

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN YANG DIRASAKAN,
KESADARAN DAN PENGARUH SOSIAL TERHADAP
ADOPSI *MOBILE BANKING* BANK BCA
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh:
JIHAN ITA SALSABILA
NIM : 2013210793

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN YANG DIRASAKAN,
KESADARAN DAN PENGARUH SOSIAL TERHADAP
ADOPSI *MOBILE BANKING* BANK BCA
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

JIHAN ITA SALBILA

NIM : 2013210793

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 25 AGUSTUS 2017

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

SKRIPSI

PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN YANG DIRASAKAN, KESADARAN DAN PENGARUH SOSIAL TERHADAP ADOPSI *MOBILE BANKING* BANK BCA DI SURABAYA

Disusun oleh

JIHAN ITA SALSABILA

2013210793

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 30-10-2019.

Tim Penguji

Ketua : Dr. Soni Harsono, SE., M.Si.

Sekretaris : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.

Anggota : Emma Yulianti, S.E., M.M.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jihan Ita Salsabila
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 12 Agustus 1995
N.I.M : 2013210793
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Manfaat, Kemudahan Yang Dirasakan,
Kesadaran Dan Pengaruh Sosial Terhadap Adopsi
Mobile Banking Bank BCA Di Surabaya.

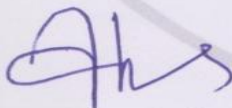
Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal : 12-10-2017

Tanggal : 02-10-2017



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



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

MOTTO

Juara adalah pecundang yang bangkit dan mencoba sekali lagi



PERSEMBAHAN

Allah SWT

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang telah diberikan kepada saya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi dan lulus

Kedua Orang Tua

Terimakasih kepada kedua orang tuaku (Abi dan Umik) yang selalu mendoakan untuk kebahagiaan dan kelancaran dalam perjalanan hidup saya. Dan selalu memberikan dukungan agar saya terus semangat dalam menyelesaikan skripsi

Keluarga dan Sahabat

Terimakasih buat mbak neni, mbak elin, mas hanif, mas fahmi, payej, mas didin, mas stefaen amrulloh, dek taslim, dek saki, dek nadhif, dek farah, dan dek rania (SK Young) yang selalu mendukung dan mendokan sampai bisa menyelesaikan skripsi

Terimakasih buat Fikki Efendi sudah menjadi seorang yang paling mengerti. Doa, motivasi, semangat dan nasihat buat kelancaran skripsi walaupun tidak menemaniku saat mengerjakan skripsi. Cepat nyusul ya gelarnya, jangan lama-lama lak kuliah

Terimakasih buat Sakina Maulidiyah, SE mau direpotkan saya dalam mengerjakan skripsi, sudah membantu saya dalam mengerjakan skripsi. Selalu memberikan nasihat, semangat, dorongan dan doa buat saya. Walaupun Lulus kita enggak barengan

Terimakasih buat Siska Rahmadhani, SE sudah memberikan doa kepada saya buat kelancaran mengerjakan skripsi. Walaupun Lulus kita enggak barengan yang penting kita sudah lulus

Terimakasih buat Dwi Agus Rachmadhani, amd. kep sudah menjadi teman curhat terbaik, dukungan dan doa yang telah diberikan kepada saya. Walapun Lulusnya duluan Alhamdulillah saya bisa menyusul kamu. Semoga kita dapat berteman selamanya

Terimakasih buat Anis Agustin SE, Noer Fauziah Aulia Rahayu dan Miftahul Arofah setiap dukungan dan doa dari kalian, yang belum ada gelarnya segera menyusul ya rek

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kemudahan Yang Dirasakan, Kesadaran Dan Pengaruh Sosial Terhadap Adopsi *Mobile Banking* Bank BCA Di Surabaya”.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana strata satu (S1) Jurusan Manajemen Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Skripsi ini dapat terselesaikan tentunya tidak terlepas dari bantuan pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, nasihat serta bimbingan kepada peneliti. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

