

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN  
PENGUNAAN, KEUNTUNGAN RELATIF DAN  
KESESUAIAN TERHADAP ADOPSI  
MOBILE BANKING BANK BRI  
DI SURABAYA**

**S K R I P S I**

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



Oleh :

**MARETHA ANDINA KARTIKAWATI**

**NIM : 2013210307**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN  
PENGUNAAN, KEUNTUNGAN RELATIF DAN  
KESESUAIAN TERHADAP ADOPSI  
MOBILE BANKING BANK BRI  
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

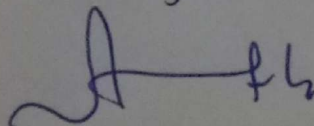
**MARETHA ANDINA KARTIKAWATI**

**NIM : 2013210307**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : ~~24 April~~ 2017  
Januari



**(Dra. Ec. Aniek Maschudah I., M.Si.)**

# SKRIPSI

## PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGUNAAN, KEUNTUNGAN RELATIF DAN KESESUAIAN TERHADAP ADOPSI *MOBILE BANKING* BANK BRI DI SURABAYA

Disusun oleh

**MARETHA ANDINA KARTIKAWATI**

**NIM : 2013210307**

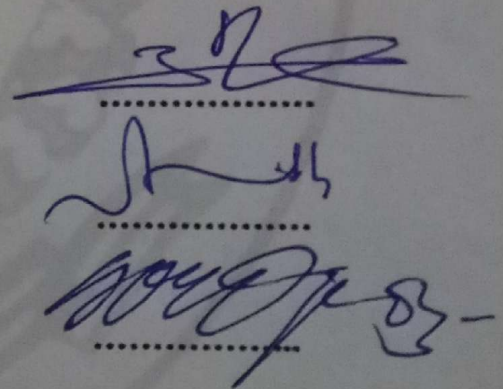
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 4 Februari 2017

Tim Penguji

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

**Sekretaris : Dra.Ec. Aniek Maschudah I., M.Si.**

**Anggota : Yudi Sutarso, S.E., M.Si.**



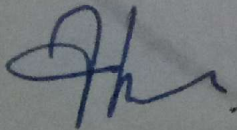
## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Maretha Andina Kartikawati  
Tempat, Tanggal Lahir : Tuban, 06 Maret 1996  
N.I.M : 2013210307  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Kemudahan  
Penggunaan, Keuntungan Relatif dan Kesesuaian  
Terhadap Adopsi Mobile Banking Bank BRI di  
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

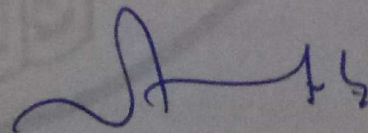
Tanggal : 3 April 2017



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 3 April 2017



(Dra.Ec. Aniek Maschudah I., M.Si.)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“ Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving. –Albert Einstein”**

Ucapan terima kasih ini saya persembahkan untuk semua pihak yang dengan tulus dan ikhlas membantu, mendoakan serta memberikan support yang sangat besar kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Banyak sekali cerita suka maupun duka yang menghiasi proses penyelesaian skripsi ini, maka dari itu saya ucapkan terima kasih kepada...

1. Allah SWT, karena atas izin dan berkat-Nya saya mampu menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu dan dinyatakan lulus.
2. Keluarga saya, and specially for my mama Lilik Dwi Retnowati, S.Pd. Mama yang selalu menguatkan saya ketika saya merasa lelah dan ingin menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini, mama yang selalu memberikan do'a dan dukungan sepenuh hati hingga saya bisa meraih ini semua. Tidak lupa juga untuk kedua kakak saya Mitha Dewi Rengganis, S.E. dan Rheyza Praraditya yang juga memberikan dukungan untuk saya.
3. Dosen pembimbing saya yaitu Ibu Dra.Ec. Aniek Maschudah I., M.Si. yang dengan setulus hati membimbing saya hingga

akhir, selalu tegas mengajarkan kepada saya dan teman-teman untuk selalu aktif dan berusaha lebih dalam mencapai semuanya. Semoga ibu selalu sukses dan diberi kesehatan, amiin.

