

TESIS

**ANALISA NILAI EFEKTIFITAS DAN EFISIENSI APLIKASI *MOBILE BANKING*
(*M-BANKING*) MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2**



PAULUS HABA LENA
No. Mhs.: 165302601/PS/MTF

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA
2018**





UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIKINFORMATIKA

PENGESAHAN TESIS

Nama : Paulus Haba Lena
NomorMahasiswa : 165302601/PS/MTF
Konsentrasi : Enterprise Information System
JudulTesis :Analisa Nilai efektifitas dan efisiensi *Mobile banking (M-banking)*
menggunakan model UTAUT 2

Nama Pembimbing

Tanggal

Tandatangan

Prof. Ir Suyoto, M.Sc., Ph.D

20-7-18

Ir. Djoko BudiyantoSetyohadi, M.Eng, P.hD



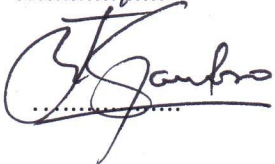
.....

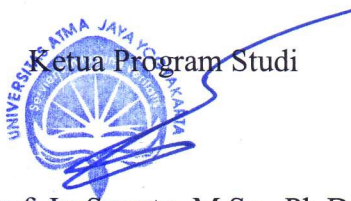


UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

PENGESAHAN TESIS

Nama : PAULUS HABA LENA
NomorMahasiswa : 165302614/PS/MTF
Konsentrasi : Enterprise Information System
JudulTesis : Analisa nilai efektifitas dan efisiensi aplikasi *Mobile Banking (M-banking)* menggunakan model UTAUT2
(StudiKasus: Bank Daerah Nusa Tenggara Timur)

Nama Pembimbing	Tanggal	Tandatangan
Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D (Ketua)	25-7-2018	
Ir. Djoko BudiyantoSetyohadi, M.Eng, P.hD (Sekretaris)	
Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T (Anggota)	25-7-2018	

Ketua Program Studi

Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D
PASCASARJANA



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

PERNYATAAN

Bersamaan dengan penelitian ini, maka saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : PAULUS HABA LENA

Nomor Mahasiswa : 165302601/PS/MTF

Konsentrasi : Enterprise Information System

Judul Tesis : Analisa nilai efektifitas dan efisiensi aplikasi *Mobile Banking (M-banking)* menggunakan model UTAUT2

menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil pemikiran sendiri dan bukan duplikasi dari karya tulis yang telah ada sebelumnya. Karya tulis yang telah ada sebelumnya dijadikan acuan oleh penulis guna melengkapi penelitian ini dan dinyatakan secara tertulis dalam penulisan acuan dan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Juli 2018

Paulus Haba Lena



Abstract

Mobile banking (*M-banking*) is one of the innovations which is used increasingly in the world banking today, some developed countries in Europe also implement *M-banking* in serving customers, it aims to facilitate customers in making non-cash transactions anywhere and anytime in addition, *M-banking* maybe also provides an effective value and considerable efficiency transactions. Based on *m-banking* data which is obtained from East Nusa Tenggara Bank (NTT bank) as one of the banks also applied *m-banking* application, the number of application usage of *M-banking* increased from 2016 to 2017 with less than 19%, to 30.483 users with total amount of transactions is IDR 22,000,000,000, and it is expected if it will increase. So it is necessary to measure the level of customer confidence which is derived from the value of effectiveness and efficiency related to the use of *M-banking* application so it can be used as a reference in the development of application. In this study the author uses the method UTAUT2. Using this method aims to assess customer behavior related to the use of *M-banking* applications is based on several variables such as the measurement of the level of customers' confidence, the ease of using the application, social influences, facilities availability, the value of the cost, and the value of the effectiveness and efficiency in the use of m-banking application.

Keyword: M-banking; Business Intelligent; UTAUT 2;

Intisari

Mobile banking merupakan salah satu inovasi yang semakin banyak digunakan di dunia perbankan saat ini, beberapa negara maju di Eropa juga ikut menerapkan *mobile banking (m-banking)* dalam melayani nasabah, hal ini bertujuan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi non tunai kapan dan di manapun selain itu *m-banking* juga memberikan nilai efektif dan efisiensi yang cukup besar. Berdasarkan data transaksi *m-banking* yang didapat dari Bank Daerah Nusa Tenggara Timur (bank NTT) sebagai salah satu bank yang juga menerapkan aplikasi *m-banking*, jumlah penggunaan aplikasi *mbanking* terjadi peningkatan dari tahun 2016 sampai dengan 2017 mencapai 19 % menjadi 30483 pengguna dengan total transaksi sebesar Rp 22.000.000.000, pengguna dan di perkirakan akan terus meningkat. Untuk itu tentunya perlu dilakukan pengukuran tingkat kepercayaan nasabah terkait penggunaan aplikasi *m-banking* sehingga dapat dijadikan acuan dalam pengembangan aplikasi tersebut. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode UTAUT2, Penggunaan metode ini bertujuan untuk menilai perilaku nasabah terkait penggunaan aplikasi *m-banking* berdasarkan beberapa variable seperti pengukuran tingkat kepercayaan nasabah, kemudahan dalam penggunaan aplikasi, pengaruh social, fasilitas yang tersedia, serta perbandingan biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah dalam penggunaan aplikasi.

Key word: Mobile banking (m-banking), Businnes Intelligent, UTAUT 2,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TESIS.....	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
INTISARI	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Keaslian Penelitian.....	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	4
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
1.7. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Model Penelitian.....	10
BAB III LANDASAN TEORI	16

3.1. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2	16
3.2. Mobile Banking	18
3.3. AMOS (Analysis of Moment Structure)	24
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	24
4.1. Alat dan Bahan Penelitian	25
4.2. Tahapan Penelitian	25
4.3. Kerangka Penelitian	26
4.4. Variabel Penelitian	27
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
5.1. Hasil Pengumpulan Data	31
5.2. Analisis Data dan Pembahasan	34
5.2.1. Uji Realibilitas	34
5.2.2. Uji Validitas	36
5.2.3. Uji Model	43
5.2.4. Uji Hipotesis	46
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	35
6.1. Kesimpulan	35
6.1.1. Penemuan	36
6.1.2. Rekomendasi	36
6.2. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN KUISIONER	58

Daftar Gambar

Gambar 2.1. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)</i>.....	9.
Gambar 2.2 <i>Model Riset (UTAUT 2)</i>	11
Gambar 4.1 Diagram alir	28
Gambar 5.1. Persentase responden berdasarkan jenis kelamin	32
Gambar 5.2 Persentase responden berdasarkan usia.	32
Gambar 5.3. Persentase responden berdasarkan pengalaman menggunakan aplikasi.....	33
Gambar 5.4. menyusun Diagram Jalur	37
Gambar 5.5. Masukkan probabilitas dan jumlah variabel terukur	42
Gambar 5.6 Output dari Model diagram awal	43

Daftar Tabel

Table 2.1. Tabel Uji Reliability.....	10
Tabel 3.1. Fasilitas <i>M-banking</i> bank NTT	21
Tabel 5.1. Reliability dan konstruktor AVE	34
Tabel 5.2. Validitas Diskriminan.....	36
Table 5.3 Normalisasi data.....	40
Table 5.4 Hasil Uji <i>Goodness Of Fit Indeks</i>	44
Tabel 5.5. Hasil Uji Hipotesis.....	46