

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN PENGETAHUAN-
KESADARAN NASABAH TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN SERTA DAMPAKNYA
PADA PENGGUNAAN *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:

RINO ARYA PRADANA

NIM: 2014210697

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2018

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN PENGETAHUAN-
KESADARAN NASABAH TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN SERTA DAMPAKNYA
PADA PENGGUNAAN *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:

RINO ARYA PRADANA

NIM: 2014210697

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2018

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN PENGETAHUAN-
KESADARAN NASABAH TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN SERTA DAMPAKNYA
PADA PENGGUNAAN *MOBILE*
BANKING BANK BRI
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

RINO ARYA PRADANA

2014210697

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 08. Agustus 2018



(Prof. Dr. Dra. TATIK SURYANI, Psi., M.M)

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN PENGETAHUAN-
KESADARAN NASABAH TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN SERTA DAMPAKNYA
PADA PENGGUNAAN *MOBILE*
BANKING BANK BRI
DI SURABAYA**

Disusun oleh

RINO ARYA PRADANA

2014210167

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 16-08-2018

Tim Penguji

Ketua : (Drs. Ec. Harry Widyanoro, M.Si.)

Sekretaris : (Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M)

Anggota : (Burhanudin, SE., M.Si.)

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rino Arya Pradana
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 01 September 1996
N.I.M : 2014210697
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Persepsi Risiko dan Pengetahuan-
Kesadaran Nasabah Terhadap Niat Menggunakan
serta Dampaknya pada Penggunaan *Mobile
Banking* Bank BRI di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Tanggal : 17-10-2018

Dr. Muazaroh, SE, MT

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 17-10-2018

Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M

MOTTO

"Don't Stop Until You're Proud"

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. **Allah SWT**, karena sumber segala ilham selama penulisan ini, sumber kekuatan, kesehatan jasmani dan rohani, sumber inspirasi, serta segalanya.
2. **Kedua Orang Tua dan Saudara** saya tercinta yang selalu memberi dukungan, doa, dan mendengarkan curahan hati saya selama menempuh studi di STIE Perbanas Surabaya.
3. **Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M** selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya dan selalu memberi

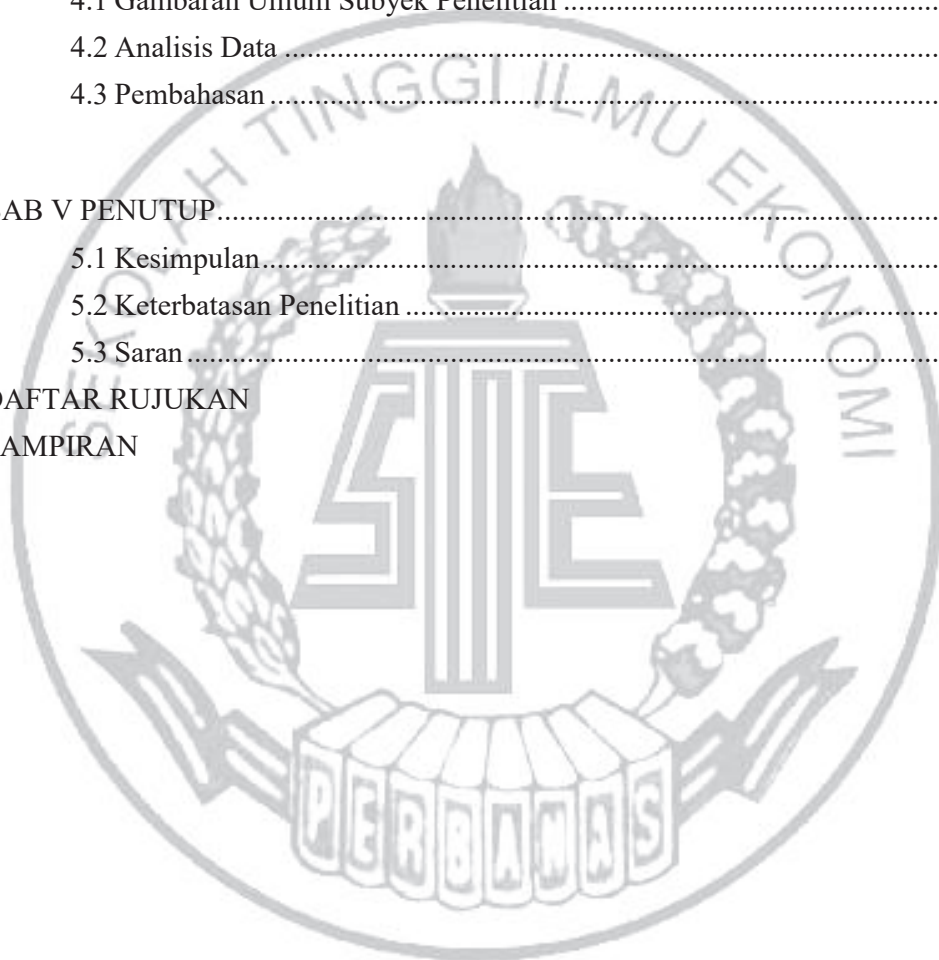
motivasi dengan sabar serta senyum manis khas beliau, sehingga dapat menyelesaikan studi saya di STIE Perbanas Surabaya dengan tepat waktu.

