

**ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA DAN TINGKAT KEMATANGAN
APLIKASI MENGGUNAKAN METODE UTAUT2 DAN
COBIT5**

SKRIPSI



INDIRA SEPTIANITA LARASATI

H071191023

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

DEPARTEMEN MATEMATIKA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2023

**ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA DAN TINGKAT KEMATANGAN
APLIKASI MENGGUNAKAN METODE UTAUT2 DAN
COBIT5**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Komputer
pada Program Studi Sistem Informasi Departemen Matematika Fakultas
Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin**

INDIRA SEPTIANITA LARASATI

H071191023

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

DEPARTEMEN MATEMATIKA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2023

LEMBAR PERNYATAAN KEOTENTIKAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indira Septianita Larasati

Nim : H071191023

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya yang berjudul

ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DAN TINGKAT KEMATANGAN APLIKASI MENGGUNAKAN METODE UTAUT2 DAN COBIT5

adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa tulisan skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 27 Oktober 2023

Yang menyatakan,



Indira

Indira Septianita Larasati
NIM H071191023

**ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA DAN TINGKAT KEMATANGAN
APLIKASI MENGGUNAKAN METODE UTAUT2 DAN
COBIT5**

Disusun dan diajukan oleh

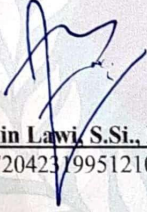
INDIRA SEPTIANITA LARASATI


H071191023

Menyetujui,


Pembimbing Utama

Pembimbing Pertama


Dr. Eng. Armin Lawi, S.Si., M.Eng.
NIP. 197204231995121001


Ir. Eliyah Acantha Manapa
Sampetoding, S.Kom., M.Kom.
NIP. 3273221911910006

Kepala Program Studi


Dr. Hendra, S.Si., M.Kom.
NIP. 197601022002121001



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Indira Septianita Larasati
NIM : H071191023
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pengguna Dan Tingkat Kematangan Aplikasi Menggunakan Metode UTAUT2 dan COBIT5.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin.

DEWAN PENGUJI

Tanda Tangan

Ketua	: Dr. Eng. Armin Lawi, S.Si., M.Eng.	(.....)
Sekretaris	: Ir. Eliyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom.	(.....)
Anggota	: Rozalina Amran, S.T., M.Eng.	(.....)
Anggota	: A. Muh. Amil Siddik, S.Si., M.Si.	(.....)

Ditetapkan di : Makassar
Tanggal : 3 November 2023



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamudilillahi rabbil 'alaamiin, segala puji dipanjatkan untuk menyampaikan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala limpahan dan inayah yang diberikan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi “**Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kematangan Aplikasi Menggunakan Metode UTAUT2 dan COBIT5**”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer di Universitas Hasanuddin. Salam dan Shalawat insyaAllah senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan ke alam terang benderang.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, mulai dari awal masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan tulus terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda **Budi Prasetyo** dan Ibunda **Purwastuti Handayani** sebagai orang tua yang dengan segenap ketulusan hati telah mendidik, memberikan motivasi, nasehat, mendoakan dan mendukung penulis. Ucapan tulus terima kasih juga kepada saudara kandung penulis Kakak **Dewi Noor Indah Utami** yang telah mendengarkan keluh kesah, memberikan saran dan kritik serta memberikan dukungan fisik maupun moril yang selalu diberikan selama ini kepada penulis.

Dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.**, selaku rektor Universitas Hasanuddin Makassar.
2. Bapak **Dr. Eng Amiruddin, M.Si.**, selaku dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
3. Bapak **Dr. Hendra, S.Si., M.Kom.**, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan arahan petunjuk pemilihan dosen pembimbing.

4. Bapak **Dr. Eng. Armin Lawi, S.Si., M.Eng.**, selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya sehingga bisa membimbing dari awal seminar proposal, seminar hasil dan tugas akhir penulis.
5. Bapak **Ir. Eliyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom.**, selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan dukungan, nasehat, doa, motivasi, saran dan kritik sehingga pada saat bimbingan dari awal seminar proposal, seminar hasil dan tugas akhir bisa diselesaikan oleh penulis.
6. Ibu **Rosalina Amran, S.T., M.Eng.**, selaku dosen penguji pertama yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan dan memberikan saran dan kritik yang dapat membangun dalam penyusunan skripsi lebih baik.
7. Bapak **A. Muh. Amil Siddik, S.Si., M.Si.**, selaku dosen penguji kedua dan dosen pembimbing akademik yang telah meluangkan waktunya dan memberikan arahan dan pengetahuan yang sangat berarti dalam dunia perkuliahan sehingga memberikan saran, kritik yang berguna dalam penyusunan skripsi.
8. **Dosen Departemen Matematika khususnya Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas MIPA Universitas Hasanuddin** atas semua ilmu yang sangat bermanfaat yang telah diajarkan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
9. Keluarga besar **Sadi Radiman dan Soepardi** yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan penulis.
10. **Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Komputer 2019** (perubahan nama program studi menjadi sistem informasi) yang telah berjuang dari awal masuk perkuliahan hingga sama sama berusaha menyelesaikan tugas akhir.
11. Kepada **Keluarga Besar UKM KPI Unhas** terkhusus kepada saudara(i) Rabiatur Rafiah, M. Wildan Arafah, Ardiansyah, S.E, Sartika Julia Anugrah, Muh. Daffa Alifka Ramadhan, Rizki Audina, S.E., Cita Suci, S.KG., yang telah memberikan dukungan, informasi, kebersamaan, dan

memberikan pengalaman yang sangat berarti selama di UKM KPI Unhas dalam kondisi apapun. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

12. Kepada teman teman angkatan **PO190N** terkhusus Andi Nur Salsabila Syamsu, Rahmi, Sakinah Yunus, Nur Aliah Amin, S.Aktr., Fitri Shadatun Nita, S.Si., Kurnia Safitri, S.Si., Taufik Alif, Usamah Bin Ayatullah, Muh, Gifari Sakawali, Akbar Lewa Agung, Andi Ario, S.Kom., Risqul, Syahril, Reza yang telah berjuang, memberikan pengalaman dan kebersamai dalam kondisi apapun.
13. Teman teman seperjuangan **KKN Unhas Gelombang 108 Bowong Cindea** yang telah menjadi teman seperjuangan. Semoga silaturahmi tetap terjaga kedepannya dengan baik.
14. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
15. Terakhir, saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada diri sendiri karena telah mau berjuang dan terus berjuang dalam kondisi apapun. Semoga diri ini tetap tegar dalam melewati segala rintangan.

Peneliti menyadari bahwa pembuatan penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis untuk menambah kesempurnaan penelitian skripsi ini. Namun, penulis tetap berharap penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Makassar, 27 Oktober 2023



Indira Septianita Larasati

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Hasanuddin, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indira Septianita Larasati

Nim : H071191023

Program Studi : Sistem Informasi

Departemen : Matematika

Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Hasanuddin **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty- Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

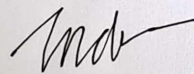
**Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pengguna Dan Tingkat Kematangan
Aplikasi Menggunakan Metode UTAUT2 Dan COBIT5**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Terkait dengan hal di atas, maka pihak universitas berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Makassar Pada 27, Oktober 2023

Yang menyatakan



(Indira Septianita Larasati)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang terus meningkat mempengaruhi aspek ekonomi sehingga harus mengubah kebiasaan manusia dalam kehidupan sehari-hari menggunakan ekonomi digital yang tentunya menggunakan teknologi di bidang ekonomi yang disebut *fintech (financial technology)*. Peningkatan akses internet akan membawa pola hidup manusia terkhusus perpindahan gaya bertransaksi nasabah dari konvensional ke digital untuk menggunakan *mobile banking*. Kepuasan pengguna *mobile banking* BNI harus seimbang dengan kematangan aplikasi maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan pengguna dan kematangan aplikasi BNI Mobile menggunakan UTAUT2 dan COBIT5 serta mengetahui apa faktor atau variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna menggunakan UTAUT2. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kepuasan pengguna dengan kematangan aplikasi. Hubungan tersebut berdasarkan adanya pengaruh signifikan dari faktor *performance expectancy*, *price value*, dan *habit* menunjukkan bahwa pengguna *mobile banking* sudah menerima penggunaan sistem yang disediakan oleh BNI. Hal ini didukung berdasarkan tingkat kematangan aplikasi yang berada pada *managed and measurable*.

Kata Kunci: *Fintech*, Kepuasan pengguna, Kematangan aplikasi

ABSTRACT

The continuous advancement of technology has a significant impact on the economic aspect, leading to a shift in human habits in daily life towards using digital economy, specifically through a field called financial technology or fintech. The increased access to the internet is influencing people's lifestyles, especially in the transition of customer transaction preferences from conventional to digital, such as using mobile banking. User satisfaction with BNI's mobile banking needs to be balanced with the maturity of the application. Therefore, this research aims to analyze the relationship between user satisfaction and the maturity of the BNI Mobile application using UTAUT2 and COBIT5, as well as to identify the factors or variables influencing user satisfaction using UTAUT2. The research results show a connection between user satisfaction and application maturity. This relationship is based on the significant influence of factors like performance expectancy, price value, and habit, indicating that mobile banking users have accepted the use of the system provided by BNI. This is supported by the level of application maturity falling under the managed and measurable category.

