

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, MANFAAT, DAN KEAMANAN  
TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING  
PADA BANK MANDIRI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Jurusan Manajemen



Oleh :

**HENY RAHMAWATI**

**NIM : 2012210059**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2016**

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, MANFAAT DAN KEAMANAN  
TERHADAPPENGGUNAANLAYANANMOBILE BANKING PADABANK  
MANDIRI DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

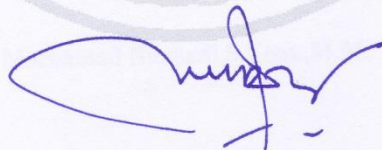
**HENY RAHMAWATI**

**2012210059**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,

Tanggal : **26-08-2016**



**Mochamad Nurhadi.S.Kom., M.M.**

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, MANFAAT, DAN KEAMANAN  
TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING  
PADA BANK MANDIRI DI SURABAYA**

Disusun oleh

**HENY RAHMAWATI**

**NIM : 2012210059**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 26 Agustus 2016

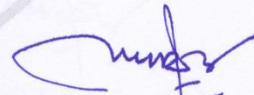
Tim Penguji

**Ketua : Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH.**



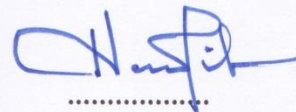
.....

**Sekretaris : Mochamad Nurhadi,S.Kom.,M.M.**



.....

**Anggota : Dr.Drs.M.Nadjib Usman,MM.**



.....

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Heny Rahmawati  
Tempat, Tanggal Lahir : Bangkalan, 13 April 1994  
N.I.M : 2012210059  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Persepsi Risiko, Manfaat, dan Keamanan Terhadap Penggunaan Layanan *mobile banking* pada Bank Mandiri di Surabaya

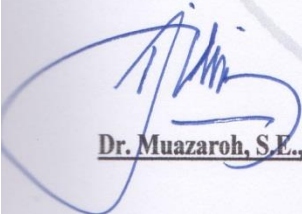
Disetujui dan diterima baik oleh :

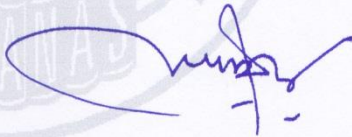
Ketua Program Jurusan Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 03 - 10 - 2016

Tanggal : 03 - 10 - 2016

  
Dr. Muazaroh, S.E., MT

  
Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M.

# MOTTO

Siapa Yang Bersungguh-Sungguh Pasti Akan  
Berhasil, dan Siapa Yang Sabar Akan  
Beruntung.



## SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA

Pertama – tama terima kasih kepada ALLAH SWT karena telah memberikan kesehatan dan umur panjang sehingga saya bisa menyelesaikan SKRIPSI ini dengan baik dan tepat waktu.

- ♥ Skripsi ini saya persembahkan teruntuk KeDua orang tua saya, terima kasih banyak Ibu dan Ayah yang selama ini sudah banyak berkorban untuk saya, yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi saya untuk selalu bisa menjadi yang lebih baik dari sebelumnya. Terima kasih banyak Ibu Ayah untuk semuanya doa-doa dan untuk semua yang sudah dikorbankan untuk saya sampai detik ini.
- ♥ Untuk Tante Muda gaul terbaik dan tercinta yang suda saya anggap sebagai orang tua sendiri terimakasih atas pengorbanan dan selalu aku repotin.
- ♥ Untuk adek- adekku Yoga, Rofik dan Mia yang selalu menghibur dan selalu menjadi motovasi. Semoge saya bia mejadi panutan untuk kalian dan saya berharap kalian menjadi lebih baik dari saya.
- ♥ Kakak terbaik tercinta dan tersayang Indra Raquan Merlitasari terimakasih yang selalu memberi motivasi dan menemani serta teman curhat terbaik yang ga pernah bosan-bosan memberi nasehat pokokknya ilopeyou puul mba in :\*
- ♥ Sahabat terbaikku Devi,Okta, dan Yaning thanks sudah bantu dan bikin repot kalian. Untuk Fani terimakasih uda jadi tempat curhat selama ini.
- ♥ Buat Wisda teman satu kos dan seperjuangan terimakasih selama ini uda temenin pas lagi galau, jadi teman curhat, dan mak comblang terbaik hahahah.. yang kadang juga gila bareng pokoknya lope you puull buuk kamu terbaik.
- ♥ Terimakasih sebanyak-banyaknya juga buat dosen wali pak irawan, dosen pembimbing pak Nurhadi yang telah mbingbing saya dan akhirnya jadi skripsi saya pak, terimakasih untuk dosen penguji pak Nadjib dan pak Rony atas acc yang sudah diberikan.
- ♥ Teman-teman seperjuangan (Angkatan 2012)Terima kasih teman-temanku yang juga sudah memberi semangat, sama – sama berjuang

buat nyelesaikan tugas akhir hingga selesai. Semoga kita sama- sama sukses.

