

TESIS

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
NASABAH MENGGUNAKAN *M-BANKING* BANK MANDIRI
BERDASARKAN *TEORI TAM* DAN *TPB***

(Studi kasus pada Nasabah Bank Mandiri yang menggunakan M-Banking)



CHRISTINE CLARA CAROLINE

21.G3.0011

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2022

LAPORAN TESIS

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
NASABAH MENGGUNAKAN *M-BANKING* BANK MANDIRI
BERDASARKAN *TEORI TAM* DAN *TPB*
(Studi kasus pada Nasabah Bank Mandiri yang menggunakan M-Banking)**

**Diajukan dalam Rangka Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Master Akuntansi**



CHRISTINE CLARA CAROLINE

21.G3.0011

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2022

Tesis dengan judul :

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
NASABAH MENGGUNAKAN *M-BANKING BANK MANDIRI*
BERDASARKAN *TEORI TAM DAN TPB*
(Studi kasus pada Nasabah Bank Mandiri yang menggunakan M-Banking)**

oleh:

Christine Clara Caroline

21.G3.0011

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing :

Semarang, 28 Agustus 2021

Pembimbing,



Dr. Theresia Dwi Hastuti, SE., MSi.Akt, CPA, CA



HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir: : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
NASABAH MENGGUNAKAN M-BANKING BANK MANDIRI
BERDASARKAN TEORI TAM DAN TPB (Studi kasus pada Nasabah Bank
Mandiri yang menggunakan M-Banking)

Diajukan oleh : Christine Clara Caroline

NIM : 21.G3.0011

Tanggal disetujui : 28 Agustus 2021

Telah setuju oleh

Pembimbing : Dr. Theresia Dwi Hastuti S.E., M.Si.

Penguji 1 : Prof. Dr. Andreas Lako S.E., M.Si.

Penguji 2 : Dr. Agnes Advensia Christmastuti S.E., M.Si.

Penguji 3 : Dr. Theresia Dwi Hastuti S.E., M.Si.

Ketua Program Studi : Dr. Elizabeth Lucky Maretha Sitingak S.E., M.Si., CPA

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=21.G3.0011

MOTTO

“Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri. Akuilah Dia daalam segala lakumu, maka Ia akan meluruskan jalanmu”

- Amsal 3 : 5-6 –

Kuatkanlah hatimu, jangan lemah semangatmu, karena ada upah bagi usahamu.

- 2 Tawarikh 15:7 –

“ Never lose hope, because it is the key to achieve all your dreams “

Tesis ini saya persembahkan untuk :

Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan saya kekuatan dan semangat untuk tetap berjuang dan tidak menyerah

Orang tua dan keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan saya

Dosen pembimbing yang telah membimbing saya dengan baik

Sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Christine Clara Caroline

NIM : 21.G3.0011

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi, dan/atau dalam bentuk-bentuk kecurangan lainnya, saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 28 Agustus 2021

Yang menyatakan,



(Christine Clara Caroline)

NIM : 17.G3.0011

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DATA TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Christine Clara Caroline
NIM : 21.G3.0011
Alamat : Jalan Dr. Setia Budi No. 20
Nama Orang Tua : Triwidowati
Nomor Telepon Orang Tua : 082194703369
Nomor *handphone* mahasiswa : 081392144919
Nomor *handphone* keluarga terdekat : 081911523312

Dengan ini menyatakan bahwa seluruh data penelitian yang tertulis dalam tesis saya yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *M-Banking* Bank Mandiri Berdasarkan *Teori Tam Dan TPB* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri Yang Menggunakan *M-Banking*)” merupakan data yang sebenarnya. Bila suatu saat terbukti bahwa data yang saya cantumkan dalam tesis adalah data fiktif maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Universitas Katolik Soegijapranata.

Hormat Saya,

Semarang, 28 Agustus 2021



(Christine Clara Caroline)

**HALAMAN PERYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Christine Clara Caroline
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tesis

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang hak bebas royalti non-eksklusif atas karya ilmiah yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *M-Banking Bank Mandiri* Berdasarkan *Teori Tam Dan Tpb* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri Yang Menggunakan M-Banking)” beserta perangkat yang ada. Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta, dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 28 Agustus 2021

Yang menyatakan,



(Christine Clara Caroline)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, penulis ucapkan karena atas berkat dan rahmat karuniaNya skripsi dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MENGGUNAKAN M-BANKING BANK MANDIRI BERDASARKAN TEORI TAM DAN TPB (Studi kasus pada Nasabah Bank Mandiri yang menggunakan M-Banking)”** telah dapat terselesaikan dengan lancar. Tesis ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun tesis ini penulis membutuhkan banyak bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, petunjuk serta pemberian data-data yang terkait dalam pembuatan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini perkenankan penulis dengan penuh kerendahan hati untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kekuatan dan pengharapan yang baru sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Theodorus Sudimin MSi Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang atas ijinnya kepada penulis untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Dr. Theresia Dwi Hastuti, SE., MSi.Akt, CPA, CA selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan tesis ini, serta memberikan saran kepada penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Dr. Elizabeth Lucky Maretha Sijintak, SE., MSi Selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi atas dorongan dan dukungannya kepada penulis agar cepat menyelesaikan studi.