Keywords: Fintech, User satisfaction, Application maturity

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEOTENTIKAN.....iii

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....iv

HALAMAN PENGESAHAN.....v

KATA PENGANTAR.....vi

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....ix

ABSTRAK.....x

ABSTRACT.....xi

DAFTAR ISI..... xii

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR TABEL.....xvi

DAFTAR RUMUS.....xvii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Rumusan Masalah 3

 1.3 Batasan Masalah 3

 1.4 Tujuan Penelitian 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 5

 2.1 BNI Mobile 5

 2.2 Framework COBIT6

 2.3 Tingkat Kematangan (Maturity Level).....7

 2.4 Metode Evaluasi Tingkat Kematangan.....9

2.5 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)...	12
2.6 <i>Expectation-Confirmation Model</i> (ECM).....	17
2.7 Variabel <i>Content</i>	19
2.8 <i>Partial Least Square-Structural Equation Modelling</i> (PLS-SEM)	19
2.9 Evaluasi Model PLS	20
2.10 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
2.11 Model <i>Parsimony</i>	31
2.12 Skala Likert....	31
2.13 IBM SPSS <i>Statistic</i>	32
2.14 Google Form.....	33
2.15 Penelitian Terdahulu.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Waktu dan Tempat.....	37
3.2 Tahap Penelitian.....	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
4.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	41
4.2 Penerapan <i>Model Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT 2).....	46
4.3 Analisis Kematangan Aplikasi.....	54
4.4 Interpretasi Hubungan Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kematangan aplikasi BNI <i>Mobile Banking</i>	61
BAB V KESIMPULAN.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA.....67
LAMPIRAN.....71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Prinsip COBIT510

Gambar 2.2 Dimensi Sistem Informasi.....12

Gambar 2.3 Contoh Hasil Hubungan Variabel *Expectation-Confirmation Model*.....17

Gambar 2.4 SPSS Versi 27.....33

Gambar 2.5 Google Form.....33

Gambar 3.1 Tahap Penelitian.....38

Gambar 3.2 Model Parsinomy UTAUT2 dan COBIT5.....40

Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin Pengguna *Mobile Banking* BNI.....43

Gambar 4.2 Persentase Usia/Umur Pengguna *Mobile Banking* BNI.....44

Gambar 4.3 Persentase Pekerja Pengguna *Mobile Banking* BNI.....44

Gambar 4.4 Persentase Pendapatan/Uang Saku Pengguna *Mobile Banking* BNI.....45

Gambar 4.5 Persentase Lama Penggunaan M-Banking BNI.....46

Gambar 4.6 Nilai *Maturity Domain Deliver, Service and Support (DSS)*.....60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan COBIT 4.1 dan COBIT 5.....	6
Tabel 2.2 <i>Maturity Level</i>	8
Tabel 2.3 Perbedaan UTAUT 1 dan UTAUT 2.....	13
Tabel 2.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
Tabel 2.5 Definisi Operasional COBIT5.....	27
Tabel 2.6 Skala Likert.....	32
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	42
Tabel 4.2 Hasil Uji <i>Validitas</i>	47
Tabel 4.3 Hasil Nilai AVE.....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.5 Hasil <i>Coefficient of Determination</i> (R^2).....	51
Tabel 4.6 Hasil <i>T-Statistics</i> dan <i>P-Value</i>	51
Tabel 4.7 Perhitungan Nilai Kematangan Aplikasi.....	55

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Indeks Kematangan.....11

Rumus 2.2 *Composite Reliability*.....20

Rumus 2.3 AVE.....20

Rumus 2.4 *Cronbach Alpha*.....21

Rumus 4.1 Derajat Kebebasan Nilai R tabel.....47

Rumus 4.2 Skala Kematangan.....60

Rumus 4.3 Nilai *maturity level*.....61

Rumus 4.4 Rata- rata *maturity level*.....61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini membawa kemudahan bagi para pengguna dalam kehidupan sehari-hari. Manusia juga dituntut harus cakap akan teknologi, hal tersebut terjadi adanya perubahan pola hidup manusia menjadi lebih maju. Berdasarkan hasil Survei Susenas (Sosial Ekonomi Nasional) tahun 2021 dari data Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa terdapat 62,10 persen populasi Indonesia telah mengakses internet di tahun 2021. Banyaknya pengguna internet di Indonesia tidak lepas dari pesatnya perkembangan ponsel. Pada 2021, tercatat 90,54 persen rumah tangga Indonesia sudah memiliki setidaknya satu nomor ponsel, angka tersebut meningkat dibandingkan kondisi tahun 2018 yang sebesar 88,46 persen (Badan Pusat Statistik, 2021).

Perkembangan teknologi yang terus meningkat mempengaruhi aspek ekonomi sehingga harus mengubah kebiasaan manusia dalam kehidupan sehari-hari menggunakan ekonomi digital yang tentunya menggunakan teknologi di bidang ekonomi yang disebut fintech (*financial technology*). Fintech dalam peraturan Bank Indonesia tentang penyelenggara teknologi finansial nomor 19/12/PBI/2017 merupakan penggunaan teknologi sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan dan keandalan sistem pembayaran. Penyelenggara teknologi finansial yakni meliputi sistem pembayaran, pendukung pasar, manajemen investasi dan manajemen resiko, pinjaman, pembiayaan dan penyedia modal, dan jasa finansial lainnya (Peraturan Bank Indonesia, 2017).

Bank sebagai salah satu institusi di bidang keuangan yang menjadi sarana masyarakat dalam bertransaksi di era globalisasi ini yakni era society 5.0 yang dimana dimaknai dengan tingginya persaingan diberbagai sektor yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat karena pada masa ini masyarakat dituntut untuk hidup berdampingan dengan teknologi, menguasai dan memanfaatkan

teknologi semakin mempermudah nasabah dengan timbulnya teknologi baru tersebut karena efisiensi dan ketepatan informasi yang ada didalamnya membuat masyarakat lebih nyaman dan sangat terbantu untuk beralih dan menggunakan layanan dengan teknologi fintech tersebut. Perkembangan teknologi juga merupakan salah satu cara atau sarana bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dan jasa yang diberikan kepada masyarakat dimana bank merupakan suatu lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa memiliki banyak nasabah yang membutuhkan dana untuk digunakan bagi nasabah tersebut baik konsumtif maupun untuk pengembangan usaha. Selain itu, bank juga memiliki nasabah yang menyalurkan dananya di bank baik dalam bentuk tabungan, giro, maupun deposito.

Peningkatan pengaksesan internet akan membawa pola hidup manusia terkhusus perpindahan gaya bertransaksi nasabah dari konvensional ke digital untuk menggunakan *mobile banking*. Menurut data Bank Indonesia, banyaknya transaksi mobile banking mencapai 3,2 miliar sejak awal tahun 2022 hingga Mei 2022. Adanya peningkatan nilai menjadi 67,87 % *year on year* (YOY) dari level yang sama pada tahun lalu sebesar 1,90 miliar kali transaksi. Hampir semua bank besar di Indonesia telah mengembangkan layanan mobile banking, beberapa aplikasi yang telah dikenal luas antara lain BCA Mobile, BRImo (BRI Mobile Banking), BNI Mobile, Livin Mandiri, Mega Mobil, Neobank (BNC Digital Bank), digibank (DBS Indonesia).

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM) untuk bertransaksi kecuali penarikan uang *cash*. Keunggulan mobile banking yang ditawarkan pada nasabah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi waktu. Adanya perbedaan fitur yang disediakan oleh masing masing bank akan menimbulkan respon nasabah dalam memilih penggunaan *mobile banking*. *Mobile banking* pada Bank Negara Indonesia (BNI) memiliki layanan meliputi transaksi, pembayaran, pembelian, investasi, dan administrasi. Adapun keunggulan fitur yang ditawarkan pada BNI *Mobile banking* yakni Transfer BNI dan antar bank lain, transfer BI-Fast, Top-Up e-Wallet, Dikado, Qris BNI *Mobile banking*, tarik tunai tanpa kartu (mobile tunai), pembelian pulsa dan paket data, pembelian token listrik, dan pembayaran digital.

