

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS SISTEM TERHADAP MINAT PENGGUNAAN APLIKASI
***MOBILE BANKING* DENGAN PERSEPSI MANFAAT DAN KEPERCAYAAN**
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

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



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
S E M A R A N G
2019

Skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Minat Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* dengan Persepsi Manfaat dan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening



Dr. AA. Chrismastuti, SE.,Msi.,CA,CPA

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada :
Rabu, 25 September 2019, skripsi dengan judul :

**Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Minat Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking*
dengan Persepsi Manfaat dan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening**

Oleh :

Dina Alviana

15.GI.0236

Tim Penguji

(Drs. H. Hudi Prawoto, MM.,Akt)

(G. Freddy Koswoyo, SE.,Msi.,CPA)

(Dr. AA. Christmastuti, SE.,Msi.,CA,CPA)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis

(Dr. Oct. Digo Hartono, SE.,Msi.,Akt)



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan
bahwa

skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Dengan Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Sebagai Variabel *Intervening*

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 pada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 18 Oktober 2019

Yang menyatakan,



Dina Alviana

Surat pernyataan Keaslian Data Skripsi

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dina Alviana

NIM : 15.G1.0236

Alamat Lengkap : Jl. Argorejo V RT 01 RW 04 Semarang

Nama Orang tua : Suwanto /Sunarsi

Alamat Orang tua : Jl. Argorejo V RT 01 RW 04 Semarang

Nomor Telepon Orang tua : 081327779955

Nomor Handphone (mahasiswa) : 081225565260

Dengan ini menyatakan bahwa, seluruh data penelitian yang tertulis dalam skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Dengan Persepsi, Manfaat Dan Kepercayaan Sebagai Variabel *Intervening*" merupakan data yang sebenarnya. Bila suatu saat terbukti bahwa data yang saya cantumkan dalam skripsi adalah fiktif, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Universitas Katolik Soegijapranata.

Hormat saya,

Semarang, 18 Oktober 2019

METERAI TEMPEL
AE944AMF054765284
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Dina Alviana

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jika keterlambatan datang tepat waktu, maka percayalah Keberhasilan akan datang di waktu yang tepat”

-Dina Alviana-

“Bahagiakanlah orang-orang yang pantas tuk Kau Bahagiakan”

-Dina Alviana-

“Karena Sesungguhnya Sesudah Kesulitan itu ada Kemudahan, Sesungguhnya Sesudah Kesulitan itu ada Kemudahan”

(Q.S Al - Insyirah : 5-6)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT. karena telah memberikan karunia, hidayah dan ridho-nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orangtua dan keluarga saya yang tiada henti memberikan dukungan dan doa sehingga saya dapat menempuh pendidikan hingga mendapatkan gelar sarjana.
3. Dosen pembimbing yang telah membimbing saya dengan baik.
4. Diri saya sendiri sebagai bentuk kebanggaan saya terhadap pencapaian yang telah saya lakukan sehingga mendapatkan gelar sarjana.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkah dan karunia-nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Minat Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* dengan Persepsi Manfaat dan Kepercayaan sebagai Variabel *Intervening*” dalam rangka memenuhi syarat untuk program studi Akutansi, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis dengan sadar mengakui dalam penulisan skripsi masih jauh dari kata sempurna. Tetapi, bantuan dari berbagai pihak yang turut membantu penulis sehingga, skripsi dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai waktu yang ditentukan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala Rahmat, Rizqi dan Nikmat-Nya kepada saya, memudahkan dan melancarkan saya dalam pengerjaan skripsi ini dan telah mengabulkan doa-doa saya.
2. Bapak Dr. Oct. Digdo Hartomo SE., MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata atas dukungan kepada penulis untuk dapat menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Dr. AA. Chrismastuti, SE.,Msi.,CA,CPA selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran yang tepat bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan diwaktu yang tepat.
4. Bapak Drs. H. Hudi Prawoto, MM., Akt. Dan Bapak G. Freddy Koeswoyo, SE., Msi selaku tim dosen penguji yang telah membantu memberikan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Kedua orang tua tercinta saya Bapak Suwarto dan Ibu Sunarsi yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi sehingga saya lebih semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Mas Arif, Adek Salma, Mbak Nanda, Adek Akhtar yang menyemangati dan mendoakan saya sehingga saya tidak lelah dan tetap fokus dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Mas Afif, Mbak Nita, Adek Faris, dan Keluarga Bu Tartik yang menyemangati dan mendoakan saya sehingga saya tidak lelah dan tetap fokus dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata yang telah membantu mempermudah kepengurusan berkas dari awal sampai akhir perkuliahan. Terutama Mba Dian yang telah banyak membantu saya dalam mengurus perkuliahan saya dan Mas Kris yang telah membantu saya dalam mengurus skripsi ini.
9. Mbak Melani selaku Staff Perpustakaan Unika yang telah meluangkan waktu dan membantu peneliti dalam melakukan plagscan.
10. Mas Adrian yang selalu ada saat saya butuhkan, selalu memberikan semangat, motivasi, selalu bersama membantu proses perkuliahan dari awal hingga akhir, menjadi pendengar yang baik atas segala susah senang yang saya alami.
11. Teman - teman seperjuangan angkatan 2015 seperti Dikatria, Aprilmop, Faga, Luthfi, Titan, Bobby, Nopal, Bela, Yutaro, AlFath, Yoyoy, Tommy, Discha, Nadiya, , Dennis, Bima, Fevy dan teman-teman Akuntansi 4 2015 lainnya yang selalu memberikan semangat, motivasi, bantuan dan menjadi pendengar yang baik atas curhatan saya serta selalu bersama menghadapi suka maupun duka dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. CCK selaku sahabat – sahabat saya yang telah mendukung saya, menghibur saya disaat saya perlu waktu untuk bermain.

