

MOTTO

Every situation in life is temporary. So, when life is good, make sure you enjoy and receive it fully. And when life is not so good, remember that it will not last forever and better days are on the way



HALAMAN PERSEMBAHAN

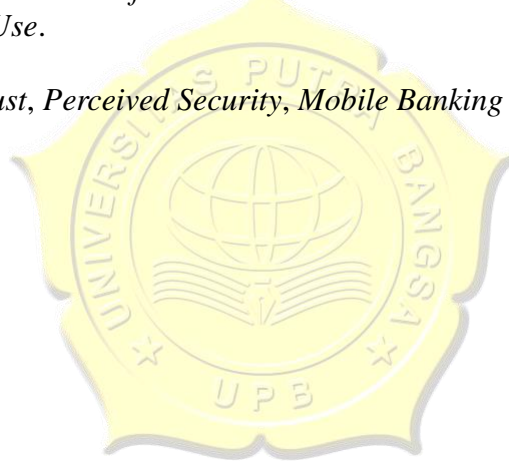
Penyusunan skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Diri saya sendiri yang telah berjuang sampai sejauh ini untuk dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu. Terima kasih atas kesabaran dan semangatnya hingga saat ini.
2. Bapak saya yang selalu yang selalu mendoakan, menyayangi dan mendukung serta selalu ada untuk saya dalam keadaan apapun. Terimakasih atas semuanya.
3. Untuk Almh Ibu terima kasih telah menjadi motivasi bagi saya untuk selalu semangat dalam menyelesaikan studi S1.
4. Untuk kakak-kakak semua dan keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan penuh.
5. Bapak Arya Samudra Mahardhika, S.E., M.Sc., AK., CA. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak ibu dosen Universitas Putra Bangsa yang dengan tulus memberikan ilmu dan dukungan pada mahasiswanya
7. Seluruh sahabat dan teman-teman yang telah membantu dan memberikan dukungan serta semangat dalam mengerjakan skripsi, Terimakasih.

ABSTRAKS

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris keberterimaan teknologi terhadap penggunaan *mobile banking* dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security*, *Trust*, *intention to Use* dan *Actual Use*. Penelitian dilakukan pada pengguna *mobile banking* BCA (BCA Mobile) di Kabupaten Kebumen. Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive convenience sampling*, diperoleh sebanyak 150 sampel. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan SEM-PLS melalui perangkat lunak SmartPLS 3.0. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara empiris *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*. *Perceived Ease of use*, *Perceived Security*, *Trust* berpengaruh terhadap *Intention to Use*, *Intention to Use* berpengaruh terhadap *Actual Use*, sementara *Perceived Usefulness* dan *Perceived Security* tidak berpengaruh terhadap *Intention to Use*.

Kata Kunci: TAM, *Trust*, *Perceived Security*, *Mobile Banking*



ABSTRAKCT

The purpose of this study is to empirically examine the acceptance of technology in mobile banking using the Technology Acceptance Model (TAM) framework. The variables considered in this research are Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Security, Trust, Intention to Use, and Actual Use. The study was conducted among users of BCA Mobile (BCA's mobile banking application) in Kebumen distrik. The data used in this research is primary data obtained directly from respondents through a questionnaire. The sampling technique used in this study is purposive convenience sampling, resulting in a total of 150 samples. Hypothesis testing in this study utilized SEM-PLS through the SmartPLS 3.0 software. The results of hypothesis testing indicate that empirically, Perceived Ease of Use significantly influences Perceived Usefulness. Additionally, Perceived Ease of Use, Perceived Security, and Trust significantly impact Intention to Use, while Intention to Use has a significant influence on Actual Use. However, Perceived Usefulness and Perceived Security do not have a significant impact on Intention to Use.

Keywords: TAM, Trust, Perceived Security, Mobile Banking

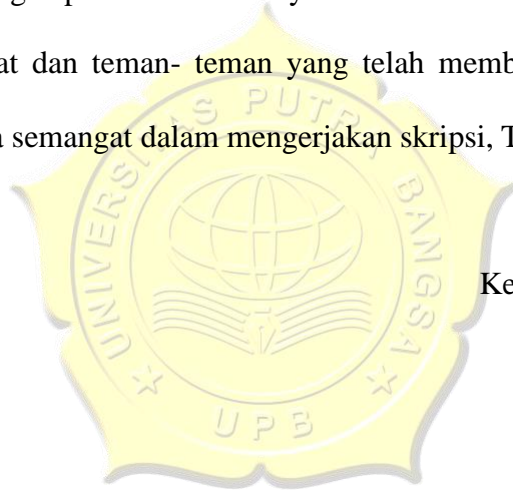


KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security* dan *Trust* terhadap Penggunaan *Mobile Banking*” skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen di Universitas Putra Bangsa Kebumen. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan kepada:

1. Diri saya sendiri yang telah berjuang sampai sejauh ini untuk dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu. Terima kasih atas kesabaran dan semangatnya hingga saat ini.
2. Bapak saya yang selalu yang selalu mendoakan, menyayangi dan mendukung serta selalu ada dalam keadaan apapun. Terimakasih atas semuanya.
3. Untuk Almh Ibu terima kasih telah menjadi motivasi bagi saya untuk selalu semangat dalam menyelesaikan studi S1.
4. Untuk kakak-kakak semua dan keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan penuh.

