

TESIS

IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR PENERIMAAN *MOBILE BANKING*

OLEH NASABAH BANK BRI CABANG BAJAWA



OLEH

YASINTA OKTAVIANA LEGU REMA

No.Mhs : 145302187/PS/MTF

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2016



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING TESIS

Nama : YASINTA OKTAVIANA LEGU REMA
Nomor Mahasiswa : 145302187/PS/MTF
Konsentrasi : *Enterprise Information System*
Judul Tesis : IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR
PENERIMAAN *MOBILE BANKING* OLEH
NASABAH BANK BRI CABANG BAJAWA

Nama Pembimbing	Tanggal	Tandatangan
Ir. A. Djoko Budiyanto, M.Eng., Ph.D	29-07-2016	



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

PENGESAHAN TESIS

Nama : YASINTA OKTAVIANA LEGU REMA
Nomor Mahasiswa : 145302187/PS/MTF
Konsentrasi : *Enterprise Information System*
Judul Tesis : IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR PENERIMAAN
MOBILE BANKING OLEH NASABAH BANK BRI
CABANG BAJAWA

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda tangan
Ir.A.Djoko Budiyanto, M.Eng, Ph.D.	29-07-2016	
Prof. Ir. Suyoto, M. Sc., Ph.D	1-8-2016	
Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T.	1-8-2016	

Ketua Program Studi
Prof. Ir. Suyoto, M. Sc., Ph.D



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

PERNYATAAN

Bersamaan dengan penelitian ini, maka saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YASINTA OKTAVIANA LEGU REMA
Nomor Mahasiswa : 145302187/PS/MTF
Konsentrasi : *Enterprise Information System*
Judul Tesis : Identifikasi Faktor-Faktor Penerimaan *Mobile Banking* oleh Nasabah Bank BRI Cabang Bajawa

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil pemikiran sendiri dan bukan duplikasi dari karya tulis yang telah ada sebelumnya. Karya tulis yang telah ada sebelumnya dijadikan acuan oleh penulis guna melengkapi penelitian ini dan dinyatakan secara tertulis dalam penulisan acuan dan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Juli 2016

Yang Menyatakan

Yasinta Oktaviana L.Remma

INTISARI

Indonesia sebagai salah satu negara dengan pengguna ponsel terbesar di dunia, yang mana jumlah ponsel lebih besar dari jumlah penduduknya. Hal ini membuat bank-bank berlomba-lomba untuk berusaha memberikan layanan terbaiknya kepada nasabah, salah satunya melalui layanan *mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki niat penggunaan kembali *mobile banking* oleh nasabah pengguna *mobile banking* di Bank BRI Cabang Bajawa.

Penelitian ini mengadaptasi teori *Unified Theori of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dimodifikasi dengan tambahan dua variabel yaitu *perceived security* dan *perceived financial cost* yang merupakan variabel yang diadaptasi dari *perceived risk*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 270 responden pengguna *mobile banking* BRI cabang Bajawa. *Structural Equational Modeling* (SEM) digunakan untuk menganalisis model yang diusulkan.

Hasil penelitian menunjukkan manfaat yang dirasakan menjadi faktor yang paling menentukan dalam niat perilaku seseorang untuk menggunakan *mobile banking*. Niat perilaku dan kondisi pemfasilitasi juga mempengaruhi seseorang dalam menggunakan kembali *mobile banking*. Biaya yang besar dalam menggunakan *mobile banking* masih menjadi penghalang dalam niat seseorang menggunakan *mobile banking*. Pengaruh sosial dan persepsi keamanan tidak berpengaruh terhadap niat perilaku seseorang dalam penggunaan kembali *mobile banking*.

Kata Kunci: *mobile banking*, penerimaan teknologi, UTAUT

ABSTRACT

Indonesia as one of the countries with the largest mobile phone users in the world, which is where the phone number is greater than the number of inhabitants. This makes banks compete to try to give the best service to customers, one of them through the mobile banking service. This study aims to investigate the intention of re-use of mobile banking by customers mobile banking users in Bank BRI Branch Bajawa.

This study adapted the theory of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) modified with the addition of two variables, perceived security and perceived financial cost that is a variable adaptation of perceived risk. The data collection is done by distributing questionnaires to 270 respondents mobile banking users BRI branch Bajawa. Structural Equational Modeling (SEM) was used to analyze the proposed model.

The results showed that the benefits are felt to be the most decisive factor in a person's behavioral intention to use mobile banking. Behavioral intentions and pemfasilitasi condition also affects a person in the use of mobile banking back. The huge costs of using mobile banking is still an obstacle to one's intention to use mobile banking. Social influence and perception of security does not affect the person's behavior intention in re-use of mobile banking.

