

**PENGARUH KEUNGGULAN RELATIF, KOMPATIBILITAS, PERSEPSI
KEGUNAAN, KEMAMPUAN UNTUK DILIHAT DAN PERSEPSI
RESIKO TERHADAP ADOPSI *MOBILE BANKING* BAGI
NASABAH BCA DI SURABAYA**

S K R I P S I

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



Oleh :

Novita Dian Tristiyanti
NIM : 2012210039

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017

**PENGARUH KEUNGGULAN RELATIF, KOMPATIBILITAS, PERSEPSI
KEGUNAAN, KEMAMPUAN UNTUK DILIHAT DAN PERSEPSI
RESIKO TERHADAP ADOPSI *MOBILE BANKING* BAGI
NASABAH BCA DI SURABAYA**

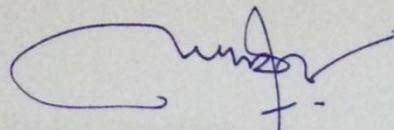
Diajukan oleh :

NOVITA DIAN TRISTIYANTI

2012210039

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : 23 JANUARI 2017



(MOCHAMAD NURHADI, S.Kom.,M.M)

SKRIPSI

**PENGARUH KEUNGGULAN RELATIF, KOMPATIBILITAS, PERSEPSI
KEGUNAAN, KEMAMPUAN UNTUK DILIHAT DAN PERSEPSI
RESIKO TERHADAP ADOPSI *MOBILE BANKING* BAGI
NASABAH BCA DI SURABAYA**

Disusun oleh :

NOVITA DIAN TRISTIYANTI

2012210039

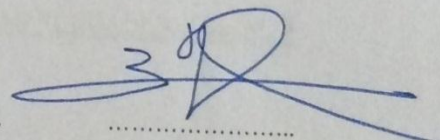
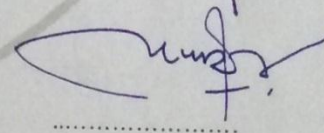
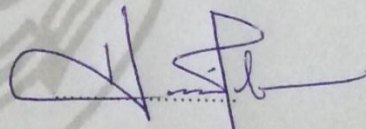
Dipertahankan didepan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 1 Februari 2017

Tim Penguji

Ketua : Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM.

Sekretaris : Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM.

Anggota : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Novita Dian Tristiyanti
Tempat, Tanggal lahir : Sidoarjo, 06 November 1993
N.I.M : 2012210039
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Keunggulan Relatif, Kompatibilitas,
Persepsi Kegunaan, Kemampuan untuk dilihat,
dan Persepsi Resiko Terhadap Adopsi Mobile
Banking Bagi Nasabah BCA di Surabaya.

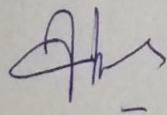
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

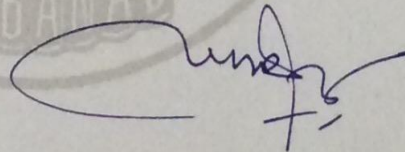
Dosen Pembimbing

Tanggal : 17 Maret 2017

Tanggal : 15 Maret 2017



Dr. MUZAROH, S.E., M.T.



MOCHAMAD NURHADI, S.Kom., M.M.

MOTTO

“WAKTU”

**SEBUAH KESEMPATAN YANG AKAN
SEGERA BERLALU DAN TAK BISA KEMBALI
MAKA JANGAN SIA – SIA KAN WAKTU
UNTUK MERAIH
“KESUKSESAN”**

PERSEMBAHAN

Assalamualaikum wr.wb.

“Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang membantu dan memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.”

- ✚ Puji syukur kepada ALLAH SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan pendidikan sarjana manajemen ini, serta sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju jalan yang terang benerang.
- ✚ Terimakasih sebesar-besarnya kepada Ayah dan Ibu Saya yang selalu memberikan dukungan dan doanya sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan sarjana saya, mohon maaf atas segala kesalahan saya Ayah Ibu, saya berjanji akan menjadi lebih baik dan membanggakan bapak dan Ibu, Amin. Untuk Kedua kakak saya, kedua adik saya, dan kakak ipar saya, saya berjanji akan memberikan yang terbaik dan menjadi panutan untuk kalian.
- ✚ Terimakasih kepada Keluarga besar saya, yang selalu membantu memberikan dukungan dan doanya, saya berharap bisa memberikan yang terbaik untuk kalian semua, Amin.
- ✚ Terimakasih sebesar-besarnya kepada Dosen pembimbing saya Bapak Nurhadi yang telah memberikan waktu, tenaga, serta pikiranya dan mohon maaf atas kesalahan kami selama proses bimbingan bapak. Saya berjanji untuk

lebih baik dan mengamalkan ilmu yang telah bapak berikan.