4. Dosen wali saya ibu Emma Julianti S.E.,MM. yang selama saya mengenyam pendidikan di STIE Perbanas Surabaya ini selalu memberikan perhatian dan bimbingan pada saya.
5. Thank you banget buat Bu Aniek's Squad (Njarski, Cun, Mami Inggar, dan Priska) yang always on susah senang bareng-bareng walaupun akhirnya Priska ilang wkwk dan ngadepin bimbingan sampe akhirnya dpt acc dan lulus ujian. Makasih udah mau sharing
6. Terima kasih sebanyak-banyaknya buat Bangke Sisters (Anjar, Anggi, Tri, Nadhira, Ismi, Indira) yang selama 3,5<sup>th</sup> ini selalu nemenin dan selalu support aku. Fyi, kalian kadang nyebelin, bikin masalah, sering ngajak berantem, bahkan sampe drama nangis-nangis wkwk. But, thank you for always dan bisa bantu aku kapanpun, semoga nanti kita semua sukses ya. Lvy abis!!
7. For my Ucruth po, mo, dan bebek sahabat dari jaman SD sampe sekarang, terima kasih sudah bantu skripsi aku sampe rela nemenin cari responden muter-muter. Selamat juga buat km bek, finally kita bisa wisuda bareng ya

8. Terima kasih buat Wedhus Gibazku, ciwi-ciwiku Dinda, Egrina, Lutfi yang selalu support aku, selalu mau dengerin keluh kesahku padahal kalian juga lagi sibuk-sibuknya ngurus magang, skripsi, sampe sibuk nyari kerja juga.

Thanks for the time, semoga kita awet terus ya!!

9. And the last for my BINS Dinandot, mbak Inak, Etin, sama mbak Ecy. Terima kasih juga ya sudah mau bantuin aku, kasih support aku pas lagi sedih dan lagi capek sama skripsi. Finally selesai juga dan Alhamdulillah berhasil. Tiga sudah lulus, semoga yang dua cepet menyusul ya, lvy!

Terima kasih atas segala do'a dan dukungan pada semua pihak diatas, tentunya masih banyak lagi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Semoga ketulusan dan kasih sayang yang diberikan kepada saya selama ini mendapatkan balasan yang baik dari Allah SWT. Amin ya Rabbal alamin....

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat serta kehendak-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keuntungan Relatif dan Kesesuaian Terhadap Adopsi *Mobile banking* Bank BRI di Surabaya”** untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program studi strata satu jurusan manajemen.

Penelitian ini tentu tidak terlepas dari bantuan pihak terkait, sehingga dengan penuh rasa hormat peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dra. Ec. Aniek Maschudah I., M.Si selaku dosen pembimbing
2. Emma Julianti, SE, MM. selaku dosen wali
3. Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya
4. Dr. Lutfi, SE, M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu peneliti masih mengharapkan adanya kritik maupun saran dari semua pihak yang diharapkan bersifat membangun kedepannya. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak terkait.