Salah satu hal dalam menentukan penggunaan mobile banking karena adanya adanya perilaku yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan mobile banking dan kematangan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil tugas akhir yakni “**Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kematangan Aplikasi Menggunakan Metode UTAUT2 dan COBIT5**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hubungan antara service layanan maupun proses dan *behaviour* sisi *user* atau *customer*?
2. Apa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penerimaan menggunakan *mobile banking*?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang disampaikan oleh penulis dalam penelitian ini yakni:

1. Penelitian dilakukan kepada pengguna nasabah Mobile Banking BNI di Indonesia yang telah menggunakan atau yang sedang menggunakan Mobile Banking BNI dengan jumlah responden minimal 150 orang yang mengisi kuesioner.
2. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) dengan variabel *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation, Price Value, Habit*, penambahan variabel *satisfaction* dari model *Expectation Confirmation Model* (ECM) dan variabel *content*.
3. Domain Cobit yang digunakan adalah domain *Decision Support System* (DSS) dengan sub domain Mengelola Operasi, Mengelola Layanan Permintaan Dan Insiden, Mengelola Masalah, Mengelola Keberlangsungan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui hubungan antara kepuasan nasabah dan kematangan aplikasi BNI Mobile menggunakan metode UTAUT2 dan COBIT5.
2. Mengetahui faktor atau variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan *mobile banking* BNI pada model UTAUT2.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 BNI Mobile

Mobile Banking atau biasa disingkat dengan m-banking adalah salah satu fitur pelayanan jasa yang disediakan oleh bank yang dimana dijadikan sebagai perolehan informasi untuk nasabah melalui jaringan internet aplikasi mobile banking yang ada di *smartphone*. Latar belakang adanya m-banking ini yakni pesatnya perkembangan teknologi sehingga para bank berinisiasi untuk memperbaharui pelayanan berupa adanya m-banking yang tentunya ingin mendapat kepercayaan dari setiap nasabahnya. Bank memanfaatkan peran teknologi untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Layanan mobile banking sendiri merupakan peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah sebagai insentif bagi nasabah. Salah satu bank yang menyediakan adanya mobile banking yaitu BNI.

BNI Mobile Banking merupakan fasilitas layanan perbankan yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi langsung melalui *smartphone* secara aman, mudah, dan cepat. BNI Mobile Banking memberikan layanan transaksi seperti informasi saldo, transfer, pembayaran tagihan telepon, pembayaran kartu kredit, pembayaran tiket pesawat, pembelian pulsa, pembukaan rekening taplus, pembukaan rekening deposito, dan lain-lain. BNI Mobile Banking juga dapat diaktifasikan dan digunakan untuk bertransaksi baik dalam negeri maupun di luar negeri.

Berdasarkan data yang dipaparkan dari Bank Negara Indonesia bahwa aplikasi BNI mobile banking saat ini memiliki lebih dari 12,4 Juta pengguna terdaftar, tumbuh 34,7% YoY dengan jumlah transaksi tumbuh sebesar 34,8% YoY. Hingga Juni 2022, aplikasi BNI Mobile Banking juga memiliki rating terbaik di Google Play maupun Appstore. Jumlah transaksi transfer sampai dengan Juni 2022, baik antar bank maupun inter bank pada channel khususnya BNI Mobile Banking meningkat sebesar 32.3% untuk transaksi dan 28.5% untuk nominal transaksi secara YoY. Nominal transaksi BNI Mobile Banking sudah mendominasi 50% dari keseluruhan transaksi dan melampaui transaksi di ATM, hal ini menjadi sebuah

indikator yang baik bahwa Nasabah BNI sudah bertransaksi secara aktif melalui channel digital yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

2.2 Framework COBIT

Control Objective for Information Technologies atau disingkat COBIT merupakan kerangka kerja yang dibuat oleh ISACA (*Information Systems Audit and Control Association*) sebagai suatu informasi keamanan yang memegang peranan penting dalam meningkatkan fungsi informasi pada perusahaan, sosial, publik dan lingkungan bisnis. COBIT merupakan alat yang digunakan untuk mengukur seberapa baik proses pengelolaan teknologi informasi yang berhubungan dengan kontrol internal teknologi informasi yang juga berkaitan dengan tujuan bisnis organisasi atau lembaga tersebut.

Adanya perkembangan zaman COBIT mengeluarkan versi terbarunya COBIT versi 5 yang dimana COBIT 5 adalah pedoman dan hasil dokumentasi versi terbaru yang dibuat dan diterbitkan oleh IT Governance Institute (ITGI) untuk membantu auditor, pemangku kepentingan atau pengguna untuk menghubungkan model kontrol bisnis dan model kontrol Teknologi informasi. Adapun Perbedaan COBIT 4.1 dan COBIT 5 disajikan pada tabel 2.1:

Tabel 2.1 Perbedaan COBIT 4.1 dan COBIT 5

Perbedaan	COBIT 4.1	COBIT 5
Pendekatan Nilai	Lebih berfokus pada pemenuhan kontrol dan kepatuhan	Memiliki pendekatan yang lebih berbasis pada nilai. Fokusnya adalah pada memberikan nilai bisnis yang optimal melalui penggunaan teknologi informasi
Integrasi dengan Kerangka Kerja	Tidak memiliki tingkat integrasi yang sama dengan kerangka kerja lain.	COBIT 5 mengintegrasikan beberapa kerangka kerja lain yang relevan, seperti Val IT (<i>Value for IT Governance</i>) dan Risk IT (<i>Risk Management in IT</i>). Hal ini memberikan pandangan yang lebih

Perbedaan	COBIT 4.1	COBIT 5
		holistik dan terintegrasi terhadap pengelolaan teknologi informasi.
Peran dan Tanggung Jawab	Tidak memberikan penekanan yang sama terhadap peran dan tanggung jawab tersebut.	COBIT 5 menekankan peran dan tanggung jawab yang lebih jelas untuk pemangku kepentingan manajemen teknologi informasi termasuk dewan direksi, manajemen eksekutif, pengguna bisnis, dan pemangku kepentingan lainnya yang dimana dapat membantu mengintegrasikan manajemen teknologi informasi dengan lebih baik ke dalam struktur organisasi.

2.3 Tingkat Kematangan (*Maturity Level*)

Tingkat kematangan atau *maturity level* merupakan sebuah metode pada pengukuran tingkat kematangan diatur pada COBIT untuk tingkat manajemen dan memungkinkan para manajer mengetahui bagaimana pengelolaan dan proses teknologi informasi di sebuah lembaga ataupun organisasi tersebut sehingga bisa diketahui pada tingkatan mana pengelolaanya pada model kematangan (*maturity model*). Model kematangan untuk proses teknologi informasi COBIT dibuat berdasarkan metode evaluasi organisasi atau lembaga yang memungkinkan organisasi atau lembaga tersebut menilai tingkat kematangan yang dibagi mulai dari 0 (non-existent) hingga 5 (optimized). *Framework COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology)* yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat skala kematangan dari suatu sistem. Adapun tingkatan *maturity level* bisa dilihat pada tabel 2.2:

Tabel 2.2 *Maturity Level*

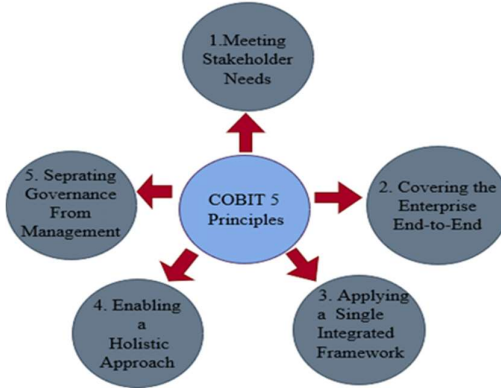
Maturity Level	Status	Keterangan
0 - 0.50	<i>Non existen</i>	Level ini merupakan tingkatan paling kecil atau level terendah, di mana tidak ada proses sama sekali
0.51 - 1.50	<i>Initial/ Ad Hoc</i>	Tahap di mana manajemen menyadari pentingnya mempertimbangkan proses-proses yang terlibat, tetapi implementasi aktualnya masih tanggap terhadap kebutuhan mendadak dan tidak terorganisir.
1.51 – 2.50	<i>Repeatble but intuitive</i>	Tahap di mana manajemen telah memiliki pola untuk mengelola proses terkait berdasarkan pengalaman yang berulang yang pernah dilakukan sebelumnya. Namun, pola tersebut belum terstandarisasi. Minimnya prosedur yang tidak terstandarisasi dan tidak terkomunikasikan serta terbatasnya jumlah tenaga profesional menyebabkan terjadinya penyimpangan.
2.51 - 3.50	<i>Defined process</i>	Tahap dimana manajemen berhasil menetapkan proses manajemen yang biasa, tetapi tidak menerapkannya secara terpadu. Meskipun diperlukan selama implementasi, implementasinya tidak dipantau.

Maturity Level	Status	Keterangan
3.51- 4.50	<i>Managed and Measurable</i>	Tahap di mana kegiatan dan standar yang ada telah diimplementasikan secara formal dan terintegrasi. Selain itu, ada indikator dimana kemajuan manajemen dapat diukur secara kuantitatif. Setelah itu, proses yang ada akan terus dikembangkan lebih lanjut. Namun, penggunaan otomasi masih terbatas pada proses-proses tertentu saja.
4.51 – 5.00	Optimised	Tahap di mana manajemen telah berkomitmen terhadap proses yang ada agar dapat menjadi sebuah <i>best practice</i> yang selalu ditingkatkan. Pada tahap ini juga terdapat pemahaman yang menyeluruh mengenai pengelolaan teknologi informasi dan solusinya.