✚ Terimakasih kepada adik - adik tersayangku (erik, chintya, dll), sahabat - sahabat saya angkatan 2012 (Anggar, Syarah, Fira, Winda, Citra, Kiki), para laki - laki yang support dengan cara kalian (A.K.S & Y.A.E) dan kepada teman-teman sebimbangan terutama cekikikan (Hanum dan Arum) yang selalu ngerjain bareng serta teman-teman mulai dari teman Harmoni sampai teman kelas semester 1 sampai smester 9, terimakasih atas bantuan, dukungan, doa dan sambutan hangat kalian selama ini, saya bangga dengan kalian semua dan semoga kita SUKSES dengan cara kita masing-masing.

✚ Kepada Bapak Alex dan kawan - kawan, teman organisasi, teman ngemall, teman gosip, teman cangkruk. Terimakasih atas bantuan, doa, nasehat, hiburan, traktiran, ojekkan, dan semangat yang kalian berikan selama ini, Amin.

**SEMOGA KITA SEMUA MENJADI MANUSIA YANG LEBIH BAIK
LEBIH TAAT KEPADA AGAMA DAN ORANG TUA
MENJADI MANUSIA YANG BERGUNA BAGI KELUARGA DAN BANGSA**

Assalamualaikum wr.wb.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi dengan judul “Pengaruh Keunggulan Relatif, Kompatibilitas, Persepsi Kegunaan, Kemampuan Untuk Dilihat dan Persepsi Resiko terhadap Adopsi *Mobile Banking* Bagi Nasabah BCA di Surabaya”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua Penulis yang telah memberikan dukungan sepenuhnya, menuntun Penulis dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Penulis.
2. Bapak Dr. Lutfi, S.E, M, selaku pimpinan ketua STIE PERBANAS Surabaya.
3. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T, selaku ketua jurusan Manajemen STIE PERBANAS Surabaya.
4. Bapak Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M selaku dosen pembimbing yang berperan banyak atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
5. Drs. Irawan, M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing Penulis selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
6. Segenap dosen dan Karyawan STIE PERBANAS Surabaya, terima kasih atas segala ilmu dan bantuannya selama menjadi mahasiswa di STIE PERBANAS Surabaya

Akhir, kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu penulis memohon saran dan kritik yang membangun agar dapat melahirkan berbagai motivasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik bagi peneliti.