Keywords: mobile banking, technology acceptance, UTAUT

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan tesis dengan baik. Tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Magister Teknik Informatika dari Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa selesainya pembuatan tesis ini tidak bisa terlepas dari bantuan yang diberikan berbagai pihak, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak – banyaknya kepada:

1. Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Informatika dan Dosen Penguji.
2. Ir.A.Djoko Budiyanto, M.Eng, Ph.D., selaku Dosen pembimbing yang sudah membimbing dan mengarahkan sehingga tesis ini bisa diselesaikan.
3. Bapak Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan banyak sekali masukan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Seluruh dosen Program Studi Magister Teknik Informatika dan karyawan Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu penulis selama menempuh studi.
5. Kepala Bank BRI Cabang Bajawa dan seluruh stafnya yang bersedia bekerja sama untuk penyelesaian tesis ini.

6. Seluruh karyawan dan staf Undana 2 Bajawa yang ikut membantu dalam proses penyebaran kuisioner sehingga proses pengerjaan tesis dapat berjalan dengan baik.
7. Ibu dan seluruh keluargaku tersayang yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi guna penyelesaian tesis ini.
8. Teman – teman MTF September 2014 seperjuangan yang sudah seperti saudara saling bantu dalam kegiatan pembelajaran selama ini.
9. Untuk Claria Berek dan Erik Setiawan yang saling menyemangati demi penyelesaian tesis ini.
10. Untuk kedua sabat tercintaku Wilhelmina Paulin Windesi dan Umbelina de Fatima Gusmao, yang selalu menemani penulis dalam kondisi apapun.
11. Teman – teman seperjuangan dari Undana Bajawa yang berada di Yogyakarta yang ikut memberikan dukungan dan motivasi dalam proses menempuh Program Pascasarja Magister Teknik Informatika di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Demikian penulisan tesis ini dibuat dengan sebaik – baiknya oleh penulis. Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan penulisan tesis ini akan selalu penulis nantikan.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga penulisan tesis ini dapat berguna dan bermanfaat sehingga dapat memberikan inspirasi bagi pembacanya.

Yogyakarta, Juli 2016

Penulis



DAFTAR ISI

JUDUL	i
PENGESAHAN TESIS.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat penelitian.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian – Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Model Penelitian dan Pengembangan Hipotesis	9
2.2.1 Model Penelitian yang diusulkan	9
2.2.2 Pengembangan Hipotesis	11
BAB III LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Perkembangan <i>Mobile Banking</i>	Error! Bookmark not defined.
3.2. UTAUT	Error! Bookmark not defined.
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	20
4.1. Alat dan Bahan Penelitian	20
4.2. Studi Pustaka	20
4.3. Pengumpulan Data	20

4.4	Pembuatan Kuisisioner	21
4.5.	Penentuan Responden	22
4.6.	Penyebaran Kuisisioner	22
4.7.	Analisis Data.....	23
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	26
5.1.	Hasil Pengumpulan Data	26
5.2.	Analisis Model Pengukuran	28
5.3.	Pengujian Hipotesis	35
5.4.	Pembahasan	36
BAB VI	PENUTUP	40
6.1.	Kesimpulan.....	40
6.2.	Keterbatasan Penelitian Saran	41
Daftar Pustaka		42
Lampiran		44
Kuisisioner <i>Mobile Banking</i>		44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Survey <i>sharingvision.com/2015</i>	2
Gambar 2.1 Model Penelitian yang diusulkan Error! Bookmark not defined.	1
Gambar 3.1. Rute Akses <i>Mobile Banking</i> (Shaik & Karjaluoto,2014).....	17
Gambar 3.2. Model UTAUT (Venkates et al, 2003).....	19
Gambar 5. 1. Model Pengukuran Amos.....	29
Gambar 5. 2. Uji Korelasi antara variabel eksogen	33

DAFTAR TABEL

Tabel 5. 1. Karakteristik Responden	26
Tabel 5. 2. Uji Reliabilitas awal 30 responden	28
Tabel 5. 3. Uji Validitas Konvergen	30
Tabel 5. 4. Estimasi ulang <i>standard loading</i> setelah mengeluarkan PE4 & PS4 .	31
Tabel 5. 5. Korelasi anatar variabel dan nilai AVE	33
Tabel 5. 6. Uji Realiabilitas dengan cronbach alfa	34
Tabel 5. 7. Hasil Uji Kesesuaian Model	35
Tabel 5. 8. Hasil Uji Hipotesa.....	36