

**ANALISIS MINAT PERILAKU PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE
BANKING MENGGUNAKAN INTEGRASI *TASK TECHNOLOGY FIT*
(TTF) DAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY* (UTAUT)**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2016**

**ANALISIS MINAT PERILAKU PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE
BANKING MENGGUNAKAN INTEGRASI *TASK TECHNOLOGY FIT*
(TTF) DAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY (UTAUT)***

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Bidang Sistem Informasi Pada Fakultas Sains dan Teknologi**

Universitas Airlangga

Oleh:

RIZKI DWI FITRIANI

NIM. 081116004

Tanggal Lulus :

19 Februari 2016

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Eto Wuryanto, DEA

NIP. 19660928 199102 1 001

Pembimbing II

Purbandiani, S.Si., M.Kom

NIP. 19710712 200812 2 001

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul : ANALISIS MINAT PERILAKU PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING MENGGUNAKAN INTEGRASI TASK TECHNOLOGY FIT (TTF) DAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)

Penyusun : RIZKI DWI FITRIANI

NIM : 081116004

Tanggal Ujian : 2 Februari 2016

Pembimbing I : Drs. Eto Wuryanto, DEA

Pembimbing II : Purbandini, S.Si, M.Kom

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Drs. Eto Wuryanto, DEA

NIP. 19660928 199102 1 001

Pembimbing II

Purbandini, S.Si, M.Kom

NIP. 19710712 200812 2 001

Mengetahui,

Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga

Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs

NIP. 19780126 200604 1 001

Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga

Badrus Zaman, S. Kom, M.Cs

NIP. 19780126 200604 1 001

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.



SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Rizki Dwi Fitriani
NIM : 081116004
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

ANALISIS MINAT PERILAKU PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING MENGGUNAKAN INTEGRASI *TASK TECHNOLOGY FIT (TTF)* DAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)*

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah di tetapkan.

Demikian surat pernyataan in saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 10 Februari 2016



RIZKI DWI FITRIANI
NIM. 081116004

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah *Subhanahu wa ta'ala*, yang telah melimpahkan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Minat Perilaku Penggunaan Layanan Mobile Banking Menggunakan Integrasi *Task Technology Fit* (TTF) dan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT)” dengan lancar.

Tak lupa penulis terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Drs. Eto Wuryanto, DEA selaku dosen pembimbing I dan Purbandini, S.Si. M.Kom. selaku dosen pembimbing II, yang dengan sabar dan ikhlas membimbing serta memberikan berbagai ilmu kepada penulis. Penulis juga berterima kasih kepada keluarga, kerabat dekat, dan teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2011 yang telah memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan-kekurangan, untuk itu penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan yang berguna. Amin.

Surabaya, Februari 2016

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Analisis Minat Perilaku Penggunaan Layanan Mobile Banking Menggunakan Integrasi *Task Technology Fit* (TTF) dan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT)” ini dapat terselesaikan.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak menemui kendala. Namun, dengan adanya bantuan dari berbagai pihak, akhirnya laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan segala rahmat, kasih sayang, dan karunia-Nya dalam kehidupan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Jumhar dan Ibu Agustiani, yang telah memberikan dukungan secara penuh, doa yang tidak pernah henti, semangat, kasih sayang, materi, motivasi serta hal lain yang mungkin tidak terlihat hingga penulisan skripsi ini terselesaikan.
3. Kakak tersayang, Nurul Eka Hardanni, serta kakak ipar dan keponakan yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan serta motivasi untuk penulis agar dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
4. Drs. Eto Wuryanto, DEA selaku dosen wali yang dengan sabar memahami, memberikan arahan dan membimbing sejak awal masa perkuliahan serta selaku dosen pembimbing I atas pengarahan, kegigihan serta kesabaran

dalam membimbing, memberikan ilmu, pengalaman, pelajaran berharga, dan koreksi selama penyusunan skripsi ini.