2.4 Metode Evaluasi Tingkat Kematangan

Model kematangan untuk proses teknologi informasi COBIT dibuat berdasarkan metode evaluasi organisasi atau lembaga yang memungkinkan organisasi atau lembaga tersebut menilai tingkat kematangan yang dibagi mulai dari 0 (non-existent) hingga 5 (optimized). *Framework COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology)* yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat skala kematangan dari suatu sistem. COBIT 5 menyediakan kerangka kerja untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuan mereka dengan manajemen dan tata kelola teknologi informasi secara komprehensif, lengkap, dan diperbarui dengan tujuan utama untuk sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi informasi (Moonda dan Norita, 2020). COBIT 5 juga berdasarkan prinsip

(Megawati dan Syntia, 2018). Adapun prinsip dari COBIT 5 bisa dilihat pada gambar 2.1:



Gambar 2.1 Prinsip COBIT5

(Sumber: <https://sis.binus.ac.id/2021/03/19/5-prinsip-cobit-5/>)

1. *Meeting stakeholder needs* (Memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan)

Perusahaan ada untuk menciptakan value kepada seluruh stakeholdernya didasarkan pada pemeliharaan keseimbangan antara realisasi keuntungan dan optimalisasi risiko dan penggunaan sumber daya yang ada.

2. *Covering the enterprise end-to-end* (Meliputi Seluruh perusahaan)

COBIT 5 mengintegrasikan pengelolaan teknologi informasi perusahaan terhadap tata kelola perusahaan dengan cara menyesuaikan semua fungsi dan proses pada perusahaan. COBIT 5 juga tidak hanya berfokus pada fungsi teknologi informasi melainkan mencakup pemeliharaan data dan teknologi terhadap aset perusahaan. Kemudian memfasilitasi terhadap semua *stakeholders* (pemangku kepentingan), fungsi dan proses terkait keamanan informasi.

3. *Applying a single, integrated framework* (Menerapkan Suatu Kerangka Tunggal yang Terintegrasi)

COBIT 5 sesuai dengan standar terkait yang umumnya memberikan panduan sebagian dari fungsi teknologi informasi tertentu. COBIT 5

adalah framework tingkat tinggi yang membahas terkait tata kelola pemerintahan publik dan management dari teknologi informasi perusahaan. COBIT 5 menyediakan panduan high level dan panduan detailnya yang disediakan oleh standar-standar terkait lainnya.

4. *Enabling a Holistic Approach* (Menggunakan sebuah pendekatan yang menyeluruh)

Tata kelola dan manajemen teknologi informasi perusahaan yang efisien dan efektif memerlukan pendekatan holistik atau menyeluruh. COBIT 5 mendefinisikan satu set enabler untuk mendukung penerapan tata kelola dan sistem manajemen yang komprehensif untuk TI perusahaan. Enabler secara luas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dapat membantu untuk mencapai tujuan perusahaan.

5. *Separating governance from management* (Pemisahan Tata Kelola dari Manajemen)

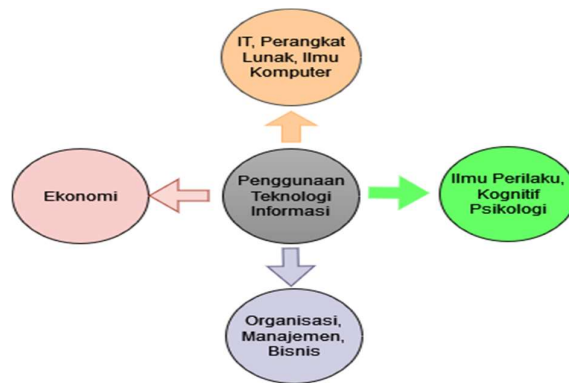
COBIT 5 membagi perbedaan antara tata kelola pemerintah dan management. Kedua hal ini meliputi aktivitas yang berbeda, membutuhkan struktur organisasi yang berbeda dan melayani tujuan yang berbeda. Pemerintah mengetahui kondisi, kebutuhan dan pilihan pemangku kebutuhan(*stakeholder*), visi perusahaan yang harus dengan melakukan mengatur skala prioritas dalam membuat keputusan penting dan mengontrol kinerja terhadap pencapaian dari tujuan yang dicapai.

Sebelum mendapatkan tingkat kematangan suatu teknologi informasi menggunakan COBIT 5, diperlukan menghitung terlebih dahulu indek kematangan yang dimana rumusnya sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kematangan} = \frac{\sum(\text{jawaban} \times \text{bobot})}{\sum \text{responden}} \quad (2.1)$$

Dalam dimensi sistem informasi berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi yang dimana mencakup berbagai aspek dimulai dari dimensi teknologi informasi. Dimensi teknologi informasi merupakan salah satu dari banyak perangkat digunakan untuk mengantisipasi terjadinya perubahan. Dimensi

teknologi informasi ini berupa IT, perangkat lunak dan ilmu komputer. Dari perspektif bisnis mencakup kebutuhan ekonomi dalam menciptakan nilai bagi perusahaannya berupa meningkatkan pendapat, mengurangi pengeluaran hingga dapat meningkatkan pelaksanaan proses bisnis dengan menggunakan sistem informasi. Kemudian pada dimensi organisasi dan menajerial sistem bisnis ini akan membantu dalam memahami alasan suatu perusahaan dapat mencapai hasil yang lebih baik dalam menggunakan sebuah teknologi informasi. Teknologi informasi ini juga akan mengacu setiap perilaku individu baik dari segi ilmu perilaku hingga kognitif dalam psikologi individu itu tersebut. Adapun gambar model dari sistem informasi:



Gambar 2.2 Dimensi Sistem Informasi

2.5 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)

UTAUT merupakan model penerimaan dan pengguna teknologi yang menyatukan fitur fitur terbaik dari delapan teori penerimaan teknologi lainnya yang dimana UTAUT ini dikembangkan oleh Venkatesh et al (2003). Model UTAUT secara langsung dipengaruhi dari empat susunan utama yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition*.

Model UTAUT yaitu pengembangan lebih lanjut setelah UTAUT 1 yang dimana UTAUT 2 merupakan sebuah model penelitian penerimaan pengguna yang bertujuan untuk menjelaskan niat pengguna untuk menggunakan suatu sistem dan perilaku pengguna selanjutnya (Venkatesh et al 2003). Pesatnya perkembangan teknologi menjadi alasan perlunya pembaharuan model UTAUT, sehingga

pengembangan model UTAUT menjadi UTAUT 2. Ditambahkannya tiga susunan dalam UTAUT yaitu *hedonic motivation, price value dan habit*. Tujuan dari model UTAUT 2 adalah mengidentifikasi ketiga konstruk penting dari penelitian penerimaan dan penggunaan teknologi baik untuk umum maupun konsumen dengan mengenalkan beberapa hubungan baru (Venkatesh et al, 2012).

Model UTAUT 2 berfungsi sebagai alat untuk mengukur penerimaan dan penggunaan teknologi informasi terutama dalam *behavioral intention* dan *use behavioral* dari aplikasi mobile banking. *Behavioral intention* dinilai melalui kinerja aplikasi mobile banking (*hedonic motivation*) dan nilai manfaat yang didapatkan dari aplikasi mobile banking (*facilitating condition*) dan kebiasaan penggunaan mobile banking (*habits*) sebagai alat ukur dalam menilai perilaku penggunaan mobile banking. Adapun perbedaan UTAUT 1 dan UTAUT 2 dalam tabel 2.3:

Tabel 2.3 Perbedaan UTAUT 1 dan UTAUT 2

No	Perbedaan	UTAUT 1	UTAUT 2
1	Variabel tambahan	Terdapat empat susunan utama yaitu <i>performance expectancy, effort expectancy, social influence dan facilitating condition</i> .	UTAUT 2 memperkenalkan tiga variabel tambahan, yaitu <i>hedonic motivation, price value dan habit</i> .
2	Jangkauan	UTAUT 1 difokuskan untuk teknologi bisnis.	UTAUT 2 dirancang untuk berlaku pada berbagai konteks teknologi, termasuk penggunaan teknologi konsumen dan bisnis.
3	Interaksi Variabel	Interaksi variabel tidak menjelaskan secara detail antar variabel.	UTAUT 2 mempertimbangkan adanya interaksi antara variabel-variabel dalam model.

Model UTAUT 2 memiliki variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Variabel bebas (variabel X) adalah variabel yang memberikan pengaruh atau tidak bergantung pada variabel yang lain, sedangkan variabel terikat (variabel Y) adalah variabel yang dikenai pengaruh dari variabel bebas atau variabel yang bergantung pada variabel lain. Variabel bebas terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating condition*, *social influence*, *hedonic motivation*, *price value* dan *habit*. Variabel terikat berupa *behavioral intention* dan *use behavior* (Venkatesh et al., 2012).

2.5.1 Performance Expectancy

Performance Expectancy atau ekspektasi terhadap kinerja adalah variabel yang menjelaskan bagaimana konsumen percaya dengan menggunakan sistem/layanan akan membantu pengguna untuk mencapai dalam meningkatkan kinerjanya. *Performance expectancy* bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan pengguna atau konsumen dalam menggunakan layanan yang mencakup kemudahan dalam mencari dan menikmati transaksi yang disediakan secara tepat.

Penelitian juga dilakukan oleh Pertiwi dan Ariyanto (2017) menyatakan pada hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel harapan kinerja berpengaruh positif terhadap minat penggunaan mobile banking. Dari penelitian terdahulu tersebut maka dapat ditarik hipotesis yakni H1 merupakan harapan kinerja berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan mobile banking. Ada empat variabel yang menjadi acuan dari *performance expectancy* yaitu *perceived usefulness* (persepsi terhadap kegunaan), *job fit* (kesesuaian pekerjaan), *extrinsic motivation* (Motivasi Ekstrinsik), dan *outcome expectations* (ekspektasi hasil).

