

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, RISIKO DAN MANFAAT  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN  
MOBILE BANKING BRI  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen**



**Oleh :**

**ADRIA YUDI KURNIAPUTRA**  
**NIM 2013210125**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, RISIKO DAN MANFAAT  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN  
MOBILE BANKING BRI  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen**



**Oleh :**

**ADRIA YUDI KURNIAPUTRA**  
**NIM 2013210125**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, RISIKO DAN MANFAAT  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN  
MOBILE BANKING BRI  
DI SURABAYA**

Diajukan Oleh:

**ADRIA YUDI KURNIAPUTRA  
2013210125**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing  
Tanggal: 16-8-2017



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

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, RISIKO DAN MANFAAT  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN  
MOBILE BANKING BRI  
DI SURABAYA**

Disusun Oleh

**Adria Yudi Kurniaputra**

**NIM : 2013210125**

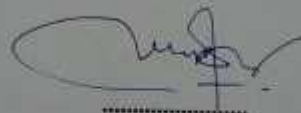
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal 16 Agustus 2017

Tim Penguji

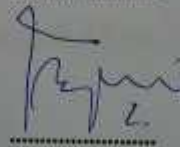
**Ketua : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM.**



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



**Anggota : Emma Julianti, SE., MM.**



**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Adria Yudi Kurniaputra  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 03 Maret 1995  
N.LM : 2013210125  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking BRI di Surabaya.

**Disetujui dan diterima baik oleh:**

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

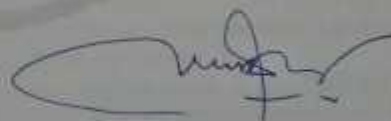
Tanggal: 20-9-2017



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

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 20-9-2017



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

## MOTTO

*“ALWAYS BE PATIENT TRUST IN GOD AND ALWAYS BE YOURSELF NO MATTER WHAT THEY SAY  
TO ENJOY ALL THE PROCESS OF LIFE”*

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah..Alhamdulillah..Alhamdulillahirobbilalamin..

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas hendak-Mu telah kau jadikan hamba manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagi saya untuk meraih cita-cita yang besar. Amiin...

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Almarhum Bapak H. Rudy Pujilestariyo, S.E., M.M dan Ibu saya tercinta Hj. R.Ay. Yoen Sri Widiyasti, S.E., M.M yang selalu mengirimkan doa kepada saya untuk kelancaran dalam penulisan skripsi saya dan selalu tidak ada habisnya memberikan nasihat dan semangat kepada saya. Dan juga terima kasih yang sebesar-besarnya untuk keluarga besar saya.
2. Untuk kedua kakak kandung saya yaitu R.M. Aditya Yudi Pradana S.E dan juga R.M. Arista Yudi Satria S.E terima kasih telah memberi support dan pandangan serta mengingatkan deadline skripsi agar saya dapat segera menyelesaikan skripsi.
3. Terima kasih juga saya ucapkan untuk Bapak Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M selaku dosen pembimbing yang berperan banyak atas selesainya skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Untuk dulur-dulur Kemont Family, yang selalu melakukan tindakan semena-mena terhadap saya tetapi saya tetap sabar seperti Anggara Yudha, Almas Farhan, Rio Satriya, Aking Irawan, Maulana Zanuar, Septiawan Prasetyo, saya mengucapkan terima kasih atas support yang diberikan saat pengerjaan skripsi meskipun support yang diberikan sedikit tidak bisa dipahami.
5. Untuk para penghuni setia Om-Biet, antara lain: Willy Putra Hermawan, Fariz Trisna Pamungkas, Syahrul Rahadian, Bagus Wiyandika, Dimas Setiawan, Fauzi Adil terima kasih telah

mendengarkan keluhan saya dalam berbagai hal sehingga saya terlecut semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

6. Untuk warga Kontrakan Mlete B-25 yang sekarang pindah di Kos Pandugo Uye, antara lain: Risky Fauzi, Nur Kholis, Dodo Rusiadi, Ibram Alamsyah, M. Rifqi Zakaria, Majdi Zaki Baisa, Rollaz Dodo dan Kipli Marley terima kasih selalu ada dan menemani saat saya mengerjakan skripsi. Tetap solid dan junjung tinggi spontanitas.
7. Untuk teman saya, Desika Karinayah, Ade Firman dan Reta Eminingtyas yang tiada hentinya untuk memotivasi saya untuk mengejar deadline skripsi dan mengingatkan saya bahwa sudah waktunya untuk menjadi sarjana. Terima kasih banyak dan salam olahraga.
8. Untuk teman se-bimbingan saya yaitu Ilham Akbar, Sri Devi Fera, Rina Octaviani, Indra Marghi, Argani Satrio, Sherla Lupita dan juga Putri Synthia terima kasih telah berjuang bersama dan semoga sukses untuk kalian semua.
9. Untuk KELUARGA CEMARA antara lain: Bagus Firmansah, Ilham Satrio, Dominikus Wasonono, Riza Pratiwi, Ni Made Ayu Lakhsmi dan Rieneke Puspita terima kasih banyak telah memberikan saya kesadaran agar saya harus cepat lulus.
10. Untuk teman-teman saya di bawah naungan Rea-Reo, Pejuang Toga dan Mancing Maniak semoga yang belum lulus segera menyusul dan juga yang telah lulus semoga diberikan pekerjaan yang sesuai. Amiin.
11. Untuk semua rekan-rekan STIE Perbanas Surabaya seperjuangan dan seluruh warga UKM Bulu Tangkis semoga kedepannya semakin sukses.

