

**ANALISIS FAKTOR PENGADOPSIAN
TEKNOLOGI *MOBILE BANKING* SEBAGAI
MEDIA PEMBAYARAN PBB-P2
DI KOTA SEMARANG**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Pada Program Diploma IV (Sarjana
Terapan) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Tri Murni Hani Chanifah
40011420650096

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
AKUNTANSI PERPAJAKAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nama Penyusun : Tri Murni Hani Chanifah
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650096
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Analisis Faktor Pengadopsian Teknologi *Mobile Banking* Sebagai Media Pembayaran PBB-P2 di Kota Semarang

Semarang, 10 Juni 2024

Dosen Pembimbing



Adityawarman, S.E., Akt., M.Acc.

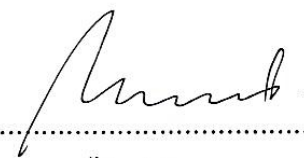
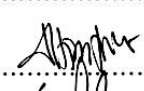
NIP.19840532009121006

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Tri Murni Hani Chanifah
Nomor Induk Mahasiswa : 40011420650096
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D4 Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Analisis Faktor Pengadopsian Teknologi *Mobile Banking* Sebagai Media Pembayaran PBB-P2 di Kota Semarang

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 21 Juni 2024

Tim Penguji

1. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt. (.....)
2. Dian Kusuma Wardhani, S.A., M.A. (.....)
3. Eiffeliena Nur'aini Fisikaningputri (.....)
Purwienanti, S.E., Akt., M.M., M.Fin.An.

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Tri Murni Hani Chanifah, menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi dengan judul: **Analisis Faktor Pengadopsian Teknologi Mobile Banking Sebagai Media Pembayaran PBB-P2 di Kota Semarang**, yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir/skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir/skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 11 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Tri Murni Hani Chanifah

NIM.40011420650096

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan zaman terlihat pada kemudahan pembayaran PBB-P2 di Kota Semarang. Pembayaran PBB-P2 tersebut dapat dilakukan salah satunya melalui *mobile banking*. Namun, diketahui masih banyak Wajib Pajak yang membayarkan Pajak Daerah, salah satunya PBB-P2 melalui teller bank atau agen bank. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu faktor apa saja yang mempengaruhi pengadopsian *mobile banking* dalam membayar PBB-P2 di Kota Semarang melalui model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Used of Technology*). Penelitian ini berhasil mengumpulkan 118 responden yang merupakan penduduk Kota Semarang yang membayarkan PBB-P2 melalui *mobile banking*. Metode analisis yang dipakai yakni PLS-SEM (*Partial Least Square – Structural Equation Model*). Melalui penelitian ini, didapatkan hasil bahwa variabel Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Kondisi yang Memfasilitasi memiliki pengaruh terhadap Niat Menggunakan *Mobile Banking* dalam membayar PBB-P2, sedangkan variabel Pengaruh Sosial ditemukan tidak berpengaruh terhadap Niat Menggunakan *Mobile Banking* dalam membayar PBB-P2.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, PBB-P2, UTAUT

ABSTRACT

The rapid development of the times can be seen in the ease of payment of PBB-P2 in Semarang City. One of these payments can be made through mobile banking. However, it is known that there are still many taxpayers who pay Regional Taxes, one of which is PBB-P2 through bank tellers or bank agents. Therefore, this study aims to find out what factors influence the adoption of mobile banking in paying PBB-P2 in Semarang City through the UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Used of Technology) model. This study succeeded in collecting 118 respondents who were residents of Semarang City who paid PBB-P2 through mobile banking. The analysis method used is PLS-SEM (Partial Least Square – Structural Equation Model). Through this study, it was found that the variables Performance Expectancy, Effort Expectancy, and Facilitating Condition had an influence on the Behavioral Intention to Use Mobile Banking in paying PBB-P2, while the Social Influence variable was found to have no influence on the Behavioral Intention to Use Mobile Banking in paying PBB-P2.

Keywords: Mobile Banking, PBB-P2, UTAUT

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi dengan judul “**Analisis Faktor Pengadopsian Teknologi *Mobile Banking* Sebagai Media Pembayaran PBB-P2 di Kota Semarang**” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV (Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Tugas Akhir/Skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si. Selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
2. Bapak Dr. Edy Raharja, SE., M.Si. Selaku Ketua Departemen Bisnis dan Keuangan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Bapak Drs. Dul Muid, M.Si., Akt. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Bapak Adityawarman, S.E., Akt., M.Acc. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis selama penulis mengerjakan tugas akhir/skripsi ini.
5. Orang tua penulis, motivasi terbesar, Papah Suroso dan Ibu Tinah yang senantiasa memberikan doa dan restu, serta dukungan materi dan materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi ini dengan baik.

