



PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *ACTUAL SYSTEM USE*

(Studi pada Pengguna Aplikasi BNI Mobile di Kota Salatiga)

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun:

Dimas Ramadhan

14030119140156

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023



PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *ACTUAL SYSTEM USE*

(Studi pada Pengguna Aplikasi BNI Mobile di Kota Salatiga)

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun:

Dimas Ramadhan

14030119140156

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
Tembalang Semarang KodePos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
www.fisip.undip.ac.id | email: fisip@undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI / TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Dimas Ramadhan
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030119140156
3. Tempat / Tanggal Lahir : Salatiga, 27 Desember 2000
4. Jurusan / Program Studi : S1 Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jl Kalitaman RT 06/04, Salatiga

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:

Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* Terhadap *Actual System Use* (Studi pada Pengguna Aplikasi BNI Mobile di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Salatiga)

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulsan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

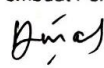
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 14 Desember 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Agung Budiarmo S.Sos., M.M.
NIP. 197112302001121001

Pembuat Pernyataan,


Dimas Ramadhan
NIM. 14030119140156

Ketua Program Studi


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* Terhadap *Actual System Use* (Studi pada Pengguna Aplikasi BNI Mobile di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Salatiga)

Nama Penyusun : Dimas Ramadhan

NIM : 14030119140156

Program Studi : S1 Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Semarang, Desember 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MT
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M


(.....)

2. Dra. Apriatni E.P., M.Si


(.....)

Dosen Penguji:

1. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt


(.....)

2. Dra. Apriatni E.P., M.Si


(.....)

3. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M


(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Focus on the step in front of you, not the whole staircase.”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, doa, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Adik saya, Daffa Yogi Saputra yang menjadi teman bermain di rumah.
3. Diri saya sendiri yang telah berjuang dan mau melawan rasa takut maupun malas sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Yoga, Dika, Caca, Dewani, Bintang, dan Arfan yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan menjadi teman selama perkuliahan di Semarang.
5. Iqbal, Hilmy, Basyar, Devina, Farah, dan Fitria. Teman magang yang ternyata sampai saat ini masih berhubungan dengan baik dan selalu memberi semangat satu sama lain.
6. Semua teman saya selama diperkuliahan, khususnya teman-teman Administrasi Bisnis Angkatan 2019 yang telah menemani dan membuat masa perkuliahan lebih menyenangkan.

PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *ACTUAL SYSTEM USE*
(STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI BNI MOBILE DI KOTA SALATIGA)

Abstrak

Digitalisasi memberi pengaruh pada perekonomian dimana digitalisasi mengubah pola transaksi masyarakat di sektor keuangan. Mengikuti perkembangan teknologi yang ada, bank juga turut berinovasi untuk menciptakan layanan digital yaitu *mobile banking*. Salah satu bank di Indonesia yang menyediakan layanan *mobile banking* adalah Bank BNI. Berdasarkan data yang ada, terdapat penurunan jumlah pengguna aplikasi *mobile banking* BNI di Kota Salatiga. Sehingga kemungkinan penyebab penurunan tersebut disebabkan oleh faktor seperti *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual system use*. Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability* dengan metode *purposive sampling*. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi *mobile banking* BNI di Kota Salatiga. Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 23 dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana dan berganda, uji t, dan uji F.

Penelitian ini memberikan hasil bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system use* baik secara parsial maupun secara simultan. *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap *actual system use* dengan pengaruh sebesar 32%, *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system use* sebesar 42,4%, dan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual system use* sebesar 46,3%.

Saran pada penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi mengenai *usefulness* dan *ease of use* yang diberikan melalui aplikasi *mobile banking* BNI sehingga penggunaan aplikasi *mobile banking* BNI dapat ditingkatkan.