2.5.2 Effort Expectancy

Pendapat dari Venkatesh et al. (2012), *effort expectancy* adalah tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh individu dalam menggunakan sebuah sistem. Dalam menerapkan sistem bagi pengguna bisa menimbulkan persepsi bahwa sistem itu berguna baginya. Ada tiga variabel yang menjadi acuan dari *effort expectancy*

yaitu *perceived ease of use* dari model *Technology of Acceptance* (TAM), *complexity* dari model *Model of PC Utilization* (MPCU), dan *ease of use* dari model *Innovation Diffusion Theory* (IDT).

2.5.3 Social Influence (Faktor Sosial Budaya)

Social Influence atau Faktor Sosial Budaya akan mempengaruhi pengguna terhadap sistem baru dari persepsi individu ke orang lain terhadap pengaruh lingkup sosial. Berdasarkan penelitian yang menguji dan mengembangkan model UTAUT (Venkatesh *et al.*, 2003; Chen *et al.*, 2003) dapat disimpulkan bahwa faktor sosial budaya merupakan prediktor niat dalam mengadopsi dan menggunakan sistem teknologi informasi melalui pengaruh sosial sekitar pengguna. Adapun tiga variabel yang mengacu pada *social influence* terdiri dari *subjective norms* (norma subyektif), *social factors* (faktor sosial), dan *image* (Gambaran).

2.5.4 Facilitating Condition

Facilitating Condition atau Kondisi yang Memfasilitasi merupakan tingkat kenyamanan individu untuk menggunakan sistem yang didukung oleh infrastruktur teknis dan organisasi (Al-Qeisi *et al.*, 2014). Venkatesh *et al.* (2003), menyimpulkan kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif pada niat perilaku penggunaan sistem informasi namun tidak dipengaruhi secara signifikan.

Teori sikap dan perilaku (*theory of attitude and behavior*) dari Triandis (1980), menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi oleh pekerja dipengaruhi oleh perasaan individual terhadap penggunaan komputer personal, normal sosial dalam tempat kerja yang memperhatikan penggunaan komputer personal, kebiasaan sehubungan dengan penggunaan komputer, konsekuensi individual yang diharapkan dari penggunaan komputer personal, dan kondisi yang memfasilitasi dalam penggunaan teknologi informasi.

2.5.5 Behavioral Intention

Menurut Venkatesh *et al.* (2003), *behavioral intention* atau niat perilaku didefinisikan sebagai keinginan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi dengan tujuan yang diharapkannya. Minat pemanfaatan dalam menggunakan sistem bagi pengguna untuk menggunakan sistem tersebut secara

terus menerus selama pengguna memiliki hak akses ke sistem tersebut. Hal tersebut terjadi atas kepercayaan bahwa menggunakan sebuah teknologi dapat mempermudah pekerjaan, meningkat peforma dalam bekerja dan kemudian akan dipandang oleh lingkungan sosial dengan adanya fasilitas yang dapat mendukung seorang individu dalam menggunakan sistem tersebut.

2.5.6 Use Behavioral

Use behavior atau perilaku penggunaan dapat didefinisikan sebagai seberapa sering pengguna menggunakan teknologi informasi. Suatu teknologi informasi akan digunakan apabila pengguna memiliki minat menggunakan sistem informasi tersebut, dikarenakan keyakinan seseorang menggunakan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya (Venkatesh *et al.*, 2012). Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada penilaian pengguna terhadap sistem tersebut. Dengan kata lain, pengguna sistem yang baik merupakan tanda keberhasilan dalam penerimaan teknologi informasi. Bentuk pengukuran variabel use behavior adalah seberapa sering waktu yang dihabiskan dengan intensitas penggunaan dan bagaimana persepsi pengguna terhadap penerimaan teknologi yang digunakan.

2.5.7 Hedonic Motivation

Hedonic Motivation atau Motivasi Hedonis mengacu pada sejauh mana seseorang mendapat kesenangan, menikmati yang didapatkan pengguna dari teknologi yang digunakan. Venkatesh et al. (2012) menyatakan bahwa orang tidak hanya peduli terhadap kinerja, tetapi juga perasaan yang diperoleh dari penggunaan suatu teknologi dan menemukan bahwa motivasi hedonis adalah faktor terkuat kedua yang mempengaruhi niat perilaku terhadap adopsi teknologi. Hal tersebut sebagai penentu penting penerimaan dan penggunaan teknologi.

2.5.8 Price Value

Price Value atau Nilai Harga adalah persepsi seseorang terhadap biaya yang dia habiskan dalam menggunakan teknologi menuju manfaat yang dirasakannya (Dodds *et al.*, 1991). Nilai harga dapat disebut pula sebagai seberapa berharganya teknologi yang digunakan dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Ketika

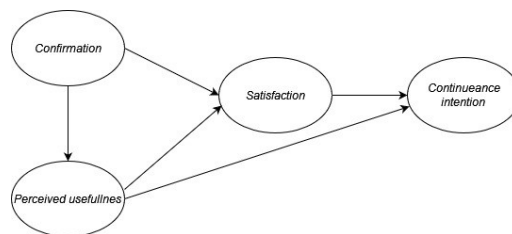
manfaat yang dirasakan lebih besar dari biaya yang dikeluarkan, konsumen menunjukkan kesediaan untuk mengadopsi teknologi tertentu (Venkatesh *et al.*, 2012).

2.5.9 Habit

Habit atau Kebiasaan menunjukkan sejauh mana pengguna cenderung menggunakan teknologi secara otomatis karena pembelajaran sebelumnya dengan kebiasaan menggunakan teknologi sebagai indikatornya (Putranto dan Pramudiana, 2013). Kebiasaan konsumen akan berubah signifikan terhadap perubahan teknologi yang selalu berubah beragam sehingga akan membentuk sebuah kebiasaan baru dari sebelumnya.

2.6 Expectation - Confirmation Model (ECM)

Expectation - Confirmation Model (ECM) merupakan suatu model penelitian di bidang sistem informasi yang dikembangkan oleh Battacherjee (2001) yang diadaptasi dari *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT) oleh Oliver (1980) dalam literatur marketing terhadap penggunaan spesifik teknologi informasi. Model ini menunjukkan bahwa niat pengguna untuk terus menggunakan teknologi informasi yang diberikan didorong oleh kepuasan mereka dengan penggunaan sebelumnya dari teknologi tersebut dan kegunaan yang dirasakan mereka dari penggunaan lebih lanjut. Selain itu, ECM juga mengadopsi dari *Technology Acceptance Model* atau biasa dikenal dengan TAM (Davis,1989) dan *Theory of Planned Behavior* (Ajzen,1991) yang digunakan untuk mengidentifikasi determinan yang paling menonjol dari niat kelanjutan (*continuace intention*) suatu sistem informasi dan untuk memahami bagaimana mereka memengaruhi variabel dependen (Prabowo,2019).



Gambar 2.3 Contoh Hasil Hubungan *Expectation Confirmation Model* (ECM)

Sumber: (Bhattacherjee,2001)

Customer satisfaction atau kepuasan pelanggan merupakan salah satu variabel yang paling umum digunakan untuk menentukan perilaku berkelanjutan konsumen (*consumer subsequent behavior*). Banyak peneliti melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan untuk mempelajari alasan mendasar dalam retensi pelanggan karena diyakini bahwa semakin puas konsumen maka mereka semakin loyal dan produk atau jasa tersebut (Hossain&Quaddus 2012).

Gambar 2.3, *perceived usefulness* mempengaruhi *satisfaction* bersama dengan *confirmation*. Hal ini dikarenakan ekspektasi atau *perceived usefulness* merupakan dasar bagi pengguna untuk mengevaluasi teknologi informasi dan menentukan respon atau kepuasan relatif mereka. Evaluasi ini kemudian memberikan konfirmasi kepada pengguna apakah teknologi informasi digunakan sesuai dengan harapan mereka atau tidak (Lai et al.,2016).

2.6.1 Confirmation

Confirmation didefinisikan oleh (Bhattacharjee,2001) sebagai persepsi pengguna tentang kesesuaian antara ekspektasi pengguna suatu sistem dan kinerja aktualnya. *Confirmation* dalam literatur *Expectation Confirmation Theory* (ECT) difungsikan terdiri dari tiga cara yaitu secara objektif, pendugaan dan persepsi.

2.6.2 Satisfaction

Satisfaction didefinisikan oleh Bhattacharjee (2001) sebagai pengaruh atau perasaan konsumen terhadap penggunaan suatu sistem. Kepuasan diukur menggunakan skala kepuasan keseluruhan yang diambil dari literatur *Expectation Confirmation Theory* (ECT). Skala ini mencakup tingkat kepuasan responden yang berada di antara empat pasangan kata sifat semantik diferensial, seperti:

1. "Sangat tidak puas / sangat puas",
2. "Sangat tidak senang / sangat senang",
3. "Sangat frustrasi / sangat bahagia", dan
4. "Sangat mengerikan / sangat menyenangkan"

Skala ini dianggap sesuai karena pengaruh seperti kepuasan paling baik jika diukur menggunakan dimensi evaluatif bipolar seperti baik atau buruk (Bhattacharjee, 2001).