5. Purbandini, S.Si, M.Kom selaku dosen pembimbing II atas pengarahan, kegigihan serta kesabaran dalam membimbing, memberikan ilmu, pengalaman, pelajaran berharga, dan koreksi selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen program studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalaman sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Mbak Weni, Mbak Endang dan Bu Atik, selaku pihak yang membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi, yang telah memberikan ilmu pengetahuannya tentang topik skripsi yang saya ambil.
8. Dedek Putri Lestari, S.Kom. dan Madalena Adiyani, S. Kom. yang bersedia membantu penulis dengan memberikan saran tentang topic skripsi yang telah saya ambil serta membagikan referensi terkait pengolahan data sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
9. Eka Oktaviani, SKM selaku sahabat sejak kecil, yang telah berbagi pemikiran, ilmu dan pandangan hidup, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam berbagai hal, serta bantuan pinjaman *printer* yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Gading Arum, Dedek Putri L S. Kom, Fitria Sulistyorini, Nur Ardista, Anindo Saka, Sucita Diayu N. S.Kom, Fitria Rizky A. S.Kom, Dhyna Octa, Anita Pratiwi S.Kom, Meilany Anjani S. Kom, Brilliantin P.N.P S. Kom, Fitri Retrialisca S.Kom yang sudah bagaikan keluarga, yang selalu

mengulurkan tangannya untuk saling membantu, tempat saling berbagi dalam segala hal dan berkeluh kesah, yang selalu memberikan canda tawa disetiap momen kebersamaan dan saran kritik yang insyaallah membangun.

11. Eka, Mbak Atul, Indah, Dek Ana Dek Vita, Gading, dan teman kos lainnya yang memberikan motivasi serta hiburan selama penulisan skripsi ini.
12. Eka Okta, Mbak Ana, sahabatku A-yo GG, Retno, Itus, dan seluruh teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah bersedia membantu penulis memperoleh data sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
13. Seluruh Keluarga besar S1 Sistem Informasi Universitas Airlangga 2011 yang telah banyak membantu dalam berbagi informasi, *sharing* dan tukar pendapat dalam proses penulisan skripsi serta doa, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis
14. Segenap staf laboratorium komputer dan Tata Usaha yang telah memberikan bantuan dan pelayanan yang baik selama proses penelitian hingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
15. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner yang dibagikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik
16. Lay Zhang Yixing dan Jung Yong Hwa yang telah memberikan motivasi untuk lebih mengutamakan pembelajaran daripada hal lainnya
17. EXO dan CNBLUE yang telah memberikan hiburan dari lagu-lagu yang dinyanyikan serta kata-kata semangat yang membuat penulis termotivasi untuk dapat segera menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Rizki Dwi Fitriani, 2016. Analisis Minat Perilaku Penggunaan Layanan Mobile Banking Menggunakan Integrasi *Task Technology Fit* (TTF) dan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT). Skripsi ini dibawah bimbingan Drs. Eto Wuryanto, DEA dan Purbandini, S.Si., M.Kom Program Studi S1 Sistem Informasi. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Peningkatan penggunaan internet melalui telepon seluler tidak sebanding dengan peningkatan penggunaan *m-banking*. Perkembangan *m-banking* dinilai kurang signifikan karena hasil survei menunjukkan nasabah yang menggunakan *m-banking* hanya mencapai 27%. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan layanan *m-banking* menggunakan integrasi *Task Technology Fit* (TTF)-*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT).

Model TTF-UTAUT menggunakan delapan variabel dalam perhitungannya, yaitu karakteristik tugas, karakteristik teknologi, kesesuaian tugas teknologi, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi dan penerimaan pengguna. Penelitian ini diawali dengan menyebarkan beberapa kuesioner baik secara langsung maupun tidak langsung kepada nasabah pengguna *m-banking* di wilayah Surabaya. Dari kuesioner yang disebarkan, terkumpul 222 kuesioner yang telah diisi. Kemudian, data kuesioner dianalisis menggunakan metode *Covariance Based-Structural Equation Modeling* (CB-SEM) dengan *tools* AMOS. Proses analisis CB-SEM hanya sampai pada evaluasi model pengukuran dikarenakan data yang digunakan tidak berdistribusi normal dan multikolinieritas. Alternatif yang diambil dalam penelitian ini adalah melakukan evaluasi model struktural dengan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), *tools* SmartPLS.