Kata kunci: *perceived ease of use, perceived usefulness, actual system use*

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED USEFULNESS AND PERCEIVED
EASE OF USE TOWARDS ACTUAL SYSTEM USE
(STUDY ON BNI MOBILE USERS IN SALATIGA CITY)**

Abstract

Digitalization has an impact on the economy where digitalization changes people's transaction patterns in the financial sector. Following existing technological developments, banks are also innovating to create digital services, namely mobile banking. One of the banks in Indonesia that provides mobile banking services is Bank BNI. Based on existing data, there is a decrease in the number of BNI mobile banking application users in Salatiga City. The possible cause of the decline is caused by factors such as perceived usefulness and perceived ease of use.

This research aims to determine the influence of perceived usefulness and perceived ease of use on actual system use. The type of research used is explanatory research. Sampling used a non-probability technique with a purposive sampling method. The population of this research is BNI mobile banking application users at Salatiga City. Data processing was carried out using the SPSS version 23 application by carrying out validity tests, reliability tests, correlation coefficient tests, coefficient of determination tests, simple and multiple linear regression analysis, t tests, and F tests.

This research provides results that perceived usefulness and perceived ease of use influence actual system use both partially and simultaneously. Perceived usefulness influences actual system use with an influence of 32%, perceived ease of use influences actual system use by 42,4%, and perceived usefulness and perceived ease of use influence actual system use by 46.3%.

The suggestion in this research is to evaluate the usefulness and ease of use provided by the BNI mobile banking application so that the use of the BNI mobile banking application can be increased.

Keywords: perceived usefulness, perceived ease of use, actual system use

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual System Use* (Studi pada Pengguna Aplikasi BNI Mobile di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Salatiga)” ini tidak lepas dari adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan kali ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berpartisipasi untuk membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Hardi Warsono, MT, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
3. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si, Akt, selaku dosen wali dan penguji skripsi yang telah membantu selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen dan Tenaga Pendidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya Dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan
7. Seluruh responden atas ketersediaannya untuk mengisi kuesioner yang saya berikan
8. Serta berbagai pihak yang telah membantu saya baik secara langsung maupun tidak langsung

Pada skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan dan penyusunan skripsi. Oleh karena itu, kritik dan saran yang diberikan pembaca sangat diterima dengan kelapangan hati. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, Desember 2023

Penulis,

Dimas Ramadhan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5 Kerangka Teori.....	12
1.5.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
1.5.2 <i>Actual System Use</i>	14
1.5.3 <i>Perceived Usefulness</i>	15
1.5.4 <i>Perceived Ease of Use</i>	16
1.5.5 Pengaruh Antar Variabel.....	18
1.5.6 Penelitian Terdahulu	19
1.6 Hipotesis.....	22
1.7 Definisi Konsep.....	22
1.7.1 <i>Perceived Usefulness</i>	23
1.7.2 <i>Perceived Ease of Use</i>	23
1.7.3 <i>Actual System Use</i>	23
1.8 Definisi Operasional.....	23
1.8.1 <i>Perceived Usefulness</i>	23
1.8.2 <i>Perceived Ease of Use</i>	24
1.8.3 <i>Actual System Use</i>	25
1.9 Metode Penelitian.....	25

1.9.1	Tipe Penelitian	25
1.9.2	Populasi dan Sampel	25
1.9.3	Teknik Pengambilan Sampel	26
1.9.4	Jenis dan Sumber Data	27
1.9.5	Skala Pengukuran.....	27
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data.....	28
1.9.7	Teknik Analisis	29
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		36
2.1	Sejarah PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.....	36
2.2	Visi dan Misi Perusahaan	37
2.2.1	Visi.....	37
2.2.2	Misi	37
2.3	<i>Brand</i> Perusahaan.....	38
2.4	Produk dan Layanan	39
2.4.1	Simpanan.....	39
2.4.2	Pinjaman	42
2.4.3	Digital Banking.....	44
2.5	Identitas Responden	46
2.5.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
2.5.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	47
2.5.3	Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
2.5.4	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
2.5.5	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
2.5.6	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Tabungan BNI yang Digunakan..	50
2.5.7	Identitas Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah Bank BNI.	50
2.5.8	Identitas Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BNI	51
2.5.9	Identitas Responden Berdasarkan Transaksi yang Dilakukan Melalui Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BNI.....	52
2.5.10	Identitas Responden Berdasarkan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Lain yang Digunakan Selain <i>Mobile Banking</i> BNI.....	53
BAB III PENGARUH <i>PERCEIVED USEFULNESS</i> DAN <i>PERCEIVED EASE OF USE</i> TERHADAP <i>ACTUAL SYSTEM USE</i>.....		55
3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55