6. Kakak Kandung Penulis, Bambang Heri Saputro, Siti Mungasaroh Chasanah, dan Suci Puspitaningtyas, yang telah memberikan semangat, dukungan, dan nasihat kepada penulis selama penulis mengerjakan tugas akhir/skripsi ini.
7. Fikri Naufal Pratama, seseorang yang telah membersamai penulis dari awal hingga akhir penulisan tugas akhir/skripsi ini, seseorang yang selalu mendengar keluh kesah penulis dan memberikan perhatian, saran serta semangat kepada penulis.
8. Sahabat SMA penulis, Dorawaras, Dania, Diesel, Gladys, Vina, Sharon, Najlaa, dan Reksa, yang telah memberikan banyak dukungan agar penulis tidak mudah menyerah selama melakukan penulisan tugas akhir/skripsi.
9. Sahabat penulis di bangku perkuliahan, Jessica, Hajar, Alya, yang telah menjadi teman bermain dan membantu kehidupan perkuliahan penulis sejak kuliah offline hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi ini.
10. Teman – teman seperjuangan Akuntansi Perpajakan angkatan 2020, yang telah membantu selama penulis berada di bangku perkuliahan.
11. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penulis, sehingga tugas akhir/skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Berbagai pihak yang belum dapat disebutkan dan telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir/skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar tugas akhir/skripsi ini dapat menjadi lebih baik. Akhir kata,

penulis berharap tugas akhir/skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan bagi pihak yang membutuhkannya, serta diharapkan pula tugas akhir/skripsi ini dapat mengembangkan wawasan dan ilmu pengetahuan.

Semarang, Juni 2024

Penulis

Tri Murni Hani Chanifah

NIM.40011420650096

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR/SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian	29
2.4.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Niat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> dalam Membayar PBB-P2	29
2.4.2 Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Niat menggunakan <i>Mobile Banking</i> dalam Membayar PBB-P2	30
2.4.3 Pengaruh Sosial terhadap Niat menggunakan <i>Mobile Banking</i> dalam Membayar PBB-P2	31
2.4.4 Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Niat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> dalam Membayar PBB-P2	32

BAB III	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Definisi Operasional Variabel	33
3.1.1 Variabel Penelitian	33
3.1.2 Definisi Operasional.....	33
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Indikator Penelitian	38
3.6 Metode Analisis.....	42
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	43
3.6.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	43
3.6.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	45
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Pengumpulan Data	48
4.2 Karakteristik Data.....	49
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	51
4.4 Model Pengukuran	53
4.4.1 Uji Validitas Konvergen	53
4.4.2 Uji Validitas Diskriminan	56
4.4.3 Uji Reliabilitas	58
4.5 Model Struktural.....	60
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi.....	60
4.5.2 Uji <i>Effect Size</i>	61
4.5.3 Prediksi Relevansi (Q^2).....	62
4.5.4 Uji Hipotesis	63
4.6 Interpretasi Hasil	64
4.6.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Niat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> dalam Membayar PBB-P2.....	64
4.6.2 Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Niat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> dalam Membayar PBB-P2.....	65

4.6.3	Pengaruh Sosial terhadap Niat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> dalam Membayar PBB-P2	66
4.6.4	Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Niat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> dalam Membayar PBB-P2	67
BAB V		68
PENUTUP		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Keterbatasan	69
5.3	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional	33
Tabel 3.2 Indikator Variabel Penelitian	39
Tabel 4.1 Rekapitulasi Jumlah Kuesioner.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Data	49
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif	51
Tabel 4.4 Uji Validitas Konvergen	54
Tabel 4.5 Uji Cross Loading	56
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.7 Uji Koefisiensi Determinasi (R-Square).....	60
Tabel 4.8 Uji <i>Effect Size</i>	61
Tabel 4.9 Uji Prediksi Relevansi.....	62
Tabel 4.10 Uji Hipotesis	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metode Pembayaran di Indonesia	5
Gambar 1.2 Transaksi Digital Banking di Indonesia	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	78
Lampiran 2. Data Responden.....	82
Lampiran 3. Data Mentah	87
Lampiran 4. Hasil Output SmartPls	94