Surabaya, April 2017

Peneliti



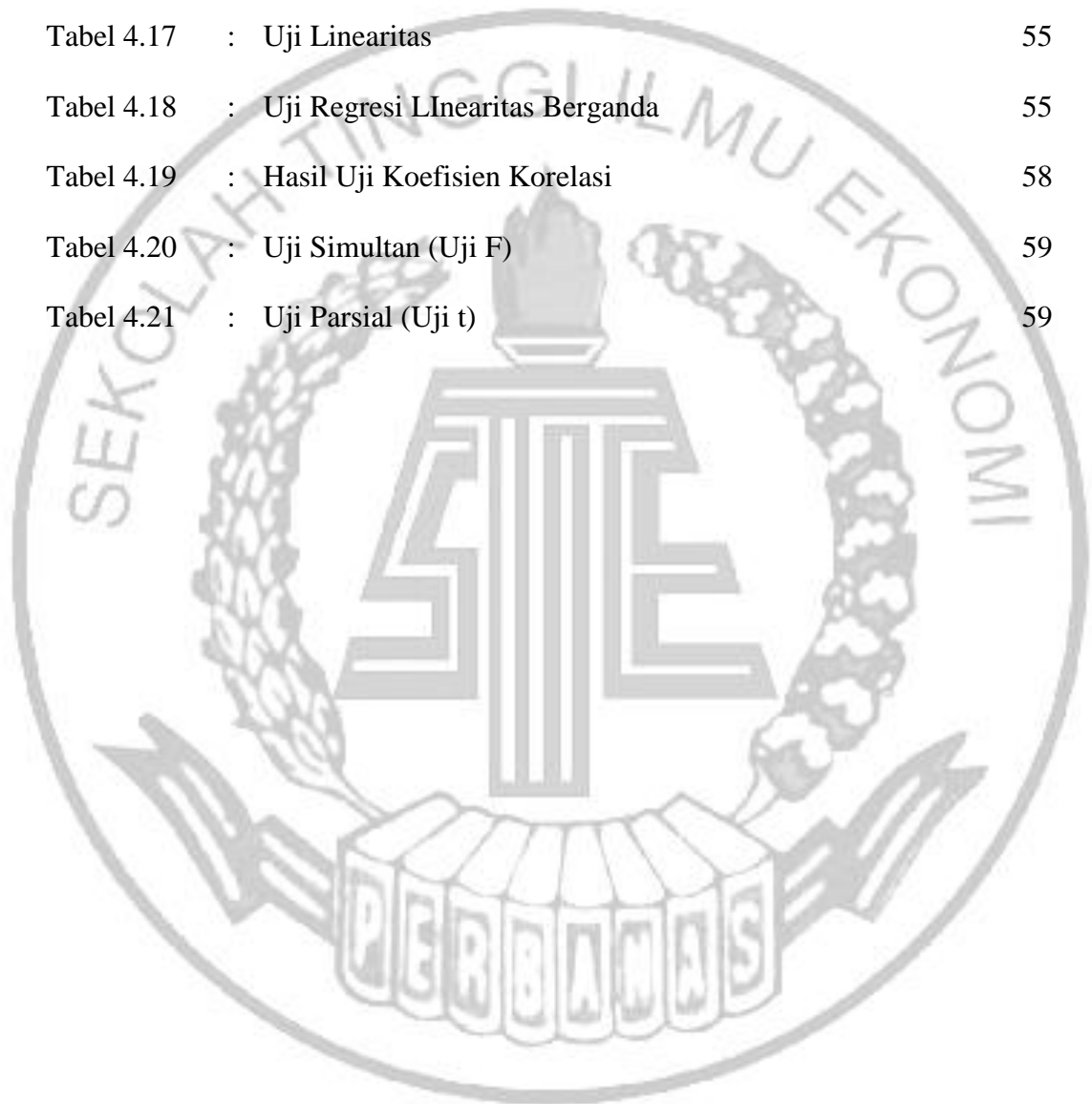
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori .....	15
2.3 Kerangka Pemikiran .....	22
2.4 Hipotesis Penelitian .....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Rancangan Penelitian .....	25
3.2 Batasan Penelitian.....	25
3.3 Identifikasi Variabel .....	25
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
3.5 Instrumen Penelitian.....	29
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	33
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	34
3.9 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISA DATA .....	41
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	41
4.2 Analisis Data.....	45
4.3 Pembahasan .....	60
BAB V PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	68
5.3 Saran .....	69
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

