

Skripsi

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi *Mobile Banking*

(Studi Kasus Nasabah Bank Umum di Kota Semarang)

**Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar
Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang**



Oleh:

Januar Dwiputra Suciadi

09.60.0111

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2013

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi
Mobile Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Umum di
Kota Semarang)**

Disusun oleh:

Nama : Januar Dwiputra Suciadi

NIM : 09.60.0111

Progdi : Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik
Soegijapranata

Telah disetujui dan diterima baik pada:

Semarang, 1 Februari 2013

Pembimbing,

Agung Sugiarto, SE., MM., Ak., CFP

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi
Mobile Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Umum di
Kota Semarang)**

Disusun oleh:

Nama : Januar Dwiputra Suciadi

NIM : 09.60.0111

Progdi : Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik
Soegijapranata

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji pada Rabu, 20 Februari 2013.

Tim Penguji

A. A. Chismastuti, SE., Msi., Akt. Drs. Hudi Prawoto, SE., MM., Akt. Agung Sugiarto, SE., MM., Ak., CFP

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata

Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph. D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi *Mobile Banking* (Studi Kasus Nasabah Bank Umum di Kota Semarang)

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

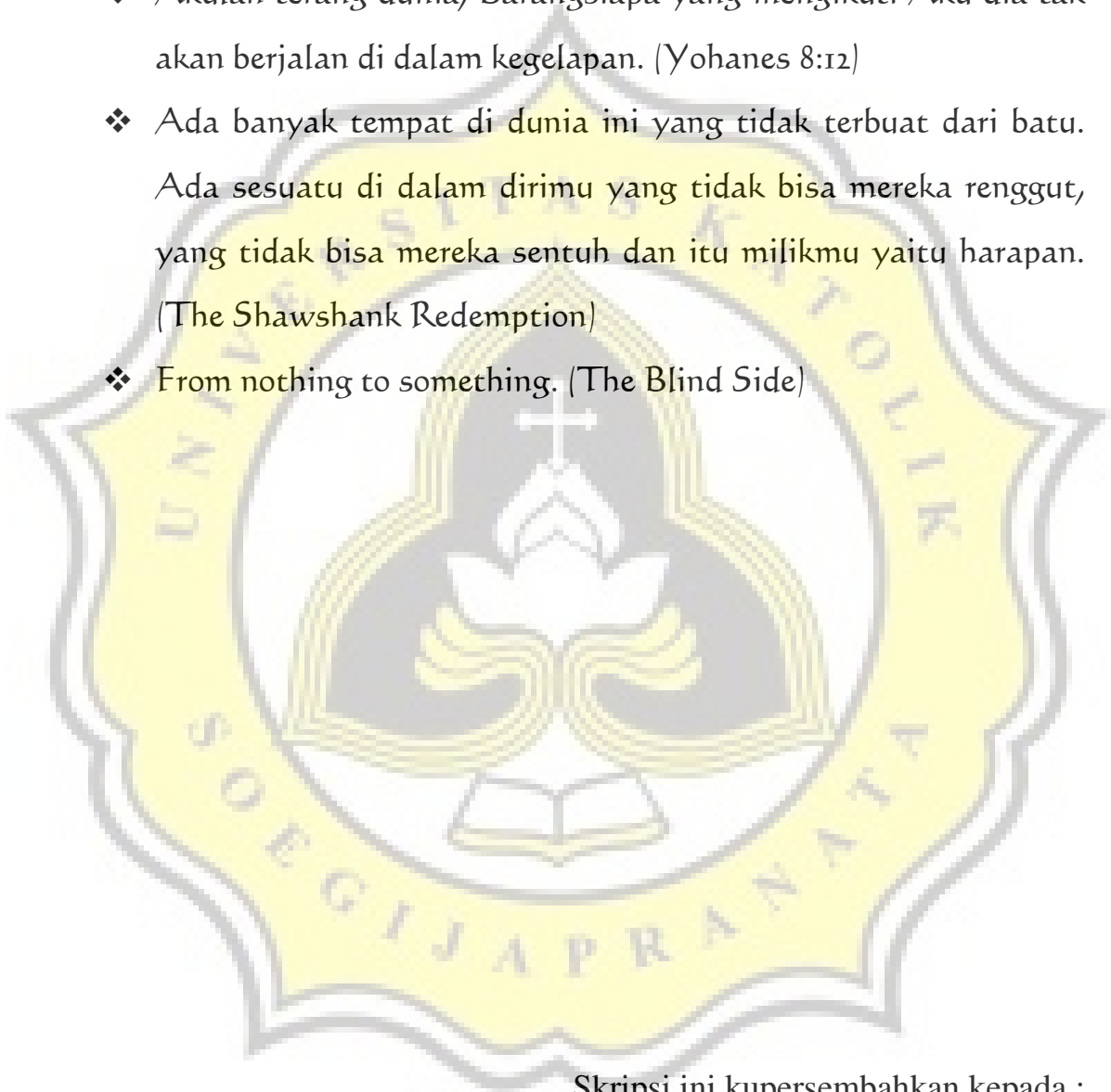
Semarang, 1 Februari 2013

Yang menyatakan,

Januar Dwiputra Suciadi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ❖ Akulah terang dunia, Barangsiapa yang mengikuti Aku dia tak akan berjalan di dalam kegelapan. (Yohanes 8:12)
- ❖ Ada banyak tempat di dunia ini yang tidak terbuat dari batu. Ada sesuatu di dalam dirimu yang tidak bisa mereka renggut, yang tidak bisa mereka sentuh dan itu milikmu yaitu harapan. (The Shawshank Redemption)
- ❖ From nothing to something. (The Blind Side)



Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- Papa (almarhum) dan Mama tercinta
- Semua rekan-rekan yang telah mendukung selama proses pembuatan skripsi ini

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Bapa di Surga, maka skripsi dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Mobile Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Umum di Kota Semarang)**” telah dapat penulis selesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang.