5. Bapak Prof. Dr. Andreas Lako, SE., MSi dan Ibu Dr Agnes Advensia Chrismastuti, SE., MSi. Selaku tim dosen penguji yang telah menguji dan banyak membantu memberikan masukan sehingga dapat terselesaikan tesis ini.
6. Seluruh nasabah Bank Mandiri yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk menjadi responden peneliti.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama menempuh studinya di Universitas Katolik Soegijapranata.

Rasa terima kasih juga ingin penulis sampaikan untuk setiap orang terdekat, yang sudah berkontribusi dalam hidup, masa-masa perkuliahan, dan terutama proses perjuangan tesis ini. Secara khusus penulis berikan terima kasih ini untuk :

1. Keluarga yang sangat saya kasihi : Mama dan Adek yang selalu memberikan motivasi, mendoakan dan mendukung dalam segala hal yang dilakukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Walaupun jauh, tapi support kalian tidak pernah habis untuk saya. Terima kasih untuk setiap pengertian dan penguatan yang selalu kalian berikan, kalian adalah motivator terbesar dalam hidupku untuk meraih masa depanku.
2. Sahabat-sahabat semasa kuliah Maksi Family Deny Nytalia, Edwina Meilani, Nona Ita, Indri, Yudi Hartono, Toro yang selalu mendukung bersama-sama dengan penulis selama menempuh studi di Unika Soegijapranata. Serta seluruh teman teman seperjuangan maksi yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.
3. Terima kasih atas doa dan support pacar saya Evan dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuannya dan mendukung serta mendoakan penulis dalam penyelesaian tesis ini.

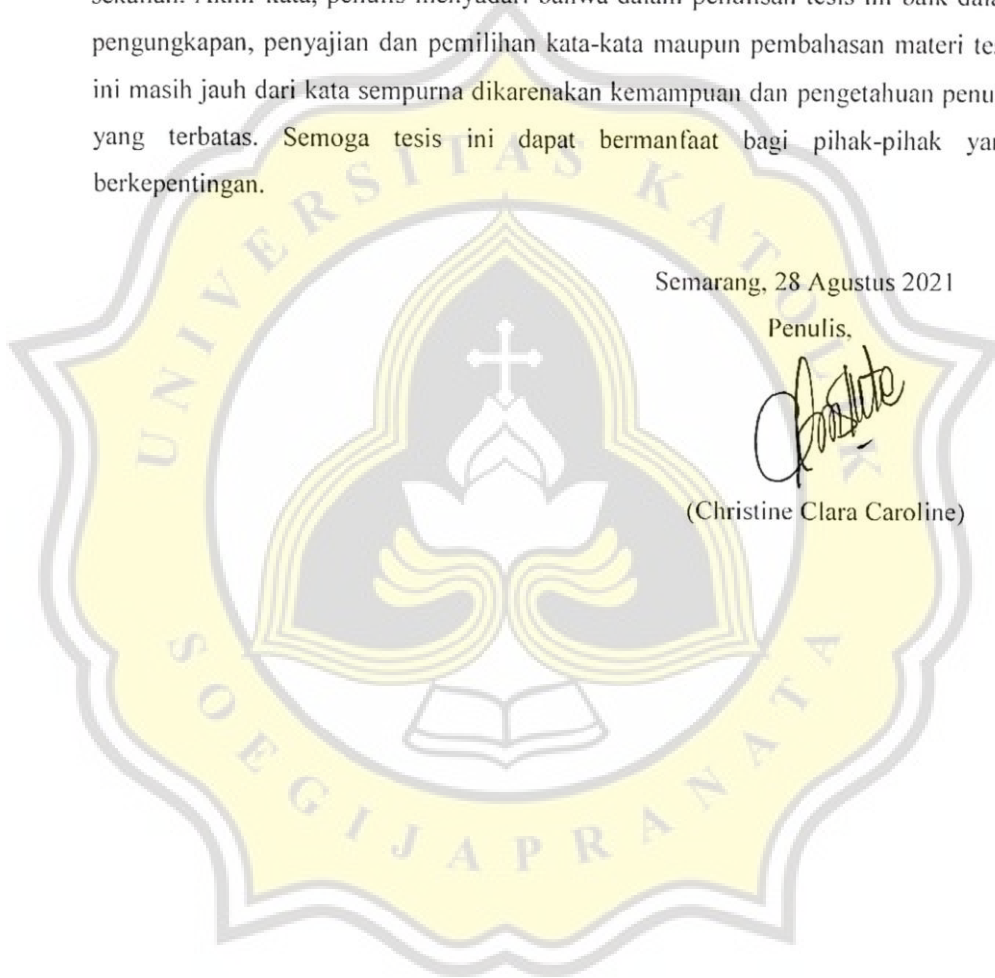
Hanya doa dan ucapan syukur yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yesus Kristus membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan kemampuan dan pengetahuan penulis yang terbatas. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Semarang, 28 Agustus 2021

