

TESIS

**PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED EASE OF USE
TERHADAP ACTUAL SYSTEM USE MELALUI BEHAVIORAL INTENTION
PLATFORM DIGITAL JCONNECT BANK JATIM**



Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Magister

Manajemen Universitas Narotama

Oleh :

RETNO HANDAYANI

NIM : 11124126

PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA

2026

PENGESAHAN TESIS

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARI SABTU, TANGGAL 14 FEBRUARI 2026

Judul Tesis : **PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN
PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP ACTUAL
SYSTEM USE MELALUI BEHAVIORAL
INTENTION PLATFORM DIGITAL JCONNECT
BANK JATIM**

Nama : Retno Handayani

NIM : 11124126

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Magister Manajemen (MM)

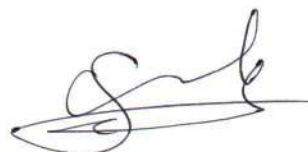
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama

Dihadapan Tim Penguji :

1. Dr. Agus Sukoco, S.T., M.M.



2. Dr. Sengguruh Nilowardono, S.E., M.Si.



3. Dr. Joko Suyono, S.E., M.M., Ph.D.



PERSETUJUAN TESIS

PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP ACTUAL SYSTEM USE MELALUI BEHAVIORAL INTENTION PLATFORM DIGITAL JCONNECT BANK JATIM

DIAJUKAN OLEH :

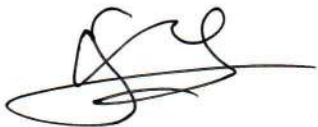
Retno Handayani

NIM : 11124126

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Sengguruh Nilowardono, S.E., M.Si.)



(Dr. Joko Suyono, S.E., M.M., Ph.D.)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Retno Handayani
NIM : 11124126
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Magister Manajemen (MM)

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED EASE OF USE
TERHADAP ACTUAL SYSTEM USE MELALUI BEHAVIORAL INTENTION
PLATFORM DIGITAL JCONNECT BANK JATIM**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain.

Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan.

Surabaya, 18 Februari 2026

Pembuat Pernyataan,



Retno Handayani

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, saya dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul **PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP ACTUAL SYSTEM USE MELALUI BEHAVIORAL INTENTION PLATFORM DIGITAL JCONNECT BANK JATIM.**

Tesis ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih drajat Strata dua (S-2) program studi Magster Manajemen Fakultas Hukum, Ekonomi dan Pendidikan Universitas Narotama. Dalam penyusunan Tesis ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya tujukan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa, restu, dukungan, dan kasih sayang yang sangat berarti bagi saya.
2. Bapak Dr. Arasy Alimudin, SE, MM. selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
3. Bapak Dr. Agus Sukoco, ST, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya.
4. Bapak Dr. Joko Suyono, S.E., M.M., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
5. Bapak Dr. Sengguruh Nilowardono, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi saya.
6. Bapak/Ibu dosen, staff, dan karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Tesis.
7. Keluarga saya tercinta yang tiada hentinya memberikan do'a, motivasi dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan Tesis saya ini.

8. Teman-teman saya yang telah semangat dan dorongan dalam proses penyelesaian Tesis.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada saya dalam menyusun Tesis.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu saya selama ini. Semoga Tesis ini bermanfaat kepada semua pihak.

Surabaya, 18 Februari 2026

(Retno Handayani)



ABSTRAK

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Actual System Use* (ASU) melalui *Behavioral Intention* (BI) sebagai variabel mediasi pada pengguna aplikasi *mobile banking* JConnect Bank Jatim. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh urgensi transformasi digital perbankan dan perlunya memahami faktor determinan adopsi teknologi oleh nasabah di era *cashless society*.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausalitas. Populasi penelitian adalah nasabah aktif Bank Jatim Cabang Utama Surabaya yang berjumlah 46.788 pengguna. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, menghasilkan sampel sebanyak 100 responden yang dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan batas kesalahan 10%. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berskala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.

Hasil Penelitian: Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa: (1) *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI); (2) *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI); (3) *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) tidak berpengaruh positif terhadap *Actual System Use* (ASU); (4) *Behavioral Intention* (BI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual System Use* (ASU) dengan koefisien pengaruh paling dominan dibandingkan variabel lainnya.

