

**ANALISIS TRUST DAN RISIKO MENGGUNAKAN METODE
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DALAM
PENGUNAAN MOBILE BANKING
PADA PT. BANK SUMSEL BABEL
CABANG KAYUAGUNG**



TESIS

**CYNTHIA ANISA AGATHA
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
202420022**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2024**

**ANALISIS TRUST DAN RISIKO MENGGUNAKAN METODE
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DALAM
PENGUNAAN MOBILE BANKING
PADA PT. BANK SUMSEL BABEL
CABANG KAYUAGUNG**

**Tabel ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar
MAGISTER KOMPUTER**



**CYNTHIA ANISA AGATHA
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
202420022**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2024**

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: ANALISIS TRUST DAN RISIKO MENGGUNAKAN METODE
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DALAM
PENGUNAAN MOBILE BANKING PADA PT. BANK
SUMSEL BABEL CABANG KAYUAGUNG

Oleh CYNTHIA ANISA AGATHA NIM 202420022 Tesis ini telah disetujui dan
disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika - S2 konsentrasi
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina
Darma pada 27 Agustus 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Mengetahui,
Program Studi Teknik Informatika - S2
Universitas Bina Dharma

Ketua,

Magister Teknik Informatika

.....
Dr. Usman Ependi, S.Kom., M.Kom.

Palembang, 27 Agustus 2024

Pembimbing,



.....
Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: ANALISIS TRUST DAN RISIKO MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA PT. BANK SUMSEL BABEL CABANG KAYUAGUNG

Oleh CYNTHIA ANISA AGATHA NIM 20242022 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika - S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 27 Agustus 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 27 Agustus 2024

Mengetahui,

Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma

Direktur,



Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc.

Tim Penguji :

Penguji I,

Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

Penguji II,

M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D.

Penguji III,

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.S.I.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : CYNTHIA ANISA AGATHA

NIM : 202420022

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 27 Agustus 2024
Yang Membuat Pernyataan,



CYNTHIA ANISA AGATHA
NIM :202420022

ABSTRAK

Tulisan ini menganalisis perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam sektor perbankan yang telah memfasilitasi kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi. *Mobile Banking* sebagai salah satu inovasi terkini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan dan non-keuangan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi bank secara langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi minat masyarakat dalam memanfaatkan teknologi *Mobile Banking*, khususnya aplikasi BSB *Mobile Banking* nasabah Bank Sumsel Babel. Rumusan masalah yang dikaji mencakup pengaruh *Total Risk* terhadap *trust*, pengaruh *Usefulness* terhadap *trust*, serta pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Usefulness* terhadap *Total Risk* dan ketertarikan nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*, yang mengukur persepsi pengguna terhadap teknologi. Penelitian ini dibatasi pada nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Kayu Agung, dengan fokus pada aplikasi BSB *Mobile Banking* sebagai layanan *Mobile Banking* dari bank tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Total Risk* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Trust*, (2) *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Trust*, (3) *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* juga memengaruhi *Total Risk*, (4) *Trust* signifikan mempengaruhi *Interest* dalam penggunaan aplikasi *Mobile Banking*. Temuan ini memiliki implikasi penting, di mana *trust* dan *risk* berdampak signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan nasabah guna menciptakan kenyamanan. Meskipun teori menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap risiko, kenyataannya *trust* lebih berpengaruh terhadap minat nasabah, menunjukkan perlunya perhatian dalam mengatasi isu-isu yang merugikan nasabah. Penelitian ini menegaskan pentingnya pemahaman terhadap persepsi pengguna dalam mengoptimalkan adopsi teknologi informasi di sektor perbankan.

Kata Kunci: Perkembangan Teknologi Informasi, Mobile Banking, Trust, Total Risk, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Technology Acceptance Model (TAM), Aplikasi BSB Mobile Banking, Nasabah Bank Sumsel Babel, Adopsi Teknologi di Sektor Perbankan, Kenyamanan Pengguna, Minat Pengguna

ABSTRACT

This paper analyzes the advancement of information technology, particularly within the banking sector, which has facilitated ease and speed in conducting transactions. Mobile Banking, as one of the latest innovations, enables customers to perform a variety of financial and non-financial transactions anytime and anywhere without the necessity of visiting the bank in person. This study aims to explore the public's interest in utilizing Mobile Banking technology, specifically the BSB Mobile Banking application for customers of Bank Sumsel Babel. The research questions examined include the influence of Total Risk on trust, the impact of Usefulness on trust, as well as the effects of Perceived Ease of Use and Usefulness on Total Risk and customer interest. The methodology employed in this research is the Technology Acceptance Model (TAM), which measures users' perceptions of technology. This study is confined to the customers of Bank Sumsel Babel at the Kayu Agung Branch, focusing on the BSB Mobile Banking application as the mobile banking service provided by the bank. The findings indicate that: (1) Total Risk has a significant effect on Trust, (2) Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use influence Trust, (3) Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use also affect Total Risk, and (4) Trust significantly impacts Interest in the use of the Mobile Banking application. These findings carry important implications, suggesting that trust and risk significantly affect the utilization of Mobile Banking. Therefore, it is imperative to implement strategies aimed at enhancing customer trust to foster a sense of comfort. While the theoretical framework posits that perceived usefulness and perceived ease of use influence risk, the reality indicates that trust has a more substantial effect on customer interest, underscoring the necessity for attention to address issues that may disadvantage customers. This study underscores the importance of understanding user perceptions in optimizing the adoption of information technology within the banking sector.