2.7 Variabel *Content*

Prabowo (2019) mendefinisikan *content* sebagai penilaian seseorang atas kredibilitas, kepuasan waktu, kecukupan dan relevansi informasi yang disediakan oleh pemilik konten. Variabel konten juga sebagai penilaian konsumen atas program yang masih berlaku (relevan), *up to date* (ketepatan waktu) dan pentingnya informasi yang disajikan oleh pemilik konten. Konten yang menarik dapat menarik konsumen untuk menggunakan barang atau aplikasi tersebut.

2.8 *Partial Least Square-Structural Equation Modelling* (PLS-SEM)

Structural Equation Modelling (SEM) adalah salah satu metode yang digunakan untuk menutupi kelemahan yang ada pada metode regresi. SEM merupakan teknik statistik yang dapat digunakan untuk menganalisis pola hubungan antara variabel laten dengan variabel lain seperti variabel laten endogen dan variabel eksogen. Variabel laten didefinisikan sebagai variabel yang tidak terukur. Variabel laten pada SEM digambarkan dengan bentuk bulat oval atau *elips*. Variabel laten endogen (*dependent*) adalah variabel laten yang tidak bersifat bebas dimana variabel tersebut diamati dan diukur untuk mengetahui pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas. Variabel endogen disimbolkan dengan η (Ghozali, 2014). Variabel laten eksogen (*independent*) disimbolkan dengan ξ (Ghozali, 2014) adalah variabel yang memiliki sifat bebas atau tidak bergantung pada variabel yang menunjukkan sebab (variabel endogen) dengan kata lain variabel ini mengarah pada variabel endogen. SEM dikelompokkan menjadi dua pendekatan yaitu *Covariance Based SEM* (CB-SEM) dan *Variance Based SEM* (VB-SEM) atau lebih dikenal dengan *Partial Least Squares* (PLS) (Hussein, 2015). PLS SEM digunakan untuk tujuan konfirmasi seperti pengujian hipotesis dan tujuan eksplorasi teori.

Menurut Ringel et al. (2020), terdapat empat aspek yang perlu diperhatikan dalam teknik analisis PLS SEM yaitu pertama menentukan tujuan penelitian, kedua menentukan spesifikasi model struktural, ketiga menentukan spesifikasi model pengukuran, dan keempat adalah hasil evaluasi.

2.9 Evaluasi Model PLS

Evaluasi model PLS dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* dan *inner model* (Abdillah & Mustakini, 2015). *Outer model* adalah model pengukuran untuk menguji validitas dan reliabilitas model, sedangkan *inner model* adalah model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten.

1. Outer Model

Outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Pengukuran *outer model* dibagi menjadi dua pengujian yaitu validitas dan reabilitas. Pengujian validitas digunakan untuk menguji variabel yang digunakan sudah *reliabel* atau tidak *reliabel*. Tahap pengujian validitas terdiri dari *Average Variance Extracted* (AVE). Sedangkan pengujian reabilitas adalah pengujian yang menilai konsistensi metode yang diukur(digunakan) yang dimana jika hasil yang didapat dapat sama dengan kondisi yang sama maka dapat dipercaya jika pengujian reabilitas mampu mengulangi hasil pengujian yang serupa. Tahap uji *reabilitas* terdiri dari *cronbach's alpha* dan *compositer reability*.

Adapun rumus untuk *composite reability* adalah:

$$CR = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum \varepsilon_i} \quad (2.2)$$

Keterangan:

CR = Composite reability

λ_i = loading factors

$\varepsilon_i = 1 - \lambda_i^2$

Untuk nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang diharapkan adalah lebih besar dari 0,5 (Chin, 1998). Adapun rumus untuk nilai AVE adalah:

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum \varepsilon_i} \quad (2.3)$$

Keterangan:

λ_i = loading factors

$$\varepsilon_i = 1 - \lambda_i^2$$

Menurut Chin (1998), kriteria pengujian *cronbach's alpha* dikatakan *reliable* jika bernilai lebih besar dari 0,7 maka konstruk tersebut dinyatakan *reliable* atau konsisten.

$$r_i = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum s_i}{s_t} \right\} \quad (2.4)$$

Keterangan:

k = jumlah item

$\sum s_i$ = jumlah varians skor setiap item

s_t = jumlah item

r_i = nilai *reabilitas*

2. Inner Model

Inner Model adalah model struktural untuk memprediksi hubungan kualitas antar variabel laten. *Inner model* dievaluasi menggunakan dua tahap pengujian yaitu *coefficient of determination* (R^2), *T-Statistics* menggunakan IBM SPSS Versi 27 (Hair jr.et al., 2017). *Path coefficient* atau *p-value* memiliki fungsi untuk mendefinisikan besarnya pengaruh masing masing variabel eksogen dengan melihat nilai koefisien jalurnya. Nilai *path coefficient* atau P-value < *significant alpha* 5% atau 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan dari variabel eksogen terhadap variabel endogen (Yusuf & indrawati,2019).

Nilai digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel endogen dengan menjelaskan keragaman variabel eksogen atau dengan kata lain mengetahui besarnya kontribusi variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai R^2 dibagi menjadi tiga yaitu nilai lebih dari 0,67 masuk dalam kategori kuat atau substansial, nilai 0,33 yaitu nilai moderat dan nilai 0,19 adalah tingkat yang dikategorikan variabel lemah (Chin, 1998).

2.10 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam metode SEM dibagi menjadi dua variabel yaitu variabel laten dan variabel indikator, dimana variabel indikator diperlukan untuk mengukur variabel laten tersebut. Dalam penelitian ini terdapat 10 variabel laten yang selanjutnya dibagi menjadi dua variabel yaitu variabel dependen dan independen. Variabel independen atau umumnya dikenal dengan variabel bebas adalah variabel yang memberikan pengaruh atau tidak tergantung pada variabel lain. Sedangkan variabel dependen atau umumnya disebut dengan terikat yaitu variabel yang memiliki pengaruh dari variabel bebas dengan kata lain bergantung pada variabel yang lain.

Pada penelitian ini, variabel independen yang digunakan adalah *content*, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu *performance expectancy*, *price value*, *social influence*, *facilitating condition*, *habit*, *hedonic motivation*, *effort expectancy* dan *satisfaction*. Dari variabel laten tersebut dikembangkan menjadi variabel indikator sebagai parameter atau pengukuran dalam survei penelitian. Setiap variabel indikator dari setiap variabel laten dapat dilihat pada tabel 2.4 dibawah ini:

Tabel 2.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Pertanyaan
<i>Performance Expectancy</i> (PE)	Sejauh mana seorang individu percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu untuk mencapai keuntungan kinerja pekerjaannya.	<i>Perceived usefulness</i> (Persepsi Kemudahan Pengguna)	Aplikasi Mobile Banking BNI bermanfaat bagi aktifitas saya
		<i>Relative advantage</i> (Keuntungan relatif)	Menggunakan aplikasi Mobile Banking BNI membantu saya menemukan transaksi favorit saya dengan cepat
		<i>Job fit</i>	Menggunakan Mobile Banking dapat

Variabel	Definisi	Indikator	Pertanyaan
		(Kesesuaian Pekerjaan)	menyelesaikan tugas pekerjaan saya
<i>Effort Expectancy</i>	Tingkat kemudahan dalam pengguna sistem	<i>Perceived ease of use</i>	Aplikasi Mobile Banking mudah untuk digunakan
		<i>Complexity</i>	Menu dan Instruksi dalam aplikasi BNI mobile jelas dan mudah dipahami untuk digunakan
		<i>Ease of Use (Kemudahan Pengguna)</i>	Aplikasi Mobile banking memudahkan saya dalam bertransaksi
<i>Social Influence (SI)</i>	Sejauh mana seorang pengguna menganggap orang-orang sekitarnya atau orang lain harus menggunakan sistem baru	<i>Subjective norms (norma subyektif)</i>	Lingkungan sekitar saya (seperti keluarga, rekan kerja, teman sekolah dsb) mempengaruhi saya untuk menggunakan BNI Mobile
		<i>Social Factor</i>	Saya Mengetahui dan melakukan install aplikasi BNI Mobile dari media (Instagram, WhatsApp, Telegram, Facebook, dsb)
		<i>Image</i>	Orang-orang sekitar saya yang menggunakan BNI Mobile terlihat lebih

Variabel	Definisi	Indikator	Pertanyaan
			trend dan mengikuti zaman
<i>Facilitating Conditions (FC)</i>	Sejauh mana individu percaya bahwa infrastruktur dan teknis yang ada dapat mendukung penggunaan sistem atau teknologi informasi	<i>Compability (Kompabilitas)</i>	Saya memiliki pengetahuan yang dibutuhkan untuk menggunakan aplikasi BNI Mobile
		<i>Facilitating conditions (Kondisi Fasilitas)</i>	Saya memiliki saranan dan prasarana yang dibutuhkan untuk menggunakan aplikasi BNI Mobile seperti internet, smartphone, kartu debit, dsb)
		<i>Perceived behavioral control (Kontrol perilaku persepsi)</i>	Apabila saya mengalami kesulitan, saya bisa mendapatkan bantuan dan informasi melalui FAQ pada aplikasi BNI Mobile
<i>Hedonic Motivation (HM)</i>	Kesenangan yang diperoleh dari penggunaan teknologi	<i>Fun(senang)</i>	Saya merasa senang menggunakan BNI mobile
		<i>Entertaining (menghibur)</i>	Menggunakan BNI Mobile membuat saya terhibur
		<i>Enjoy</i>	Saya menikmati dalam dan membuat pekerjaan saya lebih menarik menggunakan BNI mobile