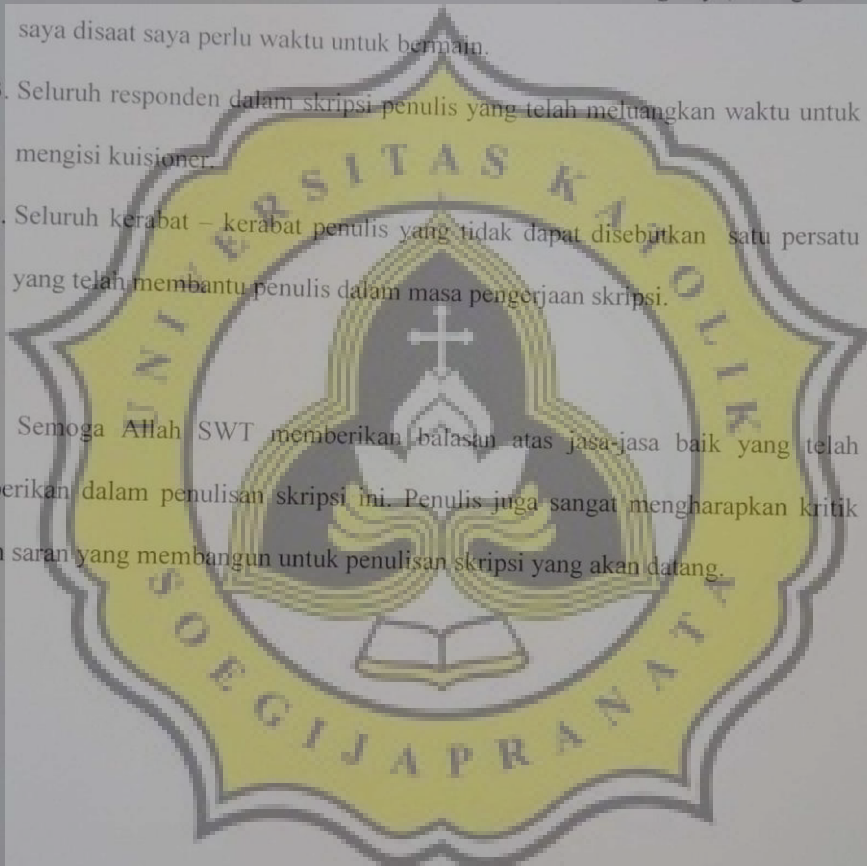
Nadiya, , Dennis, Bima, Fevy dan teman-teman Akuntansi 4 2015 lainnya yang selalu memberikan semangat, motivasi, bantuan dan menjadi pendengar yang baik atas curhatan saya serta selalu bersama menghadapi suka maupun duka dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. CCK selaku sahabat – sahabat saya yang telah mendukung saya, menghibur saya disaat saya perlu waktu untuk bermain.