Berdasarkan hasil analisis, model TTF-UTAUT mampu menjelaskan minat perilaku penggunaan *m-banking* sebesar 63,5%. Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *m-banking* antara lain ekspektasi usaha terhadap ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha terhadap penerimaan pengguna, ekspektasi kinerja terhadap penerimaan pengguna, karakteristik tugas terhadap kesesuaian tugas teknologi, teknologi karakteristik terhadap ekspektasi usaha, karakteristik teknologi terhadap kesesuaian tugas teknologi dan kesesuaian tugas teknologi terhadap ekspektasi kinerja. Untuk meningkatkan pemanfaatan *m-banking* diperlukan adanya sosialisasi dan inovasi seperti adanya barcode scanning dan juga mode demo/simulasi layanan pada aplikasi.

Kata kunci : *m-banking*, Model TTF-UTAUT, PLS-SEM, CB-SEM

Rizki Dwi Fitriani, 2016. Analysis of Interest in Mobile Banking Services Adoption Using Integration of Task Technology Fit (TTF) and The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). This Skripsi was under guidance of Drs. Eto Wuryanto, DEA and Purbandini, S.Si., M.Kom Bachelor Degree of Information System. Sains and Technology Faculty, Airlangga University.

ABSTRACT

M-banking improvement is not really good. A survey showed that only 27% of cell phone internet user adopted m-banking. Due to m-banking ineffective improvement, focus of this study was to determine the factors that affect the interests of m-banking user adoption using integrated Task Technology Fit (TTF)-Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT).

TTF-UTAUT model have eight variables, namely task characteristics, technology characteristics, task technology fit, performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition and user adoption. Questionnaires were distributed directly and indirectly to the 222 m-banking's customers in Surabaya. Questionnaire data were analyzed using Covariance-Based Structural Equation Modeling (CB-SEM) method with AMOS tools. Due to normally distributed and multicollinearity, CB-SEM analysis process was limited until evaluation of the measurement model. Alternative of this study was to evaluate the structural model with Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method using SmartPLS tools.

TTF-UTAUT model could explain the interest of m-banking user adoption with percentage of 63.5%. The results showed that there was significant correlation between effort expectancy to performance expectancy, effort expectancy to user adoption, performance expectancy to user adoption, task characteristics to task technology fit, technology characteristics to effort expectancy, technology characteristics to task technology fit, and task technology fit to performance expectancy. Giving socialization and innovation may be one of ways to increase m-banking user adoption.

Keywords : *m-banking, TTF-UTAUT model, CB-SEM, PLS-SEM*

DAFTAR ISI

	Halaman
RIZKI DWI FITRIANI.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI	iii
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Batasan Masalah	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Mobile banking	9
2.2. Model Integrasi Task Technology Fit dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (TTF-UTAUT).....	10
2.3. Variabel Penelitian.....	15
2.4. Pengelompokkan Data	21
2.7. Metode Pengumpulan data.....	22
2.7. Skala Pengukuran Data	24
2.7. Populasi dan Sampling.....	26
2.8. Teknik Analisis Data.....	28
2.9. Tools Analisis	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	52
3.2. Obyek Penelitian.....	52
3.3. Tahapan Penelitian.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1. Penyusunan Kuesioner Berdasarkan Penentuan Variabel	58
4.2. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	67
4.3. Pengolahan Data Penelitian	75
4.4. Analisis Hasil Temuan.....	101
4.5. Rekomendasi.....	102