Variabel	Definisi	Indikator	Pertanyaan
<i>Price Value</i>	Nilai biaya dan harga yang harus dikeluarkan menjadi faktor yang harus dipertimbangkan dalam penggunaan teknologi	<i>Reasonable</i> (Masuk akal)	Saya merasa harga layanan BNI Mobile masuk akal dan lebih murah dibandingkan layanan lainnya
		<i>Quality</i> (Kualitas)	Saya merasa harga layanan BNI mobile sesuai dengan layanan yang ditawarkan dan yang diterima
		<i>Good value for money</i> (Harga nilai yang bagus)	Saya bersedia membayar seharga yang ditetapkan untuk mendapatkan layanan BNI mobile
<i>Habit (HT)</i>	sejauh mana seseorang cenderung melakukan perilaku secara spontan karena pembelajaran sebelumnya	<i>Prior use</i> (Pengguna sebelumnya)	Bertransaksi melalui layanan BNI mobile telah menjadi kebiasaan saya
		<i>Addiction</i> (Kecanduan)	Saya takut berpikir bahwa saya bisa kehilangan banyak informasi menggunakan sistem dengan menekan tombol/layar/menu yang salah pada BNI Mobile
		<i>Automacity</i>	Aplikasi Mobile Banking BNI menjadi pilihan utama bagi saya

Variabel	Definisi	Indikator	Pertanyaan
			dalam bertransaksi dibandingkan aplikasi sejenisnya
Content (CO)	Materi yang disiapkan oleh praktisi atau organisasi yang akan digunakan oleh banyak orang, distribusikan ulang dan dapat diakses melalui aplikasi	<i>Quantity</i> (Kuantitas)	BNI <i>mobile</i> menyediakan konten atau fasilitas yang lengkap dan beragam
		<i>Up to date</i> (terkini/mengikuti zaman)	BNI <i>mobile</i> menyediakan konten yang <i>up to date</i> (mengikuti zaman)
		<i>Needs</i>	BNI <i>mobile</i> menyediakan konten yang saya minati
<i>Satisfaction</i>	Pengaruh atau perasaan konsumen terhadap penggunaan suatu sistem atau teknologi informasi	<i>Satisfied</i>	Saya merasa puas menggunakan layanan BNI Mobile
		<i>Please</i> (Pencobaan)	Pengalaman menggunakan layanan BNI <i>mobile</i> sangat menyenangkan
		<i>Delighted</i> (Gembira)	Saya percaya membuat keputusan yang tepat untuk menggunakan layanan BNI <i>mobile</i>

Dalam metode COBIT 5 dibagi menjadi satu domain yaitu *deliver, service, and support* (DSS) yang dimana satu domain terdiri dari tiga sub domain yaitu mengelola operasi, mengelola layanan permintaan dan insiden, mengelola masalah

dan mengelola keberlangsungan. Setiap domain dari setiap sub domain dapat dilihat pada tabel 2.5 dibawah ini:

Tabel 2.5 Definisi Operasional COBIT5

Domain	Sub Domain	Definisi	Pertanyaan
<i>Deliver, Service, and Support (DSS)</i>	Mengelola Operasi	Sejauh mana BNI mendukung transaksi keamanan mobile banking untuk pengguna	Ukuran untuk mendukung manajemen transaksi keamanan teknologi informasi dapat diimplementasikan
		Sejauh mana BNI mengetahui kebutuhan pengguna	BNI mobile banking mengetahui kebutuhan transaksi teknologi informasi
		Sejauh mana BNI dapat mengelola transaksi Pengguna	Transaksi BNI Mobile terukur dan terstruktur
		BNI menyediakan kebijakan <i>mobile banking</i> dalam memahami dan mudah digunakan untuk pengguna	Tampilan dan akses dalam transaksi BNI mobile sesuai dan pengembangan kebijakan BNI Mobile mudah dipahami dan Digunakan
		Sejauh mana BNI bertanggung jawab dalam transaksi untuk pengguna	Tanggung jawab untuk transaksi telah ditugaskan secara jelas, teratur dan dijalankan

Domain	Sub Domain	Definisi	Pertanyaan
<i>Deliver, Service, and Support (DSS)</i>	Mengelola Operasi	Sejauh mana BNI mengeluarkan analisis dan dampak transaksi	Analisis resiko dan dampak transaksi dilakukan secara konsisten
		Sejauh mana keamanan transaksi pengguna sebelum digunakan BNI mobile	Identifikasi pengguna verifikasi dan otoriasi standar
		Penyediaan informasi transaksi dapat diakses Pengguna	Informasi akan transaksi secara sistem akan dikumpulkan dan mengetahui riwayat transaksi
	Mengelola Layanan Permintaan Dan Insiden	BNI menyediakan tanggung jawab dan akuntabilitas untuk keamanan transaksi	Tanggung jawab dan akuntabilitas dilakukan BNI Mobile Banking untuk memastikan transaksi aman
		Pemberian informasi analisis informasi yang disediakan BNI	Terdapat Analisis hasil informasi yang relevan terhadap transaksi yang dihasilkan oleh sistem
		Terdapat laporan transaksi yang disediakan di sistem BNI Banking	Pelaporan transaksi lengkap dan terarah dalam sistem BNI Mobile
		Pelaporan transaksi yang disediakan jelas	Pelaporan transaksi mencakup fokus bisnis yang jelas

Domain	Sub Domain	Definisi	Pertanyaan
<i>Deliver, Service, and Support (DSS)</i>	Mengelola Layanan Permintaan Dan Insiden	Sejauh mana BNI mengeluarkan kebijakan dan praktik secara aman	Kebijakan dan praktik dari transaksi dilengkapi setiap keamanan yang disediakan oleh BNI Mobile
	Mengelola Masalah	Penyediaan pelaporan dan respon keamanan untuk pengguna	Adanya pelaporan keamanan transaksi pada BNI Mobile dan respon pada nasabah
		Sejauh mana BNI diberikan respon dan prediksi pelanggaran terhadap pengguna	Respon terhadap pelanggaran BNI Mobile dapat diprediksi
		Sejauh mana BNI bertanggungjawab dan pemantauan terhadap transaksi pengguna	Tanggung jawab dan akuntabilitas akan transaksi BNI Mobile ditugaskan pada instansi BNI walaupun kewenangan pengelolaan pada transaksi BNI dibatasi
		Sejauh mana adanya penyediaan tanggung jawab antara BNI dan nasabah	Transaksi BNI mobile dilihat sebagai tanggung jawab dari pihak BNI dan pihak nasabah
		Sejauh mana keamanan transaksi pengguna sebelum digunakan BNI mobile	Identifikasi pengguna, verifikasi dan otorisasi terstandar

Domain	Sub Domain	Definisi	Pertanyaan
<i>Deliver, Service, and Support (DSS)</i>	Mengelola Masalah	Pihak BNI ikut serta dalam menyelesaikan insiden yang ada di BNI Mobile	Insiden Transaksi dapat ditangani dengan prosedur dan respon insiden dapat didukung oleh tools BNI Mobile
	Mengelola Keberlangsungan	Sejauh mana mengetahui kebutuhan transaksi pengguna	BNI Mobile Banking mengetahui kebutuhan akan transaksi teknologi informasi
		BNI mengetahui kesadaran dan kebutuhan transaksi pengguna	Kesadaran akan kebutuhan transaksi tergantung pada masing masing individu
		BNI mengklasifikasikan kebutuhan pengguna	Kesadaran akan kebutuhan transaksi diklasifikasikan dan Dibatasi
		BNI memberikan tanggungjawab secara jelas teratur dan konsisten terhadap transaksi pengguna	Tanggung jawab untuk transaksi telah ditugaskan secara jelas dan teratur, tetapi dijalankan secara konsisten
		BNI memberikan kesadaran akan transaksi terhadap pengguna dalam penerapan sistem	Kesadaran akan transaksi telah ada dan telah diimplementasikan

Domain	Sub Domain	Definisi	Pertanyaan
<i>Deliver, Service, and Support</i> (DSS)	Mengelola Keberlangsungan	BNI memberikan penjelasan/informasi setiap tampilan pada sistem	Kebutuhan Transaksi BNI Mobile didefinisikan dan ditampilkan dengan jelas
		Pelayanan sistem yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dapat dipertanggungjawabkan	Pengguna BNI Mobile makin akuntable (dapat dipertanggungjawabkan) dalam memenuhi kebutuhan transaksi dan fungsi transaksi terintegrasi dengan aplikasi

2.11 Parsimony

Model parsimony berarti merancang dan mengelola sistem dengan cara yang sederhana dan efisien. Model parsimony melibatkan pemilihan teknologi yang sesuai berdasarkan manajemen data yang efisien, dan integrasi yang baik antar komponen sistem. Penelitian ini menggunakan pendekatan model parsimony yang dimana model parsimony disebut dengan model kesuksesan dalam sistem informasi pada DeLone and McLean. Model yang diusulkan ini akan dihubungkan dengan kesuksesan sistem informasi berdasarkan penerimaan teknologi sistem dalam menggunakan *mobile banking* BNI dan kematangan aplikasi COBIT 5. Model parsimoni harus mudah dipahami dan mudah diinterpretasikan oleh pemangku kepentingan sehingga dapat mengambil keputusan dari suatu sistem yang dipakai.