13. Seluruh responden dalam skripsi penulis yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner.

14. Seluruh kerabat – kerabat penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam masa pengerjaan skripsi.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasa-jasa baik yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penulisan skripsi yang akan datang.



Semarang, 18 Oktober 2019

Penulis

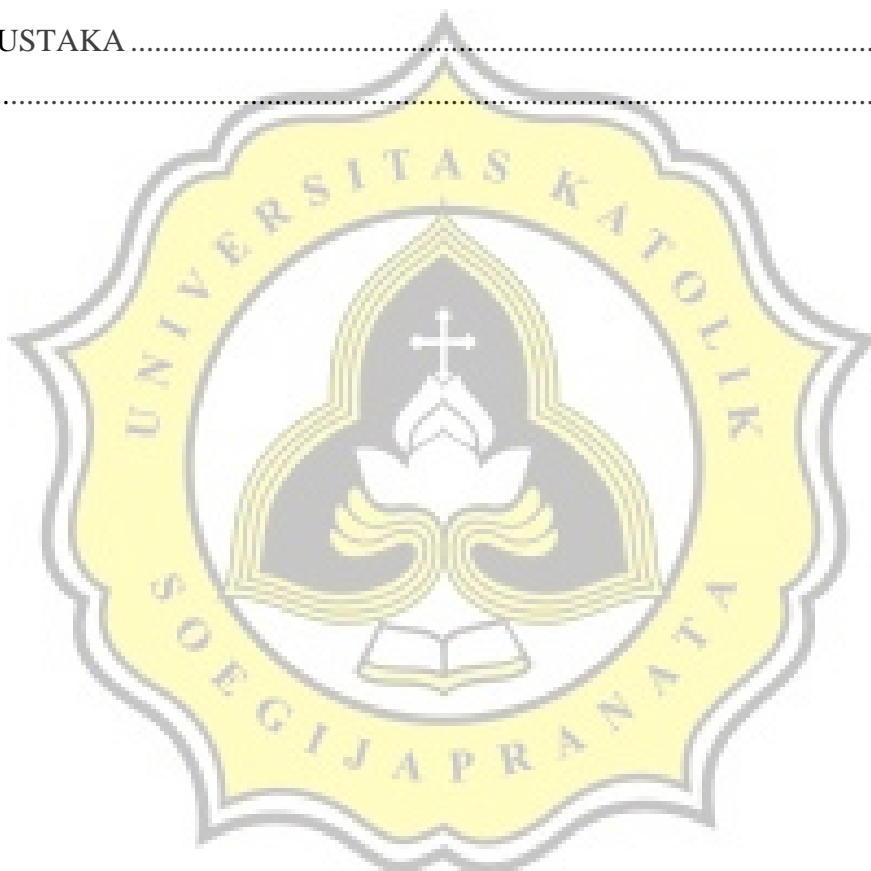
Dina Alviana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN DATA	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Kerangka Pikir.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)	10
2.1.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi	11
2.1.3 Mobile Banking	13
2.1.4 Kualitas Sistem.....	14
2.1.5 Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>).....	15
2.1.6 Kepercayaan	16
2.1.7 Minat Penggunaan	17
2.2 Pengembangan Hipotesis	18
2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepercayaan Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	18