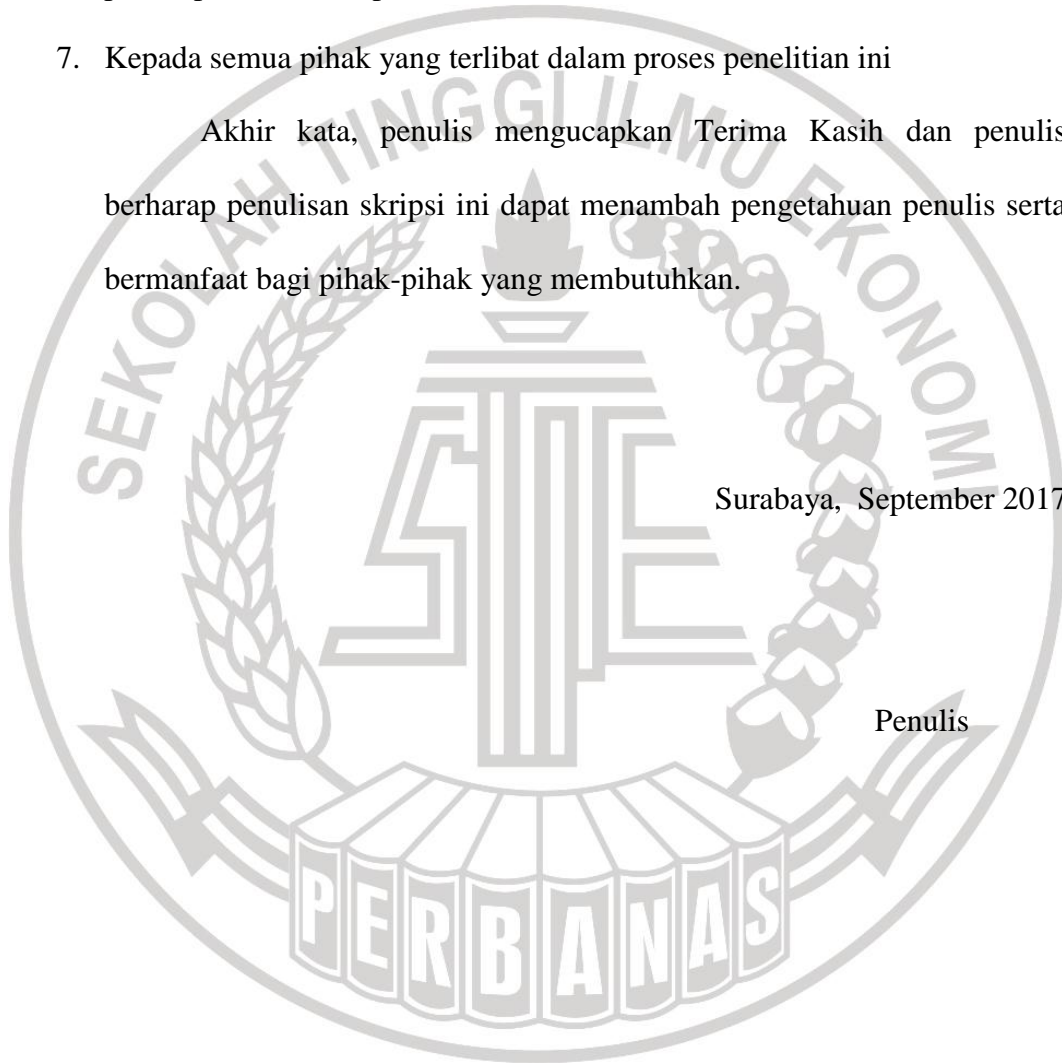
1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
2. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si selaku dosen pembimbing yang memberikan banyak bimbingan, saran dan pengarahan dengan sabar mulai dari awal hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
3. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku ketua jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan kepada peneliti dalam setiap pemