ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT PERILAKU MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI MASA PANDEMI COVID-19

Nabillah Hasna

1707618012

Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa

Proposal ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING PEOPLE'S BEHAVIORAL INTENTIONS TO USE MOBILE BANKING DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Nabillah Hasna

1707618012

Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa

This Proposal was Prepared as One of the Requirements for Obtaining a Bachelor's Degree in Education at the Faculty of Economics, Jakarta State University

BUSINESS EDUCATION S1 STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2023

ABSTRAK

NABILLAH HASNA. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Perilaku Masyarakat untuk Menggunakan *Mobile Banking* di Masa Pandemi Covid-19. Skripsi. Jakarta. Program Studi Pendidikan Bisnis. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *social influence*, *perceived ease of use*, *attitude*, *perceived usefulness* terhadap *intention to use mobile banking* dan menguji pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap *attitude* masyarakat DKI Jakarta selama pandemi covid-19. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah berpenghasilan dan tinggal di DKI Jakarta yang memiliki rekening bank. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *convenience sampling*. Penelitian ini telah melibatkan 204 responden. Survei dilakukan dalam bentuk pertanyaan dan pilihan jawaban dengan skala *Likert* satu sampai dengan lima. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 25 untuk menguji validitas dan reliabilitas. Analisis data dan hipotesis menggunakan aplikasi AMOS versi 26. Hasil pernelitian: 1) *Social influence* dapat mempengaruhi *intention to use mobile banking* selama pandemi covid-19 secara positif dan signifikan. 2) *Perceived ease of use* dapat mempengaruhi *intention to use mobile banking* selama pandemi covid-19 secara positif dan signifikan. 3) *Attitude* dapat mempengaruhi *intention to use mobile banking* selama pandemi covid-19 secara positif dan signifikan. 4) *Perceived usefulness* tidak dapat mempengaruhi *intention to use mobile banking* selama pandemi covid-19 secara negatif dan signifikan. 5) *Perceived ease of use* dapat mempengaruhi *attitude* secara positif dan signifikan. 6) *Perceived usefulness* dapat mempengaruhi *attitude* secara positif dan signifikan.

Kata Kunci: *Social Influence, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude, Intention to Use Mobile Banking*, TAM, Covid-19

ABSTRACT

NABILLAH HASNA. Analysis of Factors Influencing People's Behavioral Intentions to Use Mobile Banking during the Covid-19 Pandemic. *Thesis. Jakarta. Business Education Study Program. Faculty of Economics. State University of Jakarta. 2023.*

This study aims to examine the influence of social influence, perceived ease of use, attitude, perceived usefulness on intentions to use mobile banking and examine the effect of perceived ease of use and perceived usefulness on the attitude of the people of DKI Jakarta during the Covid-19 pandemic. The sample used in this study is people who have an income and live in DKI Jakarta who have a bank account. The technique used in this study is non-probability sampling with the sampling technique used is convenience sampling technique. This research has involved 204 respondents. The survey was conducted in the form of questions and answer choices with a Likert scale of one to five. Data processing in this study uses the SPSS version 25 application to test the validity and reliability. Analysis of data and hypotheses using the AMOS application version 26. Research results: 1) Social influence can positively and significantly influence the intention to use mobile banking during the Covid-19 pandemic. 2) Perceived ease of use can positively and significantly influence the intention to use mobile banking during the Covid-19 pandemic. 3) Attitude can positively and significantly influence the intention to use mobile banking during the Covid-19 pandemic. 4) Perceived usefulness cannot negatively and significantly influence the intention to use mobile banking during the Covid-19 pandemic. 5) Perceived ease of use can influence attitude positively and significantly. 6) Perceived usefulness can influence attitude positively and significantly.