5. Bapak Arya Samudra Mahardhika, S.E., M.Sc., AK., CA. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi.
6. Pihak Bank BCA cabang Kebumen yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penyebaran kuesioner secara langsung kepada nasabahnya di lingkungan kantor BCA cabang Kebumen.
7. Bapak ibu dosen Universitas Putra Bangsa yang dengan tulus memberikan ilmu dan dukungan pada mahasiswanya
8. Seluruh sahabat dan teman-teman yang telah membantu dan memberikan dukungan serta semangat dalam mengerjakan skripsi, Terimakasih.



Kebumen 23 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

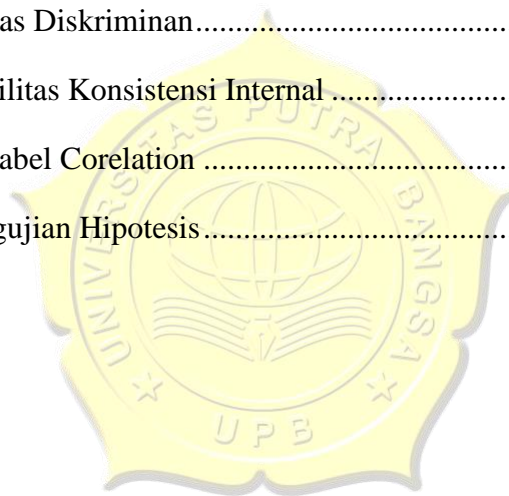
HALAMAN UTAMA	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKS	viii
ABSTRAKSI	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Batasan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Tinjauan Teori	16
2.1.1 <i>Mobile Banking</i>	16
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	17
2.1.3 <i>Intention to Use</i>	21

2.1.4	<i>Perceived Security</i>	22
2.1.5	<i>Trust</i>	23
2.1.6	<i>Actual Use</i>	25
2.2	Penelitian Terdahulu	26
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	29
2.3.1	Hubungan antara <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Intention to Use Mobile Banking</i>	29
2.3.2	Hubungan antara <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Intention to Use Mobile Banking</i>	30
2.3.3	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Perceived Usefulness Mobile Banking</i>	31
2.3.4	Hubungan antara <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Intention to Use Mobile Banking</i>	32
2.3.5	Hubungan antara <i>Trust</i> Terhadap <i>Intention to Use Mobile banking</i>	33
2.3.6	Hubungan antara <i>Intention to Use</i> Terhadap <i>Actual Use</i>	34
2.4	Model Empiris	35
2.5	Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Objek dan Subjek Penelitian.....	37
3.1.1	Objek Penelitian.....	37
3.1.2	Subjek Penelitian.....	37
3.2	Variabel penelitian	37
3.2.1	Variabel Endogen	37
3.2.2	Variabel Eksogen.....	38
3.3	Definisi Operasi Variabel	38
3.4	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	40
3.5	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5.1	Jenis Data	43
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	43
3.6	Populasi dan Sampel	44
3.6.1	Populasi.....	44
3.6.2	Sampel.....	44

3.7	Teknis Analisis	45
3.7.1	Pengujian Outer Model	46
3.7.2	Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	49
3.7.3	Pengujian Hipotesis.....	50
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Analisis Deskriptif	51
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	52
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	53
4.2	Analisis Statistik	54
4.2.1	Merancang Model Penelitian Pengukuran	54
4.2.2	Model Pengukuran (Outer Model)	56
4.2.3	Model Struktural (Inner Model)	61
4.2.4	Pengujian Hipotesis.....	62
4.3	Pembahasan.....	66
4.3.1	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Intention to Use</i>	66
4.3.2	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Intention to Use</i>	68
4.3.3	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	69
4.3.4	Pengaruh <i>Perceived Security</i> Terhadap <i>Intention to Use</i>	71
4.3.5	Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Intention to Use</i>	73
4.3.6	Pengaruh <i>Intention to Use</i> terhadap <i>Actual Use</i>	74
BAB V SIMPULAN		77
5.1	Simpulan	77
5.2	Keterbatasan	80
5.3	Implikasi	80
5.3.1	Implikasi Praktis	80
5.3.2	Implikasi Teoritis.....	83
Daftar Pustaka		85
LAMPIRAN		91

DAFTAR TABEL

Tabel I - 1 Jumlah Laporan Kasus Phising.....	9
Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel IV- 1 Tabel Usable Response Rate	51
Tabel IV- 2 Karakter Responden berdasarkan Usia	52
Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel IV- 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	54
Tabel IV- 5 Path Outer Loading	58
Tabel IV- 6 Uji Validitas Diskriminan.....	59
Tabel IV- 7 Uji Reliabilitas Konsistensi Internal	60
Tabel IV- 8 Laten Variabel Corelation	61
Tabel IV- 9 Tabel Pengujian Hipotesis.....	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar I - 1 Volume dan Nilai Transaksi Mobile Banking.....	3
Gambar I - 2 Aplikasi mobile banking yang paling banyak digunakan di Indonesia ..	4
Gambar II- 1 Model Teory Technology Acceptance Model (TAM)	18
Gambar II- 2 Model Empisi Penelitian	35
Gambar IV- 4 Model Pengukuran	55
Gambar IV- 5 Gambar Uji Validitas Konvergen	57
Gambar IV- 6 Gambar Pengujian Hipotesis.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I- Kuesioner Penelitian	92
Lampiran II-Uji Validitas Konvergen	97
Lampiran III-Uji Validitas Diskriminan.....	97
Lampiran IV-Uji Reliabilitas Konsistensi Internal.....	98
Lampiran V-Uji Model Struktural (Inner Model)	98
Lampiran VI-Uji Hipotesis	99
Lampiran VII-Surat Permohonan Izin Penelitian	100
Lampiran VIII-Kartu Bimbingan Skripsi.....	101
Lampiran IX-Kartu Peserta Seminar.....	102