Penulis,



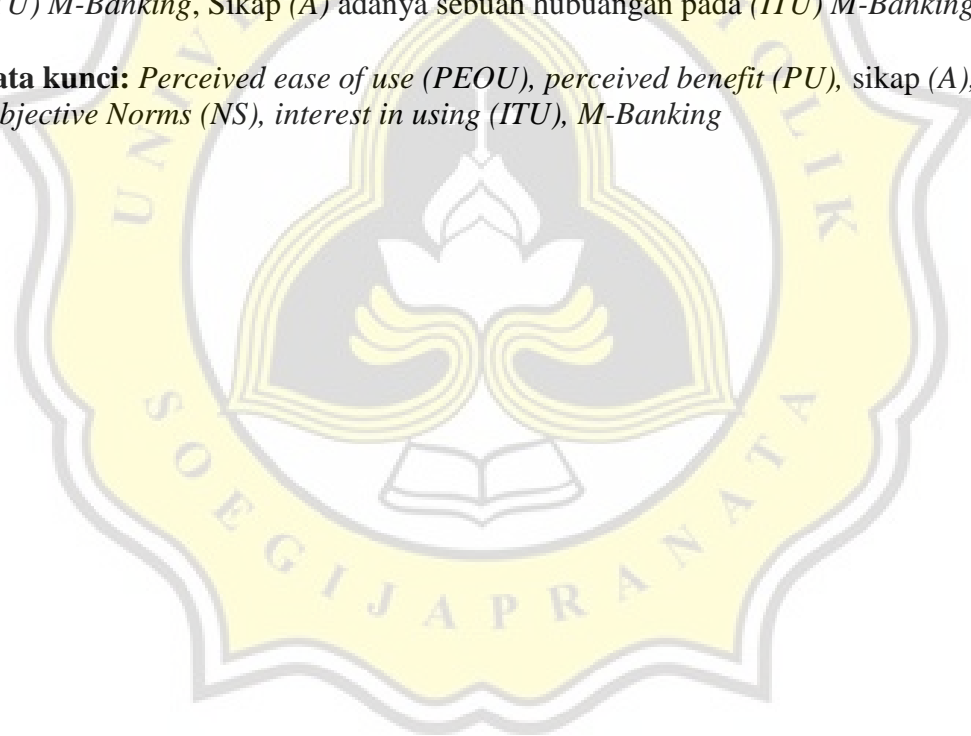
(Christine Clara Caroline)



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh positif *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Perceived Usefulness (PU)*, *Subjective Norm (SN)*, *Subjective Norm (SN)* terhadap *Intention to Use (ITU)*, dan Untuk mengetahui pengaruh positif Attitude (A) terhadap *Intention to Use (ITU)*. Sampel berjumlah 207 responden pengguna *M-Banking* di Yogyakarta. SEM AMOS yang digunakan dan berpengaruh pada sikap (A) pengguna *M-Banking*, *Subjective Norms (NS)* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *(ITU) M-Banking*, Persepsi kemudahan penggunaan (*PEOU*) memiliki efek positif pada manfaat yang dirasakan (*PU*). *M-Banking*, *Perceived Benefit (PU)* berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan *(ITU) M-Banking*, *Subjective Norms (SN)* berpengaruh positif terhadap *Perceived Benefit (PU) M-Banking*, *Subjective Norms (NS)* adanya sebuah hubungan pada minat *(ITU) M-Banking*, Sikap (A) adanya sebuah hubungan pada *(ITU) M-Banking*.