Keywords: Social Influence, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude, Intention to Use Mobile Banking, TAM, Covid-19

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PenanggungJawab
Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Ari Santono, M.Pd.
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd. NIP. 199302202019032022 (Ketua Penguji)		29/01/2023
2	Dr. Umi Widyastuti, S.E., M.E. NIP. 197612112000122001 (Penguji 1)		29/01/2023
3	Muhammad Fawaiq, M.Ec.Dev. NIP. 198507232010121002 (Penguji 2)		29/01/2023
4	Agung Dharmawan Buchdadi, M.M., Ph.D NIP. 197509162006041001 (Pembimbing 1)		29/01/2023
5	Muhammad Yusuf, SE., M.M NIP. 198906202020121006 (Pembimbing 2)		25/01/2023

Nama : Nabillah Hasna
No. Registrasi : 1707618012
Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 16 Januari 2023

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

Scanned with CamScanner

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Februari 2023
Yang membuat pernyataan

Nabillah Hasna
NIM. 1707618012

Scanned with CamScanner

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Nabillah Hasna
NIM	: 1707618012
Fakultas/Prodi	: Fakultas Ekonomi/ Prodi Pendidikan Bisnis
Alamat email	: Nabillahhasna.nh@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☑ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Perilaku Masyarakat untuk Menggunakan *Mobile Banking* di Masa Pandemi Covid-19

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Februari 2023
Penulis

(Nabillah Hasna)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah.

Bersyukur atas segala nikmat yang telah dititipkan pada saya termasuk nikmat untuk berkesempatan mengenyam pendidikan pada jenjang sarjana ini. Skripsi ini saya buat sebagai karya akademis saya menutup perjalanan menjadi mahasiswa di kampus tercinta ini.

Dengan bangga, saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua, adik dan juga keluarga. Merekalah insan-insan yang sangat berjasa mendampingi, mendukung, memotivasi, dan mendidik saya sejauh ini sehingga mampu menyelesaikan studi ini.

Tak tertinggal, skripsi ini juga saya persembahkan untuk seluruh jajaran Dosen Fakultas Ekonomi, kakak-kakak tingkat dan teman-teman yang turut memberikan dukungan terbaik.

Ucapan terima kasih dan panjatan doa-doa terbaik bagi semuanya. Sangat menyenangkan berada di lingkungan positif yang sudah saya dapatkan ini. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan semangat menempuh kesuksesan kedepannya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan atas kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Perilaku Masyarakat untuk Menggunakan *Mobile Banking* di Masa Pandemi Covid-19" dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Adapun dalam penelitian ini banyak pihak yang membantu dan berkontribusi. Peneliti ucapkan Terimakasih banyak kepada:

1. Agung Dharmawan Buchdadi, M.M., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar memberikan saran dan membimbing peneliti
2. Muhammad Yusuf, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar memberikan saran dan membimbing peneliti
3. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis
4. Orang tua dan adik yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa untuk Peneliti
5. Bela Pratiwi dan Sabilla Raihana yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti
6. Sobat Bogem yang selalu memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan penelitian ini

7. Teman-teman yang memberikan bantuan, dukungan, motivasi, dan doa kepada peneliti

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi yang peneliti buat, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan masukan dan saran yang membangun sehingga peneliti dapat memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi yang peneliti buat dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Desember 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT iv

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI v

LEMBAR PERSEMBAHAN vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Pertanyaan Penelitian 9

1.3 Tujuan Penelitian 10

1.4 Manfaat Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA 12

2.1 Teori Pendukung 12

2.1.1 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) 12

2.1.2 *Intention to Use Mobile Banking* 14

2.1.3 *Attitude* 17

2.1.4 *Perceived Ease of Use* 19

2.1.5 *Perceived Usefulness* 22
2.1.6 *Social Influence* 25
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis 29
2.2.1 *Social Influence* dan *Intention to Use Mobile Banking* 29
2.2.2 *Perceived Ease of Use* dan *Intention to Use Mobile Banking* 31
2.2.3 *Attitude* dan *Intention to Use Mobile Banking* 32
2.2.4 *Perceived Usefulness* dan *Intention to Use Mobile Banking* 34
2.2.5 *Perceived Ease of Use* dan *Attitude* 36
2.2.6 *Perceived Usefulness* dan *Attitude* 38
BAB III METODE PENELITIAN 42
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian 42
3.2 Desain Penelitian 42
3.3 Populasi dan Sampel 43
3.3.1 Populasi 43
3.3.2 Sampel 44
3.4 Pengembangan Instrumen 45
3.4.1 *Social Influence* 45
3.4.2 *Perceived Ease of Use* 46
3.4.3 *Perceived Usefulness* 47
3.4.4 *Attitude* 48
3.4.5 *Intention to Use Mobile Banking* 49
3.5 Teknik Pengumpulan Data 50
3.6 Teknik Analisis Data 52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 58
4.1 Deskripsi Data 58