Sebuah perjalanan yang panjang dalam proses penyusunan skripsi ini merupakan suatu perjuangan yang tidak terlupakan bagi penulis. Dalam perjuangan tersebut membuat penulis semakin dikuatkan dalam menjalani hidup ini. Maka harapan penulis semoga selesainya skripsi ini dapat menginspirasi rekan-rekan yang lain untuk segera menyelesaikan akhir perjuangan sebagai mahasiswa karena kita harus menyelesaikan apa yang sudah kita mulai dan kita harus kuat dan tidak mudah putus asa.

Selesainya skripsi tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itulah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria atas segala berkat dan pendampingan selama penyelesaian skripsi ini. Dekan Fakultas Ekonomi Bapak Prof. Vincent Didiek atas ijin yang diberikan untuk menggunakan fasilitas yang ada di dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan memberikan dukungan hingga terselesainya skripsi ini.
2. Bapak Agung Sugiarto selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktunya dan sabar membimbing serta berdiskusi dengan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Vivin, Bapak Hudi dan Bapak Agung selaku dosen penguji yang berkenan menguji skripsi ini dan memberikan masukan kepada penulis.
4. Papa (almarhum) dan Mama tercinta yang telah membesarkan, mendidik, dan mendukung sepenuhnya dalam penyelesaian skripsi ini. Peran papa

(alrmarhum) dan mama sungguh besar dan penulis bersyukur memiliki papa dan mama yang sungguh luar biasa.

5. Kakakku tersayang, Eko, yang memberikan dukungan selama penulis menyelesaikan skripsi walau terkadang sering berbeda pendapat namun penulis sangat menghargai semua pendapat dan masukan yang diberikan.
6. Teman-teman Akuntansi Unika Soegijapranata tercinta, atas segala bantuan dan dukungan dalam penulisan skripsi ini, diantaranya :
 - Yosef Dinardo dan keluarga, yang telah membantu banyak dalam pengumpulan data untuk skripsi. Maaf kalo banyak merepotkan.
 - Eka (Akuntansi 2008), yang telah meminjamkan buku pengolahan data SPSS yang sangat membantu dalam proses olah data skripsi , *thanks* ya. Sangat membantu sekali.
 - Andrew Kurniawan (Akuntansi 2009), yang telah meluangkan waktu berdiskusi dan memberikan banyak masukan untuk skripsi ini.
 - Sahabat tercinta sejak kecil yaitu Tommy, Norman dan Albert yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi.
 - Teman-teman HMJA angkatan 2010-2011 dan 2011-2012, kalian telah memberikan banyak dukungan dalam penyelesaian skripsi ini, canda tawa selama kuliah dan pelajaran kehidupan.
 - Cun2, Franky, Anthony, Ryan, Evan, Rudy, Alfian, Jeffry, Sandias, Christian Michael, Sasa, Laura, Lia, Mayda, Yoshi, Vivi, Ella, Sumi dan teman-teman lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala dukungan dan bantuan selama penyelesaian skripsi ini.