3.1.1	Uji Validitas	55
3.1.2	Uji Reliabilitas	58
3.2	Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian	58
3.2.1	Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	59
3.2.2	Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	64
3.2.3	Variabel <i>Actual System Use</i>	69
3.3	Analisis Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i> ..	73
3.3.1	Koefisien Korelasi <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i> ..	73
3.3.2	Koefisien Determinasi <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	74
3.3.3	Analisis Regresi Linear Sederhana <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	75
3.3.4	Uji t	76
3.4	Analisis Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	77
3.4.1	Koefisien Korelasi <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	77
3.4.2	Koefisien Determinasi <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	79
3.4.3	Analisis Regresi Linear Sederhana <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	79
3.4.4	Uji t	81
3.5	Analisis Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	82
3.5.1	Koefisien Korelasi <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	82
3.5.2	Koefisien Determinasi <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	83
3.5.3	Analisis Regresi Linear Berganda <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	84
3.5.4	Uji F	86
3.6	Pembahasan	88
3.6.1	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	88
3.6.2	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	90
3.6.3	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	92
BAB IV PENUTUP		94
4.1	Kesimpulan.....	94

4.2	Saran.....	95
	DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	13
Gambar 1. 2 Model Hipotesis	22
Gambar 1. 3 Kurva Uji t.....	34
Gambar 1. 4 Kurva Uji F.....	35
Gambar 2. 1 Logo Perusahaan	38
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Bank BNI KC Salatiga	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Kurva Uji t <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	77
Gambar 3. 2 Kurva Uji t <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	82
Gambar 3. 3 Kurva Hasil Uji F <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> di Indonesia Tahun 2020-2022.....	6
Tabel 1. 2 Jumlah Transaksi Aplikasi <i>Mobile Banking</i> di Indonesia Tahun 2020-2021.....	6
Tabel 1. 3 Ulasan Pengguna Terkait <i>Ease of Use</i> Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BNI Berdasarkan Ulasan pada Google Play Store bulan April-Juni 2023	9
Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 1. 5 Skala Likert	28
Tabel 1. 6 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	31
Tabel 2. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 2. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usisa	47
Tabel 2. 3 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
Tabel 2. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 2. 5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 2. 6 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Tabungan BNI yang Digunakan	50
Tabel 2. 7 Identitas Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah Bank BNI	51
Tabel 2. 8 Identitas Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BNI	51
Tabel 2. 9 Identitas Responden Berdasarkan Transaksi yang Dilakukan Melalui Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BNI.....	52
Tabel 2. 10 Transaksi Lain yang Dilakukan Responden Melalui Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BNI	53
Tabel 2. 11 Identitas Responden Berdasarkan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Lain yang Digunakan Selain <i>Mobile Banking</i> BNI.....	54
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas <i>Perceived Usefulness</i> (X1).....	56
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas <i>Perceived Ease of Use</i> (X2).....	57
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas <i>Actual System Use</i> (Y)	57
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 3. 6 Rekapitulasi Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	59
Tabel 3. 7 Kategorisasi Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	63
Tabel 3. 8 Rekapitulasi Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	64
Tabel 3. 9 Kategorisasi Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	68
Tabel 3. 10 Rekapitulasi Variabel <i>Actual System Use</i>	70
Tabel 3. 11 Kategorisasi Variabel <i>Actual System Use</i>	72
Tabel 3. 12 Hasil Analisis Korelasi <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	73
Tabel 3. 13 Koefisien Determinasi <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	74
Tabel 3. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	75

Tabel 3. 15 Hasil Analisis Korelasi <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	78
Tabel 3. 16 Koefisien Determinasi <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	79
Tabel 3. 17 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	80
Tabel 3. 18 Koefisien Korelasi <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	83
Tabel 3. 19 Koefisien Determinasi <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	84
Tabel 3. 20 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	85
Tabel 3. 21 Uji F <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	87