4. **Leon dan Bram** teman bermain, belajar, dan berdebat dari semester awal hingga akhir, sehingga membantu otak saya untuk berpikir lebih kritis dalam menjalani organisasi, kuliah, serta menyelesaikan tugas akhir.
5. **Oleg Kapten** kumpulan lelaki dewasa dengan *hobby* bermusik yang selalu mengingatkan satu sama lain, *sharing* suka duka, dan meluangkan waktunya untuk saya.
6. **Hendra Setiawan dan Wanda Rose** teman sebimbangan yang selalu berjuang bersama, menemani mengerjakan skripsi, dari awal hingga akhir. Semoga kalian sukses kawan.
7. **Semut** teman-teman yang sudah seperti saudara dari semester 1 hingga sekarang, yang selalu memberi dukungan, bertukar informasi, canda tawa kalian yang selalu membuat saya semangat. Terima kasih *guys*!
8. **Della Mustika** bunda paling dewasa yang selalu peduli dengan kesabaran hatinya, serta teman berjuang bersama dari semester awal sampai akhir.
9. **Team Unch** teman seperjuangan dari SMA hingga seterusnya yang selalu memberi semangat, motivasi baik secara langsung ataupun tidak langsung. Sehingga membuat hidup saya lebih berwarna selama proses menyelesaikan tugas akhir.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk 4 tahun yang sangat berkesan dan berharga di STIE Perbanas Surabaya.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	29
3.3 Identifikasi Variabel.....	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Instrumen Penelitian.....	33

3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	36
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	38
3.9 Teknik Analisis Data	39
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	45
4.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian	45
4.2 Analisis Data	52
4.3 Pembahasan	65
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Keterbatasan Penelitian	71
5.3 Saran	71
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