2.12 Skala Likert

Dalam mengukur sikap, pendapat atau persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu peristiwa dan fenomena diperlukan skala likert. Skala Likert menggunakan respon sebagai sesuatu penentu nilai yang digunakan dalam sebuah

penelitian. Hasil respons tersebut dapat berupa pernyataan positif maupun pernyataan sikap yang negatif.

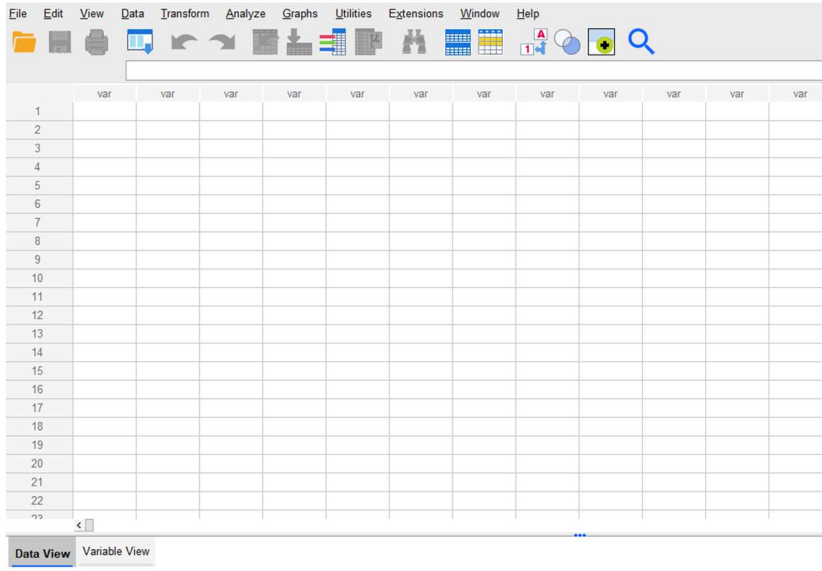
Variabel yang akan diukur digambarkan menjadi indikator variabel menggunakan skala likert. Indikator-indikator tersebut akan menjadi acuan dalam mengumpulkan poin-poin instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan. Dalam menanggapi pertanyaan dalam skala likert, responden memutuskan apakah mereka setuju dengan pernyataan tersebut dengan memilih salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Setelah data terkumpul melalui kuesioner, peneliti mengolah data tersebut dalam bentuk kuantitatif dengan cara menetapkan bobot jawaban dari pertanyaan yang telah dijawab oleh responden. Pemberian bobot tersebut berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh peneliti menurut Sugiyono (2017;94):

Tabel 2.6 Skala Likert

No	Tanggapan	Kode	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2.	Tidak setuju	TS	2
3.	Netral	N	3
4.	Setuju	S	4
5.	Sangat setuju	SS	5

2.13 IBM SPSS *Statistic*

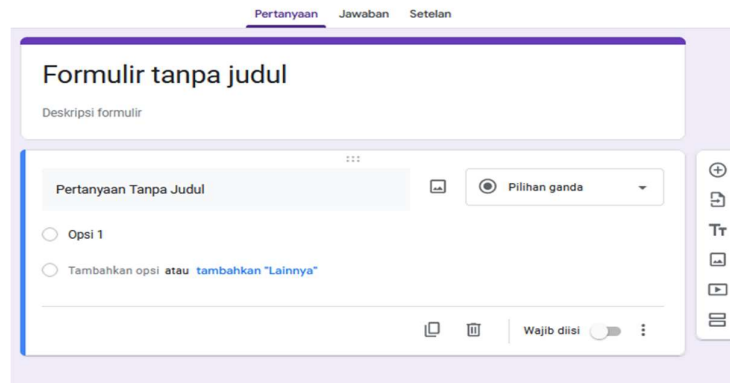
IBM *Statistical Product and Service Solutions* atau biasa dikenal dengan SPSS merupakan salah satu software untuk mengolah data dalam menganalisis statistika. SPSS banyak digunakan oleh para peneliti pendidikan, peneliti kesehatan, instansi pemerintah, perusahaan dan sebagainya yang dimana dilakukan riset dalam pengolahan data sehingga dari riset tersebut dapat diambil sebuah kesimpulan dari data yang diolah. SPSS menyediakan banyak fitur yang bisa digunakan dan memiliki fungsi yang berbeda-beda dari setiap fiturnya. Adapun SPSS yang digunakan pada penelitian ini yaitu versi 27 seperti gambar 2.4:



Gambar 2.4 SPSS Versi 27

2.14 Google Form

Google formulir atau google form merupakan salah satu alat layanan yang digunakan dalam penelitian ini, yang dimana dapat memudahkan pengguna untuk membuat survei yang berisi pernyataan, pertanyaan yang mencakup kuesioner penelitian. Google form menyediakan layanan yang mudah dijangkau oleh semua orang sehingga bisa memudahkan pengguna untuk mendapatkan jawaban dan data secara online secara efektif dan efisien. Adapun tampilan awal google form pada gambar 2.5:



Gambar 2.5 Google form

2.15 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu

1.	Peneliti	Fadila Andini, Ifani Hariyanti
	Tahun Penelitian	2021
	Judul Penelitian	Penerapan Model Utaut 2 Untuk Memahami Perilaku Penggunaan Oasis Di Sekolah Tinggi Teknologi Bandung
	Variabel Penelitian	<i>performance expectancy, effort expectancy, social influence dan facilitating conditions, hedonic motivation, price value, habit</i>
	Hasil Penelitian	Faktor Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>), Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) memiliki pengaruh terhadap Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>). Sedangkan Faktor Sosial (<i>Social Influence</i>), Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>Facilitating Condition</i>), Motivasi Hedonis (<i>Hedonic Motivation</i>), Nilai Harga (<i>Price Value</i>), Habit (Kebiasaan) tidak berpengaruh terhadap Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>).
2.	Peneliti	Arimbi Dewayanti
	Tahun Penelitian	2018
	Judul Penelitian	Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> Dengan Menggunakan Utaut (<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>) (Studi Pada Pengguna <i>Mobile Banking Bri Kcp</i> Universitas Brawijaya).
	Variabel Penelitian	<i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, self efficacy, perceived financial cost, Perceived Credibility</i>

	Hasil Penelitian	Variabel <i>Performance Expectancy</i> menjadi prediktor terkuat yang menentukan minat seseorang dalam menggunakan layanan tersebut dibandingkan variabel lain.
3.	Peneliti	Oscar Budiman, Dr. Teguh Widodo, S.E., S.T., M.M
	Tahun Penelitian	2020
	Judul Penelitian	Faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Adopsi Mobile Banking Di Indonesia Factors That Influence The Customer's Behavior Intention And Its Effect On The Adoption Of Mobile Banking In Indonesia
	Variabel Penelitian	<i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, hedonic motivation, trust, behaviour intention dan adoption.</i>
	Hasil Penelitian	Terdapat variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> (niat perilaku) seperti <i>Performance Expectancy</i> (harapan kinerja), <i>Trust</i> (kepercayaan), <i>Facilitating Conditions</i> (kondisi fasilitas). Sedangkan variabel yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> (niat perilaku) seperti <i>Effort Expectancy</i> (harapan usaha), <i>Social Influence</i> (pengaruh sosial), dan <i>hedonis motivation</i> .
4.	Peneliti	Widya Anjani, Imam Mukhlis
	Tahun Penelitian	2022
	Judul Penelitian	Penerapan Model Utaut (<i>The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>) Terhadap Minat Dan Perilaku Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .
	Variabel Penelitian	<i>Performance expectancy, effort expectancy, use behavior, behavioral intention, social influence, facilitating condition</i>

	Hasil Penelitian	Variabel yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan <i>mobile banking</i> terdiri dari Ekspektasi Kinerja (<i>performance expectancy</i>), Ekspektasi Usaha (<i>effort expectancy</i> , Pengaruh Sosial (<i>social influence</i>), Kondisi yang Memfasilitasi (<i>facilitating condition</i>).
5.	Peneliti	Nugroho Jatmiko Jati, Herry Laksito
	Tahun Penelitian	2012
	Judul Penelitian	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-ticket (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang)
	Variabel Penelitian	Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi, minat pemanfaatan, perilaku penggunaan
	Hasil Penelitian	<p>1. Faktor - faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan dan penggunaan layanan e-ticket oleh karyawan biro perjalanan dan travel agency di kota Semarang adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kondisi yang memfasilitasi.</p> <p>2. Faktor sosial bukan merupakan faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan dan penggunaan layanan e-ticket karena karyawan biro perjalanan dan travel agency di kota Semarang cenderung tidak melihat kondisi lingkungan, prestige, dan status sosial sebagai pengaruh penggunaan teknologi informasi.</p>