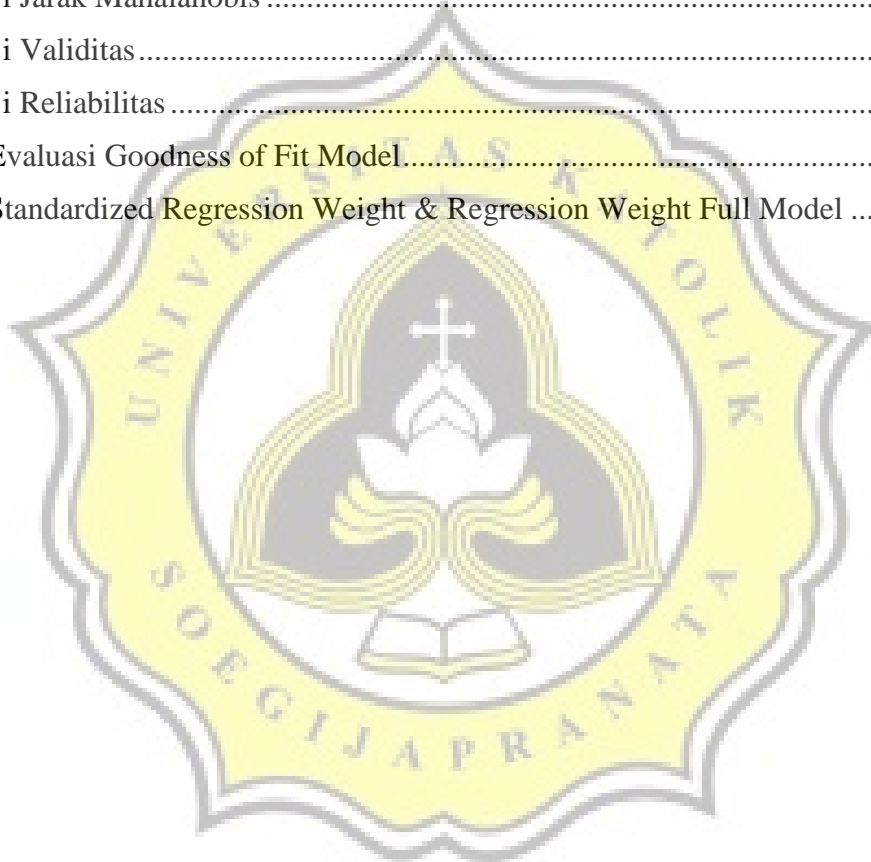
2.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	18
2.2.3 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Minat Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	20
2.2.4 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	20
2.2.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	24
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	24
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	24
3.3.3 Alat Pengumpulan Data.....	25
3.4 Definisi dan Pengukuran Variabel	25
3.4.1 Variabel Dependen	25
3.4.2 Variabel Independen.....	26
3.4.3 Variabel Intervening	26
3.4.3.1 Persepsi Manfaat.....	26
3.4.3.2 Kepercayaan	27
3.5 Metode Analisis Data	28
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	28
3.5.2 <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	29
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Responden	36
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	38
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	39
4.2 Statistik Deskriptif.....	40
4.3 Asumsi SEM	41
4.3.1 Evaluasi Normalitas Data	41
4.3.2 Evaluasi Outlier Data.....	42
4.3.3 Evaluasi Multikolinieritas.....	46
4.3.4 Evaluasi Nilai Residual	46

4.3.5 Evaluasi Reliabilitas dan Validitas	47
4.4 Analisis Full Model SEM.....	50
4.4.1 Evaluasi atas Kriteria Goodness of Fit Model.....	51
4.5 Uji Hipotesis dan Pembahasan.....	52
4.5.1 Uji Hipotesis.....	52
4.5.2 Pembahasan Hipotesis	54
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.3 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Uang Elektronik.....	2
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	38
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	39
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif	40
Tabel 4.6 Uji Normalitas Data	41
Tabel 4.7 Uji Jarak Mahalanobis	43
Tabel 4.8 Uji Validitas	48
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.10 Evaluasi Goodness of Fit Model.....	51
Tabel 4.11 Standardized Regression Weight & Regression Weight Full Model	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir	8
Gambar 4.1 Standardized Residual Covariances	47
Gambar 4.2 Model Penelitian SEM	50
Gambar 5.1 Hasil Hipotesis	54



ABSTRAK

Teknologi merupakan hal yang sangat berperan penting dan memiliki pengaruh yang sangat besar pada era saat ini. Hampir semua aktivitas yang dilakukan manusia tidak terlepas dari sebuah teknologi. Adanya pengembangan teknologi juga diterapkan oleh sektor perbankan dengan menyediakan layanan aplikasi *M-Banking* yang berguna untuk mempermudah segala transaksi keuangan dan memberikan banyak manfaat. Namun pada akhir-akhir ini terdapat banyak kasus mengenai sistem *M-Banking* sering mengalami *down system* sehingga kualitas sistem menjadi rendah dan dapat mempengaruhi manfaat dan kepercayaan nasabah terhadap minat untuk menggunakan M-Banking. Objek penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan *M-Banking* di Kota Semarang. Teknik pengumpulan data melalui *survey* yang diisi oleh 134 responden. Seluruh pertanyaan telah diuji dan dinyatakan valid serta reliabel, dengan menggunakan alat penelitian *Structural Equation Model* (SEM). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap minat penggunaan *M-Banking*. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap persepsi manfaat dan keprcayan, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan, dan persepsi manfaat dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan,

Kata kunci : Mobile Banking, Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat, Kepercayaan, dan Minat Penggunaan

