

TESIS

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI *BEHAVIORAL INTENTION* PENGGUNAAN BANK SAQU DI YOGYAKARTA



Diajukan Oleh:

Jhosua Marchellino Jhoes Matindas

NPM : 225027229


**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2024**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

PENGESAHAN TESIS

Nama : Jhosua Marchellino Jhoes Matindas
Nomor Mahasiswa : 225027229
Konsentrasi : E-Bisnis
Judul Tesis : Faktor-Faktor yang Memengaruhi Behavioral
Intention Penggunaan Bank Saqu di Yogyakarta.

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D.	5/6-2024	



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

PENGESAHAN TESIS

Nama : Jhosua Marchellino Jhoes Matindas
Nomor Mahasiswa : 225027229
Konsentrasi : E-Bisnis
Judul Tesis : Faktor-Faktor yang Memengaruhi Behavioral
Intention Penggunaan Bank Saqu di Yogyakarta.

Nama Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D.	8 Juli 2024	
Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.	09/07/2024	
Yonathan Dri Handarkho, S.T., M.Eng., Ph.D.	8 Juli 2024	

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D.

**Dekan
Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

Wenefrida Mahestu Noviandra Krisjanti,
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA, M.Sc., Ph.D.

PERNYATAAN

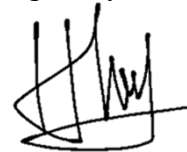
Saya yang bertandatangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa tesis dengan judul:

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Behavioral Intention Penggunaan Bank Saqu di Yogyakarta

benar-benar merupakan buah pikiran saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini pada bagian daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti adanya kesengajaan dalam melakukan plagiarisme sebagian atau keseluruhan dari tesis ini, maka saya bersedia agar gelar dan ijazah yang telah saya peroleh dibatalkan oleh pihak Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan akan segera dikembalikan jika hal tersebut terbukti.

Yogyakarta, 08 Juni 2024

Yang menyatakan,



Jhosua Marchellino Jhoes Matindas

INTISARI

Peningkatan transaksi perbankan digital di Indonesia telah mendorong pertumbuhan pengguna Bank Saqu sebagai bank digital baru, dengan 390.666 pengguna aktif. Penelitian ini menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dimodifikasi dengan tambahan mediasi *perceived risk* dan *trust*. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* terhadap *behavioral intention* penggunaan Bank Saqu di Yogyakarta dengan mediasi *perceived risk* dan *trust*. Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini, dengan metode *structural equation modeling partial least square* (PLS-SEM). Sebanyak 180 responden pengguna aplikasi Bank Saqu dari generasi Z dijadikan sampel penelitian, yang dikumpulkan melalui kuesioner online menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh terhadap *perceived risk*, dan juga *perceived risk* tidak memediasi pengaruh *performance expectancy* terhadap niat perilaku untuk menggunakan Bank Saqu. Sebaliknya, *trust* berperan sebagai mediator penting dalam pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention*. Selain itu, *perceived risk* dan *trust* juga memediasi pengaruh *effort expectancy* dan *social influence* terhadap niat perilaku. Hasil ini menekankan pentingnya membangun kepercayaan pengguna serta pengaruh lingkungan sosial dalam penggunaan aplikasi Bank Saqu. Manajer Bank Saqu disarankan untuk memelihara kepercayaan pengguna dengan menyediakan fitur yang aman dan mudah digunakan serta memperhatikan lebih dalam manfaat signifikan dari penggunaan aplikasi. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan teori UTAUT terbaru, memperluas sampel dengan latar belakang yang lebih beragam, dan melibatkan generasi Y atau X untuk pemahaman yang lebih luas tentang perilaku pengguna.