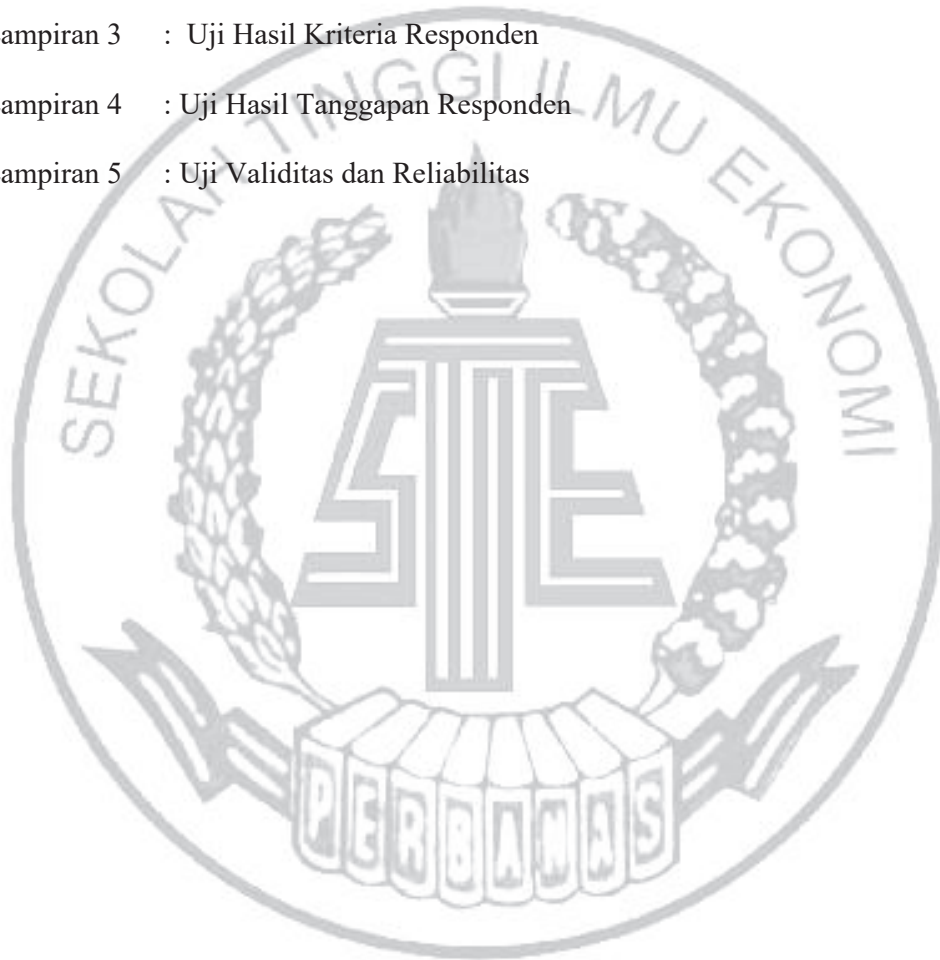
	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Award Kategori Mobile Banking Tahun 2015-2017	2
Tabel 2.2 : Perbandingan Persamaan Dan Perbedaan Antara Penelitian Terdahulu Dan Sekarang	15
Tabel 3.1 : Kriteria Penilaian Indikator	33
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Penyusunan Rancangan Kuesioner	34
Tabel 4.1 : Rentang Penelitian Variabel Penelitian	53
Tabel 4.2 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Risiko	53
Tabel 4.3 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengetahuan- Kesadaran	54
Tabel 4.4 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Niat Menggunakan	55
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penggunaan	56
Tabel 4.6 : <i>Cross Loading</i> Sampel Kecil	57
Tabel 4.7 : <i>Average Variance Extracted (Ave)</i>	58
Tabel 4.8 : <i>Composite Reliability</i>	58
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4.10 : Uji Validitas <i>Discriminant</i>	60
Tabel 4.11 : Uji Reliabilitas Pada Variabel Laten	61
Tabel 4.12 : Evaluasi Goodness Of Fit Pada Model Persamaan Struktural	62
Tabel 4.13 : <i>Goodness Of Fit</i> Antara Variabel Laten	63
Tabel 4.14 : Koefisien Jalur Model Persamaan Struktural	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Sumber: Jurnal Charles Makanyeza (2016)	9
Gambar 2.1	9
KERANGKA PEMIKIRAN CHARLES MAKANYEZA (2016 : 16)	9
Gambar 2.2	12
KERANGKA PEMIKIRAN CUDJOE, AG, ANIM, PA DAN NYANYOFIO, JGNT (2015 : 18)	12
Sumber: Jurnal Ibrahim M. Al-Jabri (2015 : 23)	14
Gambar 2.3	14
KERANGKA PEMIKIRAN IBRAHIM M. AL-JABRI (2015 : 27)	14
Gambar 2.3	26
KERANGKA PEMIKIRAN (RINO, 2018)	26
Gambar 3.1	42
DIAGRAM JALUR	42
Gambar 4.1	46
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	46
Gambar 4.2	47
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN STATUS PEKERJAAN	47
Gambar 4.3	48
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN	48
Gambar 4.4	49
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JANGKA WAKTU PENGGUNAAN	49
Gambar 4.5	50
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA	50
Gambar 4.6	51
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR	51
Gambar 4.7	64
HASIL ESTIMASTI MODEL	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi dan Data Responden
- Lampiran 3 : Uji Hasil Kriteria Responden
- Lampiran 4 : Uji Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas



***THE INFLUENCE OF PERCEIVED RISK AND CUSTOMER AWARENESS-
KNOWLEDGE OF BEHAVIOUR INTENTION AND THE IMPACT OF
BANK BRI MOBILE BANKING USAGE IN SURABAYA***

RINO ARYA PRADANA
STIE Perbanas Surabaya
Email: rinoarya2p@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of perceived risk and customer awareness-knowledge on behaviour intention and the impact of bank BRI mobile banking usage in Surabaya. This study uses a quantitative approach. sampling technique using purposive sampling. The data used are primary data and methods to collect is to distribute 100 questionnaires to the respondents. The data processing tool used is Warp-PLS version 6.0. The results of this study are perceived risk have a significant positive effect on behaviour intention, Awareness-knowledge has a significant positive effect on behaviour intention, behaviour intention has a significant positive effect on use.

Key words : Perceived risk, awareness-knowledge, behaviour intention, and usage

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN PENGETAHUAN-KESADARAN
NASABAH TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN SERTA
DAMPAKNYA PADA PENGGUNAAN *MOBILE*
BANKING BANK BRI DI SURABAYA**

RINO ARYA PRADANA
STIE Perbanas Surabaya
Email: rinoarya2p@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko dan pengetahuan-kesadaran nasabah terhadap niat menggunakan serta dampaknya pada penggunaan *mobile banking* BRI di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dan metode untuk mengumpulkan adalah dengan menyebarkan kuesioner ke responden sebanyak 100. Alat pengolahan data menggunakan Warp-PLS versi 6.0. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi risiko berpengaruh signifikan positif terhadap niat menggunakan, pengetahuan-kesadaran berpengaruh signifikan positif terhadap niat menggunakan, niat menggunakan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan.

Kata kunci : Persepsi Risiko, Pengetahuan-Kesadaran, Niat Menggunakan Dan Penggunaan.