Kata kunci: *Perceived ease of use (PEOU)*, *perceived benefit (PU)*, sikap (A), *Subjective Norms (NS)*, *interest in using (ITU)*, *M-Banking*



DAFTAR ISI

LAPORAN TESIS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DATA TESIS	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR LABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Kerangka Penelitian	9
1.6 Sistematika Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Teoritis	13
2.1.1 Konsep Adopsi Penggunaan Teknologi	13
2.1.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB)	14
2.1.1.2 Theory of Reasoned Action (TRA)	16
2.1.1.3 Technology Acceptance Model (TAM)	19
2.1.2 Mobile Banking	22
2.1.3 Pengetahuan Layanan	23

2.1.4	Perceived Usefulness	26
2.1.5	Perceived Ease Of Use	27
2.1.6	E-Money	28
2.2	Pengembangan Hipotesis	29
2.2.1	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) terhadap Sikap (A)	29
2.2.2	Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Sikap (A)	31
2.2.3	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) terhadap Persepsi Manfaat (PU).....	31
2.2.4	Pengaruh Persepsi Manfaat (PU) Terhadap Minat Menggunakan (ITU)	32
2.2.5	Pengaruh Norma Subyektif (SN) terhadap persepsi manfaat (PU)	33
2.2.6	Pengaruh Norma Subyektif (NS) terhadap Minat Menggunakan (ITU)	33
2.2.7	Pengaruh Sikap (A) terhadap Minat Menggunakan (ITU)	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Desain Penelitian	35
3.1.1	Jenis Penelitian	35
3.1.2	Jenis dan Sumber Data	36
3.1.3	Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.1.4	Metode Pengumpulan Data	38
3.2	Variabel dan Pengukuran Variabel	39
3.3	Alat dan Analisis Data	40
3.3.1	Uji Validitas	40
3.3.2	Uji Reliabilitas	40
3.3.3	Metode Analisis	41
3.3.3.1	SEM AMOS	41
3.3.4	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	45
3.3.5	Pengujian Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Profil Responden	46
4.2	Hasil Penelitian	51

4.2.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	51
4.2.2	Hasil Analisis AMOS	54
4.2.2.1	Analisis Structural Equation Modeling	54
4.3	Pengajuan Hipotesis Penelitian	55
4.4	Pembahasan	59
4.4.1	Persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) berpengaruh positif terhadap Sikap (A) pengguna M-Banking	59
4.4.2	Persepsi manfaat (PU) berpengaruh positif terhadap Sikap (A) pengguna M-Banking	61
4.4.3	Persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat (PU) M-Banking	62
4.4.4	Persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat (PU) M-Banking	63
4.4.5	<i>Norma Subyektif</i> (SN) berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat (PU) M-Banking	64
4.4.6	<i>Norma Subyektif</i> (NS) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (ITU) M-Banking	65
4.4.7	Sikap (A) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (ITU) M-Banking	66
 BAB V KESIMPULAN, SARAN, KETERBATASAN, DAN IMPLIKASI		
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Keterbatasan Penelitian	68
5.3	Saran	69
5.3.1	Implikasi Teoritis	69
5.3.2	Implikasi Praktis	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....		77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.0	Data Penggunaan Uang Elektronik Beredar	3
Tabel 1.1	Research Gap	6
Tabel 3.1	Kriteria Sampel	37
Tabel 3.2	Konstruk Item	39
Tabel 4.1	Status Pernikahan Responden	46
Tabel 4.2	Pendidikan Responden	47
Tabel 4.3	Pendapatan Responden	48
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	49
Tabel 4.5	Frekuensi Penggunaan Pembayaran Menggunakan M-Banking	50
Tabel 4.6	Statistik Dekriptif	51
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness (PU)	52
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel <i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i>	52
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel <i>Subjective Norm (SN)</i>	53
Tabel 4.10	Uji Validitas Variabel Attitude (A)	53
Tabel 4.11	Uji Validitas Variabel <i>Intention to Use (ITU)</i>	54
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.13	<i>Goodness of Fit Indeks</i> untuk <i>Full Model</i>	55
Tabel 4.14	Estimasi Parameter <i>Regression Weights</i> Regression Weights	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pikir	9
Gambar 1.2	TRA	9
Gambar 1.3	TPB	10
Gambar 1.4	TAM	11
Gambar 2.1	Theory of Planned Behavior (TPB)	14
Gambar 2.2	Model Riset secara lengkap ke 3 teori TRA, TPB, TAM	16
Gambar 2.3	Theory of Reasoned Action (TRA)	18
Gambar 2.4	Technology Acceptance Model (TAM)	20
Gambar 4.1	Analisis SEM Full Model	56