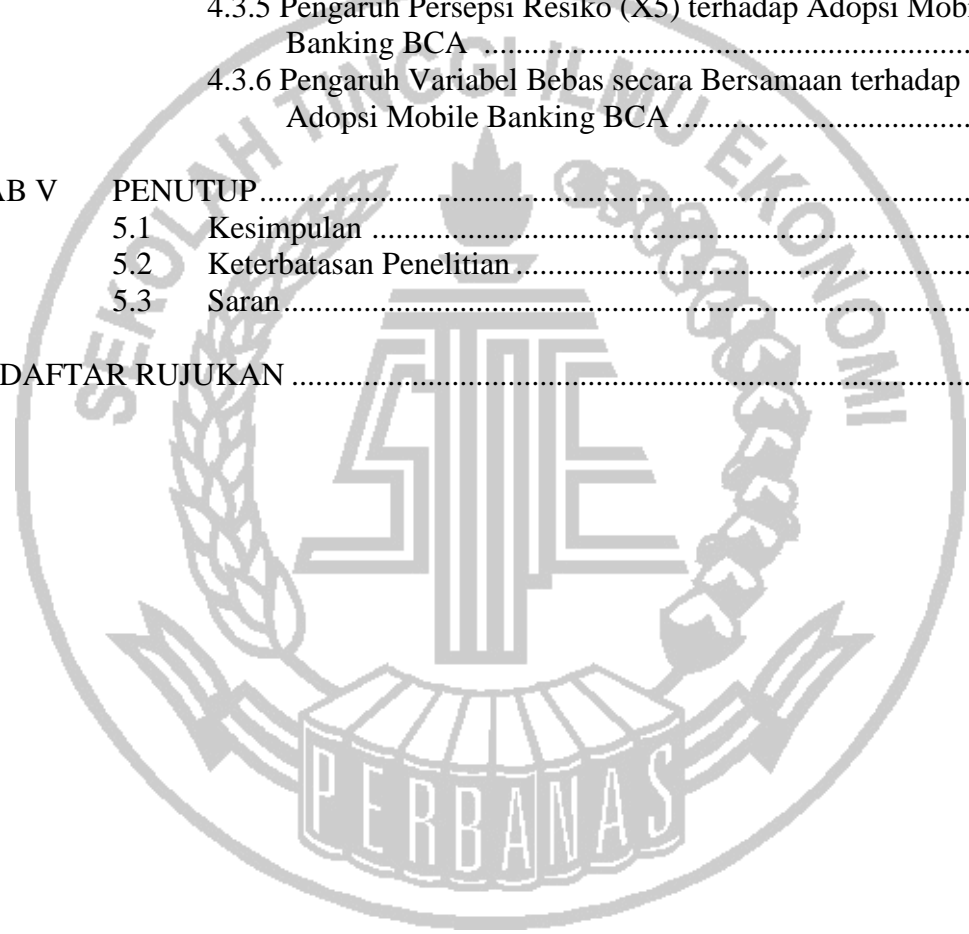
Surabaya, Januari 2017
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.1.1 Ibrahim M. Al dan M. Sadiq Sohail (2012).....	11
2.1.2 Diluxshy Ravichandran dan Madana Hiti Bandaralage.....	
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Keunggulan Relatif.....	16
2.2.2 Kompatibilitas.....	18
2.2.3 Persepsi Kegunaan.....	19
2.2.4 Kemampuan Untuk Dilihat.....	20
2.2.5 Persepsi Resiko.....	22
2.2.6 Mobile Banking Adoption.....	23
2.2.7 Hubungan Keunggulan Relatif terhadap Adopsi Mobile Banking.....	24
2.2.8 Hubungan Kompatibilitas terhadap Adopsi Mobile Banking.....	25
2.2.9 Hubungan Persepsi kegunaan terhadap Adopsi Mobile Banking.....	26
2.2.10 Hubungan Kemampuan untuk dilihat terhadap Adopsi Mobile Banking.....	26
2.2.11 Hubungan Persepsi Resiko terhadap Adopsi Mobile Banking.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29

BAB III	METODE PENELITIAN.....	30
3.1	Rancangan Penelitian	30
3.2	Batasan Penelitian	31
3.3	Identifikasi Variabel	31
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
	3.4.1 Definisi Operasional.....	32
	3.4.2 Pengukuran Variabel	39
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	40
3.6	Instrumen Penelitian.....	42
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	44
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	45
	3.8.1 Uji Validitas	45
	3.8.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.9	Teknik Analisis Data.....	46
	3.9.1 Analisis Deskriptif.....	47
	3.9.2 Analisis Statistik.....	47
	3.9.2.1 Uji Asumsi Klasik	47
	3.9.2.2 Analisis Regresi Berganda	50
	3.9.2.3 Pengujian Hipotesis.....	51
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	54
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	54
	4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
	4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
	4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
	4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
	4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi pemakaian <i>mobile banking</i> BCA dalam 1 bulan terakhir....	57
	4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas mobile	
4.2	Analisis Data	59
	4.2.1 Analisis Deskriptif.....	59
	4.2.1.1 Analisis Deskriptif Variabel Keunggulan Relatif ..	60
	4.2.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Kompatibilitas	60
	4.2.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Kegunaan....	61
	4.2.1.4 Analisis Deskriptif Variabel Kemampuan untuk	
	4.2.1.5 Analisis Deskriptif Variabel persepsi resiko	63
	4.2.1.6 Analisis Deskriptif Variabel Adopsi <i>mobile</i> <i>banking</i>	64
	4.2.2 Analisis Statistik.....	64
	4.2.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
	4.2.2.2 Uji Asumsi Klasik	69
	4.2.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	72

4.3	Pembahasan	80
4.3.1	Pengaruh Keunggulan Relatif (X1) terhadap Adopsi Mobile Banking BCA	81
4.3.2	Pengaruh Kompatibilitas (X2) terhadap Adopsi Mobile Banking BCA	82
4.3.3	Pengaruh Persepsi Kegunaan (X3) terhadap Adopsi Mobile Banking BCA.....	83
4.3.4	Pengaruh Kemampuan Untuk Dilihat (X4) terhadap Adopsi Mobile Banking BCA	84
4.3.5	Pengaruh Persepsi Resiko (X5) terhadap Adopsi Mobile Banking BCA	86
4.3.6	Pengaruh Variabel Bebas secara Bersamaan terhadap Adopsi Mobile Banking BCA	87
BAB V	PENUTUP	89
5.1	Kesimpulan	89
5.2	Keterbatasan Penelitian	90
5.3	Saran.....	90
	DAFTAR RUJUKAN	92