Semarang, 1 Februari 2013

Penulis,

Januar Dwiputra Suciadi

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Pengesahan Skripsi	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Motto dan Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
1.4 Kerangka Pikir	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Landasan Teori	
2.1.1 <i>Mobile Banking</i>	9
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10
2.1.3 <i>Perceived Credibility</i>	12
2.1.4 <i>Normative Pressure</i>	12

2.1.5	<i>Customer Attitude</i>	13
2.2	Pengembangan Hipotesis	
2.2.1	Pengaruh <i>Normative Pressure</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	15
2.2.2	Pengaruh <i>Normative Pressure</i> Terhadap <i>Perceived Ease Of Use</i>	16
2.2.3	Pengaruh <i>Perceived Credibility</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	16
2.2.4	Pengaruh <i>Perceived Credibility</i> Terhadap <i>Perceived Ease Of Use</i>	17
2.2.5	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Customer Attitude</i>	18
2.2.6	Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	19
2.2.7	Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> Terhadap <i>Customer Attitude</i>	19
2.2.8	Pengaruh <i>Customer Attitude</i> Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.2	Sumber dan Jenis Data	24
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.4	Definisi dan Pengukuran Variabel	26
3.4.1	<i>Mobile Banking</i>	26
3.4.2	<i>Perceived Usefulness</i>	26
3.4.3	<i>Perceived Ease Of Use</i>	27
3.4.4	<i>Perceived Credibility</i>	27
3.4.5	<i>Normative Pressure</i>	28
3.4.6	<i>Customer Attitude</i>	29
3.5	Teknik Analisis Data	29
3.5.1	Statistik Deskriptif	30

3.5.2 Uji Instrumen	31
i. Uji Validitas	31
ii. Uji Reliabilitas	31
3.5.3 Uji Hipotesis	32

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Statistik Deskriptif	35
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank.....	36
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	38
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	39
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	40
4.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Yang Sering Digunakan.....	41
4.1.9 Tanggapan Responden	42
4.2 Uji Validitas.....	44
4.3 Uji Reliabilitas.....	46
4.4 Uji Hipotesis.....	47
4.5 Hasil dan Analisis.....	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	53
5.2 Keterbatasan, Implikasi dan Saran	55
5.2.1 Keterbatasan	55
5.2.2 Implikasi	56
5.2.3 Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