Temuan Penelitian: Temuan kunci dalam penelitian ini adalah terbuktinya peran *Behavioral Intention* sebagai mediator parsial (*partial mediation*) yang signifikan. Hal ini mengimplikasikan bahwa keberhasilan peningkatan penggunaan nyata aplikasi JConnect tidak cukup hanya dengan menyediakan fitur canggih (kegunaan) dan kemudahan akses (kemudahan) semata, tetapi kedua faktor tersebut harus mampu dikonversi menjadi niat psikologis nasabah yang kuat. Manajemen Bank Jatim disarankan berfokus pada strategi retensi yang mengikat niat nasabah melalui peningkatan fungsionalitas yang relevan dan pengalaman pengguna yang mulus.

Kata Kunci: *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Behavioral Intention* (BI), *Actual System Use* (ASU), JConnect, Bank Jatim, *Technology Acceptance Model* (TAM).

ABSTRACT

Research Objectives: *This study aims to analyze and empirically prove the influence of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Actual System Use through Behavioral Intention as a mediating variable among users of the JConnect mobile banking application by Bank Jatim. This research is motivated by the urgency of banking digital transformation and the need to understand the determinants of technology adoption by customers in the cashless society era.*

Research Methods: *This study employs a quantitative causality approach. The population comprises 46,788 active customers of Bank Jatim Surabaya Main Branch. The sampling technique utilized was non-probability sampling with a purposive sampling method, resulting in a sample of 100 respondents calculated using the Slovin formula with a 10% margin of error. Data collection was conducted via Likert-scale questionnaires. Data were analyzed using variance-based Structural Equation Modeling (Partial Least Square - PLS) assisted by SmartPLS 4 software.*

Research Results: *The results of the statistical analysis indicate that: (1) Perceived Usefulness (PU) has a positive and significant effect on Behavioral Intention (BI); (2) Perceived Ease of Use (PEOU) has a positive and significant effect on Behavioral Intention (BI); (3) Perceived Usefulness (PU) and Perceived Ease of Use (PEOU) do not have a positive effect on Actual System Use (ASU); and (4) Behavioral Intention (BI) has a positive and significant effect on Actual System Use (ASU), with the most dominant influence compared to the other variables.*

Research Findings: *A key finding of this study is the proven role of Behavioral Intention as a significant partial mediator. This implies that successfully increasing the actual usage of the JConnect application relies not only on providing advanced features (usefulness) and ease of access (ease of use) but also on converting these factors into strong psychological intention among customers. Bank Jatim management is advised to focus on retention strategies that secure customer intention through enhancing relevant functionality and seamless user experience.*

Keywords: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Behavioral Intention, Actual System Use, JConnect, Bank Jatim, Technology Acceptance Model (TAM).*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	i
PERSETUJUAN TESIS	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	13
2.1.2 Bisnis Konvensional vs Bisnis Digital	17
2.1.3 Transformasi Digital	20
2.1.4 Platform Digital dan Layanan Perbankan.....	25
2.1.5 Studi Kasus Digitalisasi di Bank Jatim.....	28
2.1.6 Model <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	30
2.1.7 <i>Perceived Usefulness</i> (PU)	32

2.1.8 <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU)	34
2.1.9 <i>Behavioral Intention</i> (BI)	37
2.1.10 <i>Actual System Use</i> (ASU)	39
2.2 Penelitian Terdahulu	42
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	53
3.1 Kerangka Konsep Penelitian	53
3.2 Hipotesis Penelitian	55
3.2.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	55
3.2.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	56
3.2.3 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	56
3.2.4 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	57
3.2.5 Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	58
3.2.6 <i>Behavioral Intention</i> (BI) memediasi hubungan <i>Perceived Usefulness</i> dengan <i>Actual System Use</i>	58
3.2.7 <i>Behavioral Intention</i> (BI) memediasi hubungan <i>Perceived Ease of Use</i> dengan <i>Actual System Use</i>	59
BAB IV METODE PENELITIAN	60
4.1 Pendekatan Penelitian	60
4.2 Populasi dan Sampel	61
4.2.1 Populasi Penelitian	61
4.2.2 Sampel Penelitian	61
4.2.3 Jumlah Sampel	62
4.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	63
4.3.1 <i>Perceived Usefulness</i> (PU)	64
4.3.2 <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU)	64
4.3.3 <i>Behavioral Intention</i> (BI)	65
4.3.4 <i>Actual System Use</i> (ASU)	66
4.4 Teknik Pengumpulan Data	66
4.5 Teknik Analisa Data	67
4.5.1 Evaluasi Outer Model	68
4.5.2 Evaluasi Inner Model	68
4.5.3 Uji Mediasi	69