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1. Kesimpulan	106
5.2. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Indikator Variabel TAC	17
Tabel 2.2 Indikator Variabel TEC.....	17
Tabel 2.3 Indikator Variabel TEC.....	17
Tabel 2.4 Indikator Variabel TTF	18
Tabel 2.5 Indikator Variabel PEE	18
Tabel 2.6 Indikator Variabel EFE	19
Tabel 2.7 Indikator Variabel SOI.....	20
Tabel 2.8 Indikator Variabel SOI.....	20
Tabel 2.9 Indikator Variabel FAC	20
Tabel 2.10 Indikator Variabel USE.....	21
Tabel 2.11 Perbandingan antara PLS-SEM dan CB-SEM.....	34
Tabel 2.12 Goodness-of-fit Indices.....	37
Tabel 2.13 Kriteria Penilaian PLS-SEM pada Model Pengukuran Reflektif.....	43
Tabel 2.14 Kriteria Penilaian PLS pada Model Struktural	44
Tabel 2.15 Teknik Estimasi.....	48
Tabel 4.1 Kuesioner Task Karakteristik.....	63
Tabel 4.2 Kuesioner Technology Characteristics	63
Tabel 4.3 Kuesioner Task Technology Fit	64
Tabel 4.4 Kuesioner Performance Expectancy	64
Tabel 4.5 Kuesioner Effort Expectancy	65

Tabel 4.6 Kuesioner Sosial Influence	66
Tabel 4.7 Kuesioner Facilitating Condition	66
Tabel 4.8 Kuesioner User Adoption.....	67
Tabel 4.9 Profil Responden.....	68
Tabel 4.10 Analisis Statistik Task Characteristic	69
Tabel 4.11 Analisis Statistik Technology Fit.....	70
Tabel 4.12 Analisis Statistik Task Technology Fit	70
Tabel 4.13 Analisis Statistik Performance Expectancy	71
Tabel 4.14 Analisis Statistik Effort Expectancy	72
Tabel 4.15 Analisis Statistik Social Influence	73
Tabel 4.16 Analisis Statistik Facilitating Condition	73
Tabel 4.17 Analisis Statistik User Adoption.....	74
Tabel 4.18 Indeks Kesesuaian Model Pada Tahap Measurement Endogen.....	77
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Konstruk Endogen	78
Tabel 4.20 Nilai Loading Factor Konstruk Endogen	79
Tabel 4.21 Indeks Kesesuaian Model Pada Tahap Measurement Eksogen	81
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Konstruk Eksogen	82
Tabel 4.23 Nilai loading Factor Konstruk Eksogen.....	83
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Diskriminan Pada Konstruk Eksogen	84
Tabel 4.25 Hasil Uji Outlier Univariate.....	85
Tabel 4.26 Hasil Uji Normalitas	87
Tabel 4.27 Hasil Uji Multikolinieritas dan Singularitas	91
Tabel 4.28 Hasil Uji Composite Reliability	94

Tabel 4.29 Nilai AVE	95
Tabel 4.30 Cross Loadings.....	97
Tabel 4.31 Fornell-Larcker Criterion.....	98
Tabel 4.32 Hasil Uji Inner Model	100
Tabel 4.33 R-Square.....	100



DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1. Model TTF.....	11
Gambar 2.2. Model UTAUT.....	12
Gambar 2.3. Model Integrasi TTF-UTAUT.....	15
Gambar 2.4. Model Indikator Reflektif	30
Gambar 2.5. Model Indikator Formatif.....	31
Gambar 2.6 Kurva P-Value.....	51
Gambar 3.1. Skema Hipotesis Model Integrasi TTF-UTAUT	53
Gambar 4.1. Skema Indikator dan Hipotesis Model Integrasi TTF-UTAUT.....	59
Gambar 4.2 Model Pengukuran Variabel Endogen Dengan CB-SEM.....	76
Gambar 4.3 Model Pengukuran Variabel Eksogen Dengan CB-SEM.....	80
Gambar 4.4 Output Diagram Jalur Dengan PLS-SEM.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Judul Lampiran

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Rekap Data Kuesioner

Lampiran 3. Hasil Output Amos Tahap Structural Equation Modelling (SEM)