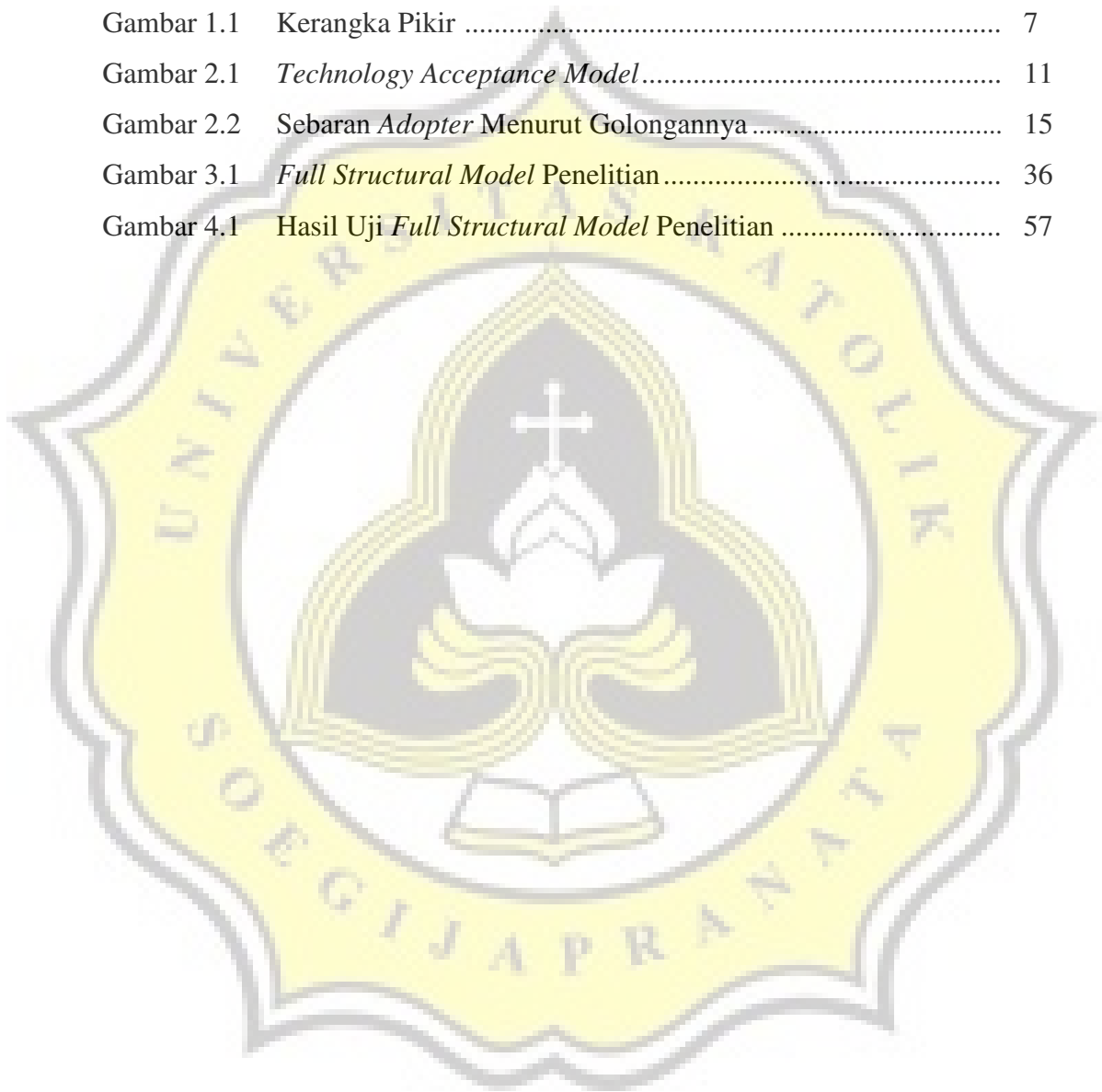
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya	21
Tabel 4.1	Penggolongan Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.2	Penggolongan Responden Berdasarkan Bank Pemberi Layanan <i>Mobile Banking</i>	36
Tabel 4.3	Penggolongan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.4	Penggolongan Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 4.5	Penggolongan Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.6	Penggolongan Responden Berdasarkan Penghasilan.....	40
Tabel 4.7	Penggolongan Responden Berdasarkan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	41
Tabel 4.8	Penggolongan Responden Berdasarkan Transaksi Yang Sering Digunakan	42
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan Nilai Deskriptif	42
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kuesioner	45
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	46
Tabel 4.12	<i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)</i>	47
Tabel 4.13	Hasil T Statistik.....	47