4.5.4 Software Pengolah Data	70
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
5.1 Deskripsi Objek dan Subjek Penelitian	71
5.2 Deskripsi Data Statistik Hasil Penelitian	72
5.2.1 Karakteristik Demografi Responden	72
5.2.2 Distribusi Jawaban Kuisisioner & Analisa Deskriptif Variabel	74
5.3 Hasil Analisa Data	82
5.3.1 Evaluasi Outer Model	82
5.3.2 Evaluasi Inner Model	89
5.3.3 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	92
5.3.4 Pengujian Hipotesis Mediasi	94
5.4 Pembahasan Hasil Penelitian	96
5.4.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> (PEOU) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI)	96
5.4.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI)	97
5.4.3 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> (PU) terhadap <i>Actual System Use</i> (ASU)	98
5.4.4 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU) terhadap <i>Actual System Use</i> (ASU)	100
5.4.5 Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> (BI) terhadap <i>Actual System Use</i> (ASU)	101
5.4.6 Peran Mediasi <i>Behavioral Intention</i> (BI)	101
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	103
6.1 Kesimpulan	103
6.2 Saran	106
6.2.1 Saran Praktis bagi Manajemen Bank Jatim	106
6.2.2 Saran Teoritis bagi Peneliti Selanjutnya	107
DAFTAR PUSTAKA	109

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Bisnis Konvensional dan Digital	18
Tabel 2. 2 Dimensi dan Indikator Perceived Usefulness (PU)	34
Tabel 2. 3 Dimensi dan Indikator Perceived Ease of Use (PEOU)	36
Tabel 2. 4 Dimensi dan Indikator Behavioral Intention (BI).....	38
Tabel 2. 5 Dimensi dan Indikator Actual System Use (ASU)	41
 Tabel 4. 1 Skala Likert Pernyataan Kuisioner	 67
 Tabel 5. 1 Distribusi Profil Jenis Kelamin Responden	 72
Tabel 5. 2 Distribusi Profil Usia Responden	73
Tabel 5. 3 Distribusi Profil Lama Penggunaan Responden	73
Tabel 5. 4 Distribusi Jawaban Variabel Perceived Usefulness (PU)	74
Tabel 5. 5 Deskripsi Statistik Variabel Perceived Usefulness (PU).....	75
Tabel 5. 6 Distribusi Jawaban Variabel Perceived Ease of Use (PEOU).....	76
Tabel 5. 7 Deskripsi Statistik Variabel Perceived Ease of Use (PEOU).....	77
Tabel 5. 8 Distribusi Jawaban Variabel Behavioral Intention (BI).....	79
Tabel 5. 9 Deskripsi Statistik Variabel Behavioral Intention (BI).....	79
Tabel 5. 10 Distribusi Jawaban Variabel Actual System Use (ASU)	80
Tabel 5. 11 Deskripsi Statistik Variabel Actual System Use (ASU).....	81
Tabel 5. 12 Hasil Uji Validitas Konvergen	83
Tabel 5. 13 Hasil Uji Validitas Konvergen Ulang	85
Tabel 5. 14 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	86
Tabel 5. 15 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk.....	88
Tabel 5. 16 Hasil Uji R-Square (R^2)	90
Tabel 5. 17 Hasil Uji Effect Size (f^2)	91
Tabel 5. 18 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	92
Tabel 5. 19 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis Mediasi	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual.....	53
Gambar 5. 1 Diagram Jalur Model Pengukuran (Outer Model).....	83
Gambar 5. 2 Pengujian Model Pengukuran Ulang	85
Gambar 5. 3 Hasil R-Square dan F-Square	89



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup	115
Lampiran 2 : File Form Bimbingan.....	116
Lampiran 3 : Hasil Plagiasi	117
Lampiran 4 : Lembar Kuisioner Penelitian	118
Lampiran 5 : Hasil Kuisioner	121
Lampiran 6 : Uji Validitas Konvergen.....	123
Lampiran 7 : Uji Validitas Deskriminan.....	124
Lampiran 8 : Uji Reliabilitas Konstruk	125
Lampiran 9 : Uji Koefisien Determinasi	127
Lampiran 10 : Uji Effect Size.....	128
Lampiran 11 : Uji Hipotesis	129