4.1.1 Profil Responden 58
4.1.2 Profil Data 63
4.2 Hasil 70
4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas 70
4.2.2 Uji SEM (*Structural Equation Modeling)* 75
‘4.2.3 Uji Hipotesis 82
4.3 Pembahasan 85
BAB V PENUTUP 95
5.1 Kesimpulan 95
5.2 Implikasi 96
5.3 Keterbatasan Penelitian 99
5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya 99
DAFTAR PUSTAKA 101
LAMPIRAN – LAMPIRAN 108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 145

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Uang Elektronik (Agustus 2019 - Juli 2020)..... 3

Gambar 1. 2 Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Provinsi..... 5

Gambar 2. 1 Kerangka Model Penelitian……40

Gambar 4. 1 Diagram Jalur – AMOS……..75

Gambar 4. 2 Model Persamaan Struktural - AMOS 76

Gambar 4. 3 Model Setelah di Modifikasi - AMOS 80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nilai Transaksi Uang Elektronik dan Digital Banking pada Bulan Januari-Februari 2022 7

Tabel 3. 1 Indikator Adaptasi *Social Influence*.....45

Tabel 3. 2 Indikator Adaptasi *Perceived Ease of Use*..... 47

Tabel 3. 3 Indikator Adaptasi *Perceived Usefulness* 48

Tabel 3. 4 Indikator Adaptasi *Attitude* 49

Tabel 3. 5 Indikator Adaptasi *Intention to Use Mobile Banking* 49

Tabel 3. 6 Kategori Skala *Likert* 52

Tabel 3. 7 *Goodness of Fit* 56

Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Domisili.....58

Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 59

Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Umur 59

Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Bank yang Dimiliki 59

Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan 60

Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan 61

Tabel 4. 7 Profil Responden Berdasarkan Riwayat Pendidikan 61

Tabel 4. 8 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan 62

Tabel 4. 9 Kesimpulan Profil Responden Berdasarkan Jumlah yang Paling Banyak 62

Tabel 4. 10 Deskripsi Statistik - SPSS 63

Tabel 4. 11 Jumlah Skor dari Setiap Pertanyaan Variabel *Social Influence* 64

Tabel 4. 12 Jumlah Skor dari Setiap Pertanyaan Variabel *Perceived Ease of Use* 66

Tabel 4. 13 Jumlah Skor dari Setiap Pertanyaan Variabel *Perceived Usefulness* 67

Tabel 4. 14 Jumlah Skor dari Setiap Pertanyaan Variabel *Attitude* 68

Tabel 4. 15 Jumlah Skor dari Setiap Pertanyaan Variabel *Intention to Use Mobile Banking* 69

Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel *Social Influence* - SPSS 71

Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Variabel *Perceived Ease of Use* - SPSS 71

Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Variabel *Perceived Usefulness* - SPSS 72

Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Variabel *Attitude* - SPSS 73

Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Variabel *Intention to Use Mobile Banking* - SPSS 73

Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Setiap Variabel - SPSS 74

Tabel 4. 22 *Goodness of Fit* Sebelum Diolah - AMOS 76

Tabel 4. 23 *Modification Indices* Sebelum di Eliminasi - AMOS 77

Tabel 4. 24 *Modification Indices* Setelah di Eliminasi - AMOS 79

Tabel 4. 25 *Goodness of Fit* Setelah Diolah - AMOS 81

Tabel 4. 26 *Squared Multiple Correlations* 82

Tabel 4. 27 Hasil Uji Hipotesis - AMOS 82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Kartu Konsultasi 108

Lampiran 2 - Instrumen Penelitian 109

Lampiran 3 - Format Saran dan Perbaikan Skripsi 117

Lampiran 4 - Lembar Persetujuan Hasil Perbaikan Setelah Sidang Skripsi 118

Lampiran 5 - Hasil Turnitin 119

Lampiran 6 - Tabulasi Data Social Influence 120

Lampiran 7 - Tabulasi Data Perceived Ease of Use 125

Lampiran 8 - Tabulasi Data Perceived Usefulness 130

Lampiran 9 - Tabulasi Data Attitude 135

Lampiran 10 - Tabulasi Data Intention to Use Mobile Banking 140