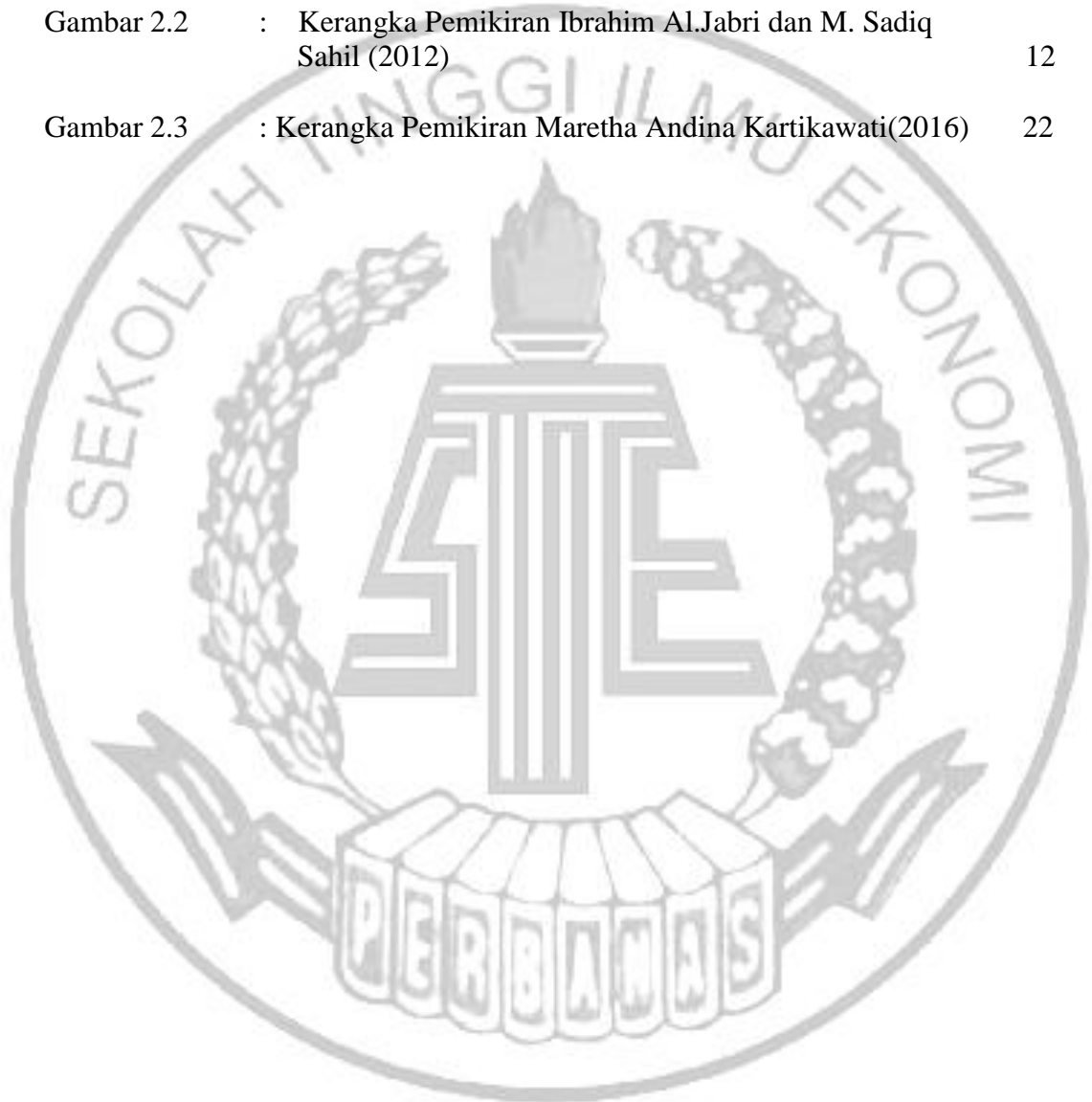
	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Award Kategori E-Channel Tahun 2014-2016	3
Tabel 2.1 : Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	13
Tabel 3.1 : Kelas Interval	29
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuesioner	30
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu	44
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	45
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Keseluruhan	46
Tabel 4.7 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Keseluruhan	47
Tabel 4.8 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Risiko	48
Tabel 4.9 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan	49
Tabel 4.10 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Keuntungan Relatif	49
Tabel 4.11 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian	50
Tabel 4.12 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Adopsi <i>Mobile Banking</i>	51

Tabel 4.13	: Uji Multikolonieritas	52
Tabel 4.14	: Uji Autokorelasi	53
Tabel 4.15	: Durbin Watson <i>Test Bond</i>	53
Tabel 4.16	: Uji Normalitas	54
Tabel 4.17	: Uji Linearitas	55
Tabel 4.18	: Uji Regresi Linearitas Berganda	55
Tabel 4.19	: Hasil Uji Koefisien Korelasi	58
Tabel 4.20	: Uji Simultan (Uji F)	59
Tabel 4.21	: Uji Parsial (Uji t)	59