Kata Kunci: Bank Digital, Bank Saqu, UTAUT, *Perceived Risk*, *Trust*

ABSTRACT

The rise in digital banking transactions in Indonesia has driven the growth of Bank Saqu as a new digital bank, with 390,666 active users. The study employs the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), modified to include perceived risk and trust as mediating factors. This study aims to analyze the influence of performance expectancy, effort expectancy, and social influence on the behavioral intention to use Bank Saqu in Yogyakarta, with perceived risk and trust as mediators. A quantitative approach was adopted, using partial least square structural equation modeling (PLS-SEM). The sample consists of 180 users of the Bank Saqu application from Generation Z, collected through online questionnaires using purposive sampling techniques. The results show that performance expectancy does not affect perceived risk, and perceived risk does not mediate the influence of performance expectancy on the behavioral intention to use Bank Saqu. Conversely, trust is a significant mediator in the relationship between performance expectancy and behavioral intention. Additionally, perceived risk and trust mediate the effects of effort expectancy and social influence on behavioral intention. These findings underscore the importance of building user trust and the impact of social environment on the use of the Bank Saqu application. Bank Saqu managers are advised to maintain user trust by providing secure and user-friendly features and highlighting the significant benefits of using the application. Future research should consider using the latest UTAUT models, expanding the sample to include more diverse backgrounds, and involving other Generation, such as Y or X for a broader understanding of user behavior.

Keywords: Digital Banking, Bank Saqu, UTAUT, Perceived Risk, Trust

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Batasan Penelitian	14
1.7 Sistematika Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 <i>Behavioral Intention</i>	18
2.1.2 <i>Perceived Performance Expectancy (PE)</i>	19
2.1.3 <i>Perceived Effort Expectancy (EE)</i>	21
2.1.4 <i>Social Influence (SI)</i>	22
2.1.5 <i>Perceived Risk</i>	24
2.1.6 <i>Trust</i>	25
2.1.7 Teori Yang Digunakan.....	27
2.1.7.1. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i> 27	
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Pengembangan Hipotesis	33
2.4 Gambar Model Penelitian	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Desain Penelitian.....	49

3.2 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.3 Definisi Operasional.....	52
3.4 Metode Pengujian Instrumen Penelitian	55
3.4.1 Validitas.....	55
3.4.2 Reliabilitas.....	56
3.5 Metode Analisis Data dan Pembahasan	57
3.5.1 Model Struktural	58
3.6 Profil Perusahaan	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Pendahuluan	62
4.2 Profil Responden.....	62
4.3 Uji Instrumen Penelitian	66
4.3.1 Statistik Deskriptif	66
4.3.2 <i>Common Method Bias</i> (CMB)	68
4.3.3 Validitas.....	69
4.3.4 Reliabilitas.....	71
4.4 Analisis Hasil	72
4.4.1 Model Struktural	72
4.5 Pembahasan.....	82
4.5.1 Pengaruh Langsung.....	84
4.5.2 Pengaruh Mediasi.....	93
BAB V SIMPULAN	100
5.1 Simpulan	100
5.2 Implikasi Bisnis / Manajerial	101
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	103
5.4 Saran Penelitian.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	114
LAMPIRAN 1 : KUESIONER PENELITIAN (<i>GOOGLE FORM</i>).....	114
LAMPIRAN 2 : HASIL OLAH DATA SMART PLS 3.....	120
LAMPIRAN 3 : DATA RESPONDEN	125
LAMPIRAN 4 : LETTER OF ACCEPTANCE PROCEEDING.....	135

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Gap Penelitian	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	53
Tabel 3. 2 Ringkasan Uji Syarat Model PLS	58
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	63
Tabel 4. 2 Statistik Item Pengukuran	67
Tabel 4. 3 Statistik Kolinearitas (VIF)	68
Tabel 4. 4 <i>Outer Loadings</i> dan AVE	69
Tabel 4. 5 Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations (HTMT)	70
Tabel 4. 6 <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	71
Tabel 4. 7 <i>R Square</i> dan <i>R Square Adjusted</i>	73
Tabel 4. 8 <i>Predictive Relevance (Q²)</i>	74
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	75
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Mediasi	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Aktif Bank Digital.....	3
Gambar 1. 2 Perbandingan Budaya Thailand dan Indonesia	8
Gambar 2. 1 Model UTAUT	28
Gambar 2. 2 Model Penelitian	48
Gambar 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	64
Gambar 4. 2 Karakteristik Usia Responden	64
Gambar 4. 3 Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden	65
Gambar 4. 4 Karakteristik Pekerjaan Responden	66
Gambar 4. 5 Model Struktural	72