- ♥ Teman-teman kos yang kadang rame-rame ga jelas dan kalo uda kumat gilanya bisa bikin kos runtuh, yang selalu mau di repotin wisda, sintya, iyung, uma, dan mba marta makasi yaa sist....
- ♥ Dan yang terakhir buat kamu My Best Partner Akhmad Fahmi terimakasih selalu ada yang selalu aku repoti dan nemenin sampai akhir terimakasih buanyaak ya buat semuanya ♥♥♥



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Persepsi Risiko, Manfaat, dan Keamanan Terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Mandiri di Surabaya”

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang selama ini memberikan bantuan dan dukungan, yaitu kepada :

1. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
2. Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran Beliau dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Drs. Irawan selaku Dosen Wali yang telah membantu mengarahkan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses pembelajaran.

Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan.

Surabaya, 1 Agustus 2016

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 LatarBelakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori .....	14
2.3 Kerangka Pemikiran .....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	23
3.2 Batasan Penelitian .....	23
3.3 Identifikasi Variabel .....	24
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	24
3.5 Instrumen Penelitian .....	30
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	32
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	33
3.9 Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	43
4.2 Analisis Data .....	47
4.3 Pembahasan .....	66
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Keterbatasan .....	70
5.3 Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Peneliti Terdahulu dan Peneliti Sekarang	14
Tabel 3.1 Kisi-kisi Kuisisioner	30
Tabel 3.2 Pengambilan Keputusan	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Sering menggunakan <i>mobile banking</i>	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.6 Interval Kelas	48
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Risiko	49
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manfaat	50
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keamanan	51
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penggunaan	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Realibilitas Sampel Besar	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikoleniaritas	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi	58
Tabel 4.17 Nilai Durbin Watson	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.21 Hasil Uji F	64
Tabel 4.22 Hasil Uji F Simultan	64
Tabel 4.23 Hasil Uji T	65

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar2.1 Kerangka Pemikiran Terdahulu Khasawneh MHA (2015)	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Terdahulu RahmathSafeena(2012)	13
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian	21



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Responden Sampel Kecil dan Sampel Besar
- Lampiran 3 Tabulasi Data Sampel Kecil dan Sampel Besar
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 6 Hasil Output SPSS Uji Hipotesis
- Lampiran 7 Tanggapan dan Karakteristik Responden



**THE EFFECTS OF RISK PERCEPTION, BENEFIT, AND SAFETY ON  
USAGE MOBILE BANKING SERVICES AT BANK MANDIRI IN  
SURABAYA**

**HENY RAHMAWATI**  
**STIE Perbanas Surabaya**  
**Email: [henyrahmaa94@gmail.com](mailto:henyrahmaa94@gmail.com)**  
**Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya**

**ABSTRACT**

*This study examined the influence of the risk perceptions, benefits, and safety on usage mobile banking services in Surabaya. The Methods of data collection using questionnaires distributed to 100 respondents user of mobile banking at Bank Mandiri Surabaya with research areas conducted in Surabaya. The Testing analysis using SPSS 20.0 for windows that were used to analyze multiple linear regression and classical assumption test consisting of four trials that normality test, multicoleniritites, autocorrelation, and heteroscedasticity test. The independent variable used in this study was the risk perceptions, benefits, and security while the dependent variable was the user of mobile banking services. The results of this research simultaneous test showed that the risk perception variables, benefits and security (independent) simultaneously have given significant effect on usage of variable mobile banking services (dependent). The results of research partial test showed that the risk perception have given significant negative effect on usage of mobile banking services at BankMandiri in Surabaya, while the variable benefits showed the positive significant effect on usage variable of mobile banking services at Bank Mandiri in Surabaya, and for the security variable did not show significant effect on usage of mobile banking services at Bank Mandiri in Surabaya.*

**Keywords: The risk perceptions, benefits, security, usage, mobile banking**