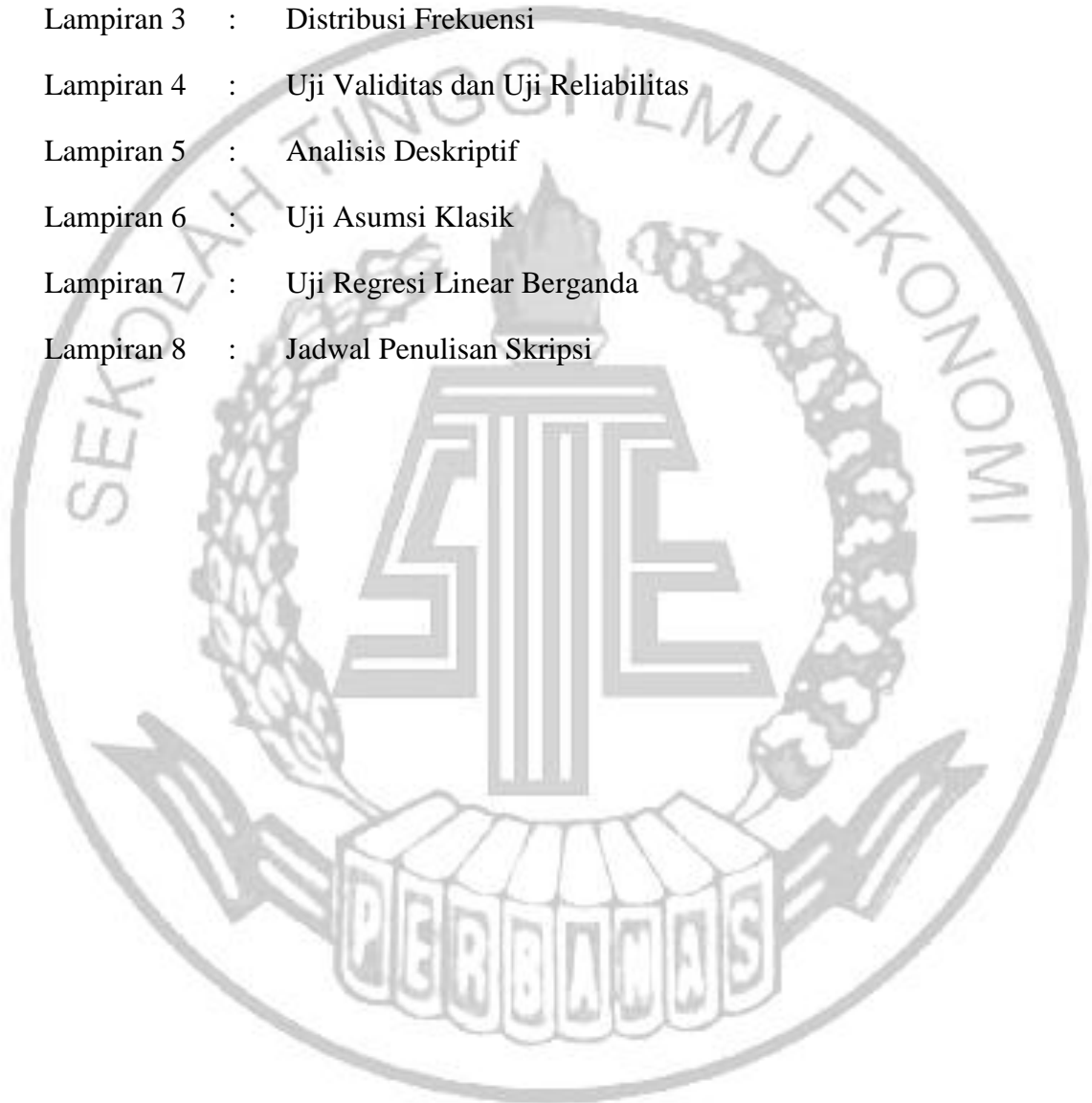
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Bong-Keun Jeong & Tom E Yoon (2013)	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Ibrahim Al.Jabri dan M. Sadiq Sahil (2012)	12
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Maretha Andina Kartikawati(2016)	22



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Sampel Keseluruhan
- Lampiran 3 : Distribusi Frekuensi
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 8 : Jadwal Penulisan Skripsi



***THE INFLUENCE PERCEIVED RISK, PERCEIVED EASE OF USE,  
RELATIVE ADVANTAGE AND COMPATIBLE ON ADOPTION  
OF BRI MOBILE BANKING IN SURABAYA***

Maretha Andina Kartikawati  
STIE Perbanas Surabaya  
Email: [2013210307@students.perbanas.ac.id](mailto:2013210307@students.perbanas.ac.id)

***ABSTRACT***

*Mobile Banking in this era has been very popular as a banking services. Many of banking industry have M-banking as their services to reach attention from customers and make customers feel comfort to bank services. The study aims to examine the influence of perceived risk, perceived ease of use, relative advantage and compatible on adoption of BRI mobile banking in Surabaya. Data collected by questionnaires to 82 respondents who are using BRI mobile banking. Sampling technique used is accidental sampling technique. To analysis the hypothesis, used multiple regression analysis. The study shown that perceived risk, perceived usefulness, relative advantage and compatible have significant effect on adoption of BRI mobile banking in Surabaya. The study also shown that perceived risk has positive effect on adoption of BRI mobile banking in Surabaya but not significant, perceived ease of use has positive significant effect on adoption of BRI mobile banking in Surabaya, relative advantage has positive effect on adoption of BRI mobile banking in Surabaya but not significant and compatible also has positive effect on adoption of BRI mobile banking in Surabaya but not significant.*

***Key words*** : *Perceived Risk, Perceived Usefulness, Relative Advantage, Compatible and Adoption*