukan dimulai dari teknik pengumpulan data sampai hasil dan analisa.

BAB V

PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari uraian yang telah dijabarkan pada bab-bab sebelumnya dan saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.