

**Judul Tesis: Evaluasi Penggunaan Sistem Internet Banking Dengan Pendekatan Model UTAUT Pada Bank XYZ**

***ABSTRACT***

*Internet banking helps users to be able to access their bank accounts without having to interact physically with the bank. Almost all leading banks already have an internet banking system. For banks, the internet banking system helps banks to be able to compete in the banking industry while providing excellent service to their customers. This study aims to evaluate the use of the internet banking system that was just launched by one of the banks in Indonesia using UTAUT combined with Task Technology-Fit and Trust. The subjects of this study were 230 users of internet banking registered in one of the branches. In this study we assess the effect of performance expectancy, effort expectancy, social influence, task-technology-fit and trust on the behavior intention. And other purpose is to assess the effect of facilitating conditions and behavior intention on use behavior. By using structural equation model (SEM) and SmartPLS software, the results of this study show that performance expectancy, social influence, and trust have a positive effect on behavior intention. While facilitating conditions and behavior intention have a positive effect on use behavior in the use of the internet banking system. (KV)*

***Keywords:***

*System evaluation, Internet banking, UTAUT, Task Technology-Fit, Trust*

## ABSTRAK

Internet banking membantu penggunanya untuk bisa melakukan akses perbankan tanpa harus berinteraksi secara fisik dengan bank. Hampir semua bank terkemuka telah memiliki sistem internet banking. Bagi bank, sistem internet banking membantu bank agar tetap bisa berkompetisi di industri perbankan sekaligus memberikan layanan prima kepada para nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap penggunaan sistem internet banking yang baru saja diluncurkan oleh salah satu bank di Indonesia dengan menggunakan UTAUT yang dikombinasikan dengan *Task Technology-Fit* dan *Trust*. Subjek penelitian ini adalah para pengguna internet banking yang terdaftar di salah satu kantor cabang sebanyak 230 responden. Dalam penelitian ini kami akan melihat pengaruh dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *task-technology-fit* dan *trust* terhadap *behavior intention* serta pengaruh *facilitating conditions* dan *behavior intention* terhadap *use behavior*. Dengan menggunakan teknik analisis *structural equation model* (SEM) dan software SmartPLS, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *social influence*, dan *trust* berpengaruh positif terhadap *behavior intention* serta *facilitating conditions* dan *behavior intention* berpengaruh positif terhadap *use behavior* pada perilaku penggunaan sistem internet banking. (KV)

### **Kata Kunci:**

*Evaluasi sistem, Internet banking, UTAUT, Task Technology-Fit, Trust*