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Bank dengan Top Brand Award dalam Kategori Mobile Banking 2015 & 2016 di Indonesia	3
Tabel 2.1 : Resume Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	15
Tabel 3.1 : Interval Kelas	40
Tabel 3.2 : Kisi – kisi Pernyataan	43
Tabel 3.3 : Pengambilan Keputusan Autokorelasi	50
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan / Status	56
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemakaian mobile banking BCA selama 1 bulan terakhir	57
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas mobile banking BCA apa yang digunakan	58
Tabel 4.7 : Kategori Mean Variabel Bebas dan Terikat	59
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keunggulan Relatif	60
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompatibilitas	61
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kegunaan	61
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemampuan untuk Dilihat	62
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Resiko	63

Tabel 4.13	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Adopsi Mobile Banking	64
Tabel 4.14	: Uji Validitas Sampel Kecil	65
Tabel 4.15	: Uji Validitas Sampel Besar	66
Tabel 4.16	: Uji Reliabilitas Sampel Kecil	68
Tabel 4.17	: Uji Reliabilitas Sampel Besar	68
Tabel 4.18	: Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.19	: Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 4.20	: Uji Normalitas	71
Tabel 4.21	: Uji Autokorelasi Durbin Watson	72
Tabel 4.22	: Hasil Uji Persamaan Regresi	73
Tabel 4.23	: Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.24	: Hasil Uji Parsial (Uji t)	77
Tabel 4.25	: Hasil Uji Simultan (Uji f)	80

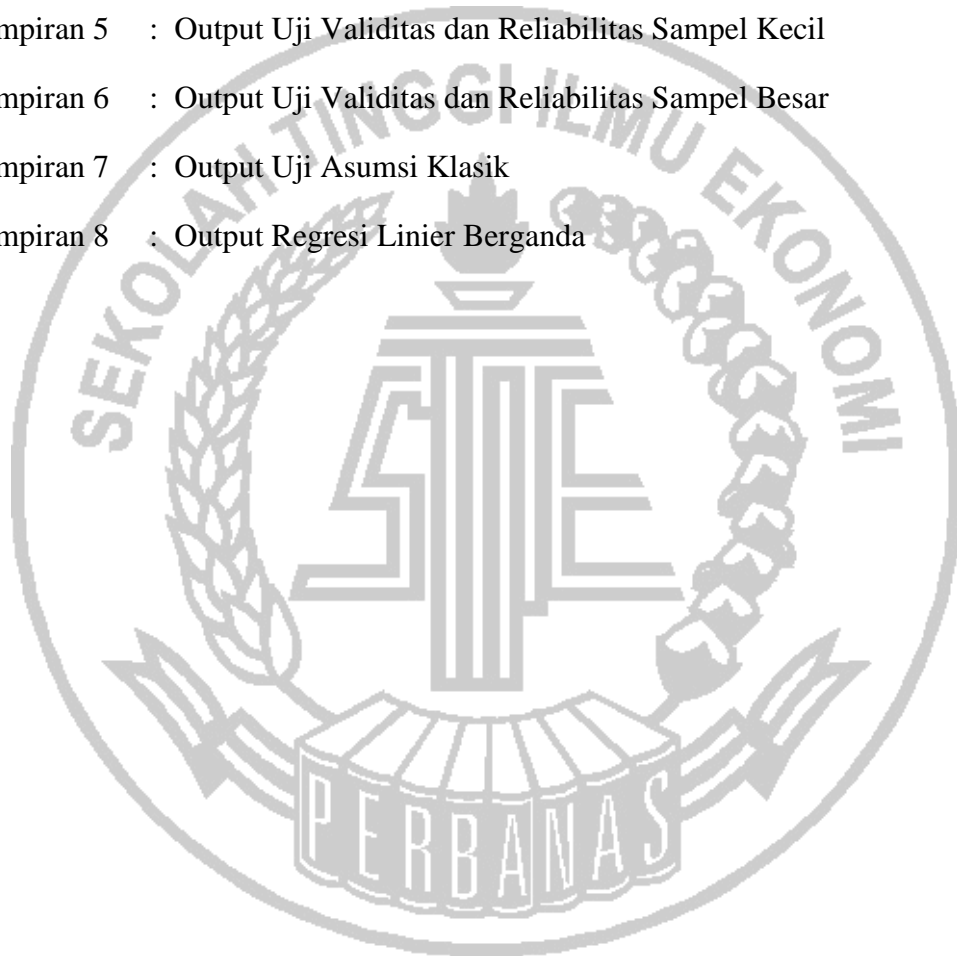
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Ibrahim M. Al – Jabri	13
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Diluxshy Ravichandran dan Madana Hiti Bandaralage	15
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran	28