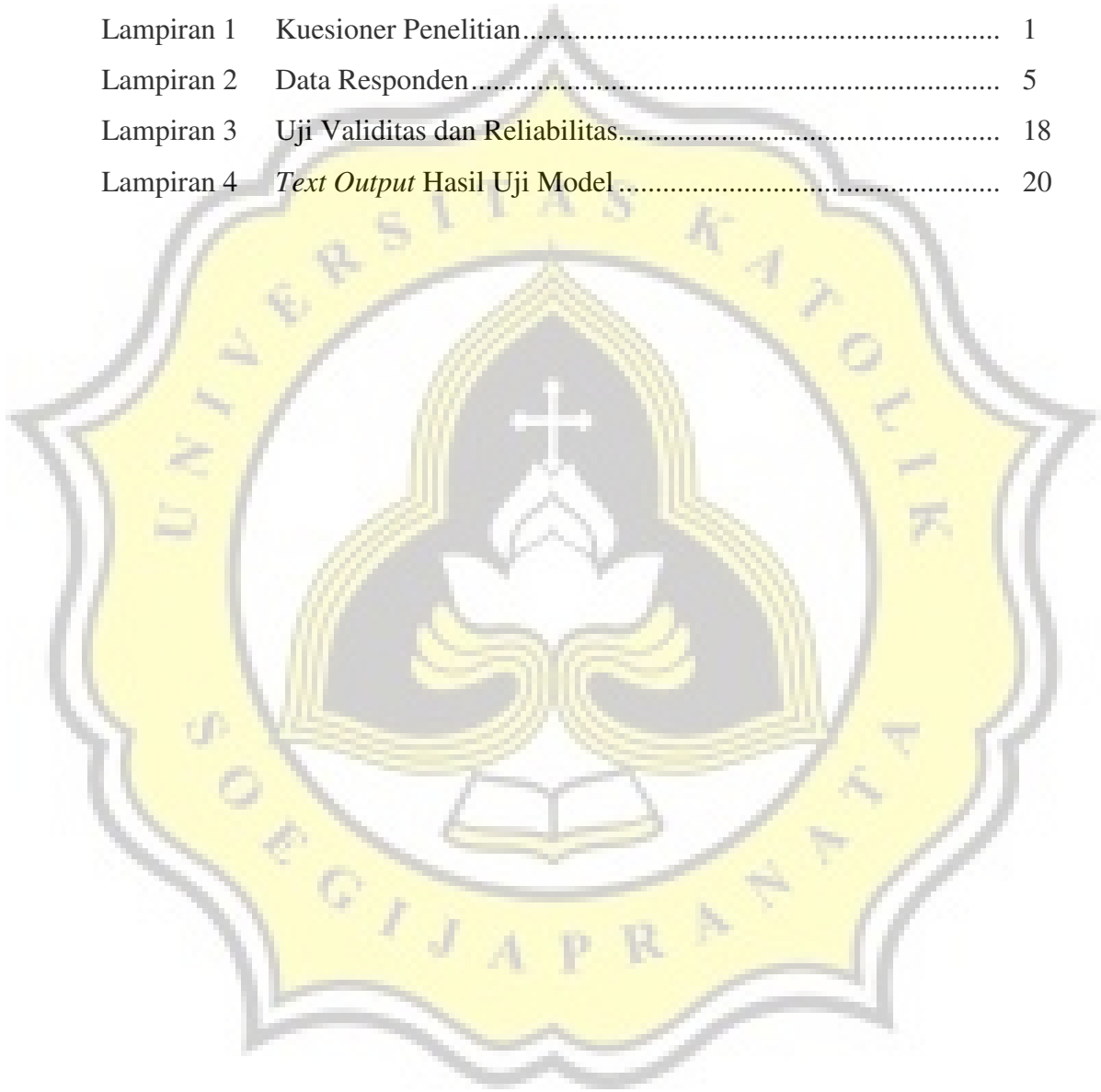
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pikir	7
Gambar 2.1	<i>Technology Acceptance Model</i>	11
Gambar 2.2	Sebaran <i>Adopter</i> Menurut Golongannya	15
Gambar 3.1	<i>Full Structural Model</i> Penelitian.....	36
Gambar 4.1	Hasil Uji <i>Full Structural Model</i> Penelitian	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	1
Lampiran 2	Data Responden.....	5
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	18
Lampiran 4	<i>Text Output</i> Hasil Uji Model.....	20



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi *mobile banking* untuk nasabah bank umum di kota Semarang. Ada beberapa faktor yang diujikan dalam penelitian ini yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived credibility*, *normative pressure* dan *customer attitude*. Jumlah sampel dalam penelitian ini 117 sampel yaitu nasabah bank umum di kota Semarang yang sudah menggunakan *mobile banking* atau belum menggunakan tetapi tahu tentang *mobile banking*. Pengolahan data dilakukan dengan PLS (*Partial Least Square*) untuk mengetahui hubungan antar variabel terhadap *mobile banking*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived credibility*, *normative pressure* dan *customer attitude* memiliki hubungan terhadap pengadopsian *mobile banking*. (2) *Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* tidak memiliki hubungan terhadap *customer attitude*.

Kata kunci : adopsi *mobile banking* , *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived credibility*, *normative pressure*