Keywords: *Information Technology Development, Mobile Banking, Trust, Total Risk, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Technology Acceptance Model (TAM), BSB Mobile Banking Application, Customers of Bank Sumsel Babel, Technology Adoption in the Banking Sector, User Comfort, User Interest.*

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”.

(Al- Insyirah: 5)

“Work hard in silence and let the success make some noise”.

(Yasa Singgih”

PERSEMBAHAN

Tesis Tesis ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua tercinta, Papa dan Mama, atas ketulusan dan doa-doa mereka yang tiada henti. Juga untuk orang-orang terdekat yang penulis cintai, serta untuk almamater biru yang selalu menjadi kebanggaanku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis haturkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga tesis yang berjudul “Analisis Trust dan Risiko menggunakan metode Technology Acceptance Model dalam penggunaan Mobile Banking pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kayuagung” dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program PASCASARJANA, Magister Teknik Informatika di Universitas Bina Dharma.

Dalam penulisan tesis ini, tentu masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, untuk menyempurnakan tesis ini, diharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun.

Pada kesempatan ini penulis ingin menghaturkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., Rektor Universitas Bina Dharma Palembang.
2. Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc., Direktur Pascasarjana Universitas Bina Dharma Palembang.
3. Dr. Usman Ependi, S.Kom., M.Kom., Ketua Program Studi Magister Informatika Universitas Bina Dharma Palembang, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Bina Dharma Palembang.
4. Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom., Dosen pembimbing yang dengan senang hati, saya akan memberikan petunjuk, dukungan, dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D., Dosen penguji dan pembimbing yang dengan tulus memberikan saran, bimbingan, dan petunjuk dalam penyusunan tesis ini.
6. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.S.I., Dosen penguji dan pembimbing yang dengan tulus memberikan saran, bimbingan, dan petunjuk dalam penyusunan tesis ini.

7. Pihak Sekretariat Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan pelayanan terbaik.

Palembang, 27 Agustus 2024
Penulis

Cynthia Anisa Agatha
202420022



DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Tujuan Masalah	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Bank	7
2.1.2 Mobile Banking	8
2.1.3 Kepercayaan (Trust)	10
2.1.4 Risiko (Risk)	10
2.1.5 TAM (Technology Acceptance Model)	12
2.1.6 Variabel TAM (Technology Acceptance Model)	13
2.1.7 Skala Pengukuran	15
2.1.8 Sampel	16
2.1.9 Teknik Sampel	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Berfikir	22
BAB III Metodologi Penelitian	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	25
3.3 Variabel Penelitian	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5 Populasi dan Sampel	29
3.5.1 Populasi	29
3.5.2 Sampel	29

3.6 Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN	33
4.1 Operasional Variabel	33
4.2 Kerangka Konseptual	35
4.3 Hipotesis Kerangka Konseptual	36
4.3.1 Total risk terhadap Trust	36
4.3.2 Perceived Usefulness Terhadap Trust	36
4.3.3 Perceived Ease of Use Terhadap Trust	37
4.3.4 Perceived Usefulness Terhadap Risk	37
4.3.5 Perceived Ease of Use Terhadap Risk	38
4.3.6 Trust Terhadap Interest	38
4.4 Statistik Deskriptif	38
4.5 Penilaian Validitas Konvergensi (outer model)	40
4.6 Pengujian Cross Loading	41
4.7 Penilaian Realibilitas	42
4.8 Pengujian F dan R Square	43
4.9 Implikasi Penelitian	44
BAB V PENUTUP	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR GAMBAR	13
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR ISI	11
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert.....	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Desain Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Kuisisioner.....	27
Tabel 4.1 Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif.....	39
Tabel 4.3 Pengujian Loading Factor.....	40
Tabel 4.4 Pengujian Cross Loading.....	41
Tabel 4.5 Pengujian Construct Reliability dan Validity.....	42
Tabel 4.6 Pengujian F Square.....	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	22
Gambar 3.1 Desain Penelitian	24
Gambar 4.1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 4.2 Outer Model	41
Gambar 4.3 Gambar Full Model SEM	44