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Output Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 : Output Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Ouput Tanggapan Responden Pengguna *Mobile Banking*
- Lampiran 5 : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 6 : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 7 : Output Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Output Regresi Linier Berganda



**THE EFFECT OF RELATIVE ADVANTAGE, COMPATIBILITY,
PERCEIVED USEFULNESS, OBSERVABILITY, AND
PERCEIVED RISK TOWARD MOBILE BANKING
ADOPTION FOR BCA CUSTOMERS
IN SURABAYA**

Novita Dian Tristiyanti

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2012210039@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Information technology has affected the banking industry and provide a strategy for a bank to differentiate products and services with competitor banks. One of the electronic services provided banking world is mobile banking. Adoption of mobile banking provides advantages such as proximity, convenience, and affordability for customers to have a transaction report. The perceived risk of BCA customers in Surabaya can make customers think to do or not do the adoption of mobile banking services. This study aimed to analyze the significant influence of relative advantage, compatibility, perceived usefulness, observability and perceived risk partially and simultaneously to the adoption of Mobile Banking for BCA customers in Surabaya. The design of this study used quantitative research by distributing questionnaires to the respondents for data collection. This study uses a casual relationship. The total number of samples used in the study 30 small samples plus 90 large samples equal to 120 samples. The sampling technique of this research with non-probability sampling. Technical analysis of research data using descriptive data analysis and statistical data analysis, namely double linier Regression using SPSS 23.0. Based on the analysis of data collected in this study, it can be concluded that the variables relative advantage, compatibility, perceived usefulness, and observability significant positive effect on the adoption of Mobile Banking for BCA customers in Surabaya. While variable perceived risk partially negative effect is not significant to the adoption of Mobile Banking for BCA customers in Surabaya.

Keywords : *relative advantage, compatibility, perceived usefulness, observability, perceived risk and mobile banking adoption*

**PENGARUH KEUNGGULAN RELATIF, KOMPATIBILITAS, PERSEPSI
KEGUNAAN, KEMAMPUAN UNTUK DILIHAT DAN PERSEPSI
RESIKO TERHADAP ADOPSI *MOBILE BANKING* BAGI
NASABAH BCA DI SURABAYA**

Novita Dian Tristiyanti

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2012210039@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Teknologi informasi telah mempengaruhi industri perbankan dan memberikan strategi bagi suatu bank untuk membedakan produk dan layanan dengan bank pesaing. Salah satu layanan elektronik yang diberikan dunia perbankan yaitu mobile banking. Adopsi mobile banking memberikan keuntungan seperti kedekatan, kemudahan, dan keterjangkauan nasabah untuk memiliki laporan transaksinya. Resiko yang dirasakan nasabah BCA di Surabaya dapat membuat nasabah berfikir untuk melakukan atau tidak melakukan adopsi terhadap layanan mobile banking. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh signifikan dari keunggulan relatif, kompatibilitas, persepsi kegunaan, kemampuan untuk dilihat dan persepsi resiko secara parsial dan simultan terhadap adopsi Mobile Banking bagi nasabah BCA di Surabaya. Rancangan penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan casual relationship. Jumlah seluruh sampel yang digunakan dalam penelitian 30 sampel kecil ditambah 90 sampel besar sama dengan 120 sampel. Teknik pengambilan sampel penelitian ini dengan sampling non probabilitas. Teknis analisis data penelitian menggunakan analisis data deskriptif dan analisis data statistik yaitu Regresi Linier Berganda dengan menggunakan SPSS 23.0. Berdasarkan hasil analisis data yang terkumpul dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa variabel keunggulan relatif, kompatibilitas, persepsi kegunaan, kemampuan untuk dilihat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap adopsi Mobile Banking bagi nasabah BCA di Surabaya. Sedangkan variabel persepsi resiko secara parsial berpengaruh tidak signifikan negatif terhadap adopsi Mobile Banking bagi nasabah BCA di Surabaya.

Kata Kunci : keunggulan relatif, kompatibilitas, persepsi kegunaan, kemampuan untuk dilihat, persepsi resiko, adopsi mobile banking