Untuk seluruh dosen beserta karyawan STIE Perbanas Surabaya terima kasih telah bekerja dengan baik.

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, RISIKO DAN MANFAAT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BRI DI SURABAYA”**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini telah melalui banyak sekali hambatan dan rintangan, namun berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka akhirnya penulisan ini dapat terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M. Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. 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.
4. Bapak Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M. selaku Dosen Wali yang telah membimbing Penulis selama menempuh kuliah di STIE Perbanas Surabaya.
5. Bapak/Ibu Dosen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses pembelajaran.
6. Kedua orang tua Penulis yang telah memberikan dukungan sepenuhnya, menuntun Penulis dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Penulis.
7. Seluruh Dosen dan Rekan-rekan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam skripsi ini.

Akhirnya, Peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi yang baik untuk kedepannya. Berharap terdapat saran-saran yang membangun agar dapat melahirkan berbagai motivasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik bagi Peneliti.

Surabaya, 16 Agustus 2017

Adria Yudi Kurniaputra



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
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.....	28
3.3 Identifikasi Variabel.....	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.6 Instrumen Penelitian.....	37
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	39

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
3.9 Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	48
4.2 Analisis Data.....	51
4.3 Pembahasan .....	66
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	72
5.3 Saran .....	72

**DAFTAR RUJUKAN**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Award dalam Kategori Mobile Banking Fase 1	3
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Interval Class	37
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner	38
Tabel 3.3 Pengambilan Keputusan Autokorelasi	44
Tabel 4.1 Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan	52
Tabel 4.2 Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Risiko	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Manfaat	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Keputusan	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Sampel Kecil	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Sampel Besar	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Sampel Kecil	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Sampel Besar	59
Tabel 4.9 Uji Normalitas	60
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4.11 Uji Autokorelasi	62
Tabel 4.12 Klasifikasi Nilai Uji Durbin Watson	62
Tabel 4.13 Uji T	63
Tabel 4.14 Uji F	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinan	66

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Cudjoe et al (2015)	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Gbolahan Olasina (2015)	11
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Lee et al (2015)	13
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Adria Yudi (2017)	26
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	51

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Uji Validitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Uji Validitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Uji Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Skala Interval
- Lampiran 9 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10 : Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11 : Koefisien Determinan ( $R^2$ )

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED CONVENIENCE, RISK AND  
BENEFITS TOWARDS DECISION TO USE  
BRI MOBILE BANKING  
IN SURABAYA**

ADRIA YUDI KURNIAPUTRA

STIE Perbanas Surabaya

Email : [2013210125@students.perbanas.ac.id](mailto:2013210125@students.perbanas.ac.id)

**ABSTRACT**

*The study purposes to examine the perceived convenience, risk and benefits toward decision to use BRI Mobile Banking in Surabaya. The study is using SPSS Program 21.00 version. The population used in this study are all customers of the Bank BRI in Surabaya, especially in Kaliasin, Kusuma Bangsa and Jemursari branches. Data collection was performed using a questionnaire. This research method used is quantitative. To conduct this study, the data collected as much 80 respondents. Multiple linear regression analysis used in this study to analyze the data statistically. The result showed that perceived convenience and benefits affects positive significant the decision to use mobile banking BRI in Surabaya, while the perceived risk is affects not positive significant the decision to use mobile banking BRI in Surabaya.*

**Keywords : Perceived Convenience, Perceived Risk, Perceived Benefits, Decision To Use, Mobile Banking**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, RISIKO DAN MANFAAT  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN  
MOBILE BANKING BRI  
DI SURABAYA**

ADRIA YUDI KURNIAPUTRA

STIE Perbanas Surabaya

Email : [2013210125@students.perbanas.ac.id](mailto:2013210125@students.perbanas.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji persepsi kemudahan, persepsi risiko dan persepsi manfaat terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* BRI di Surabaya. Penelitian ini menggunakan program SPSS versi 21.00. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BRI di Surabaya, khususnya di Cabang Kaliasin, Kusuma Bangsa dan Jemursari. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode penelitian ini yang digunakan adalah metode kuantitatif. Untuk melakukan penelitian ini, data dikumpulkan sebanyak 80 responden. Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data secara statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* BRI di Surabaya, sedangkan persepsi risiko berpengaruh tidak signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* BRI di Surabaya.

**Kata kunci** : Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Persepsi Manfaat, Keputusan Menggunakan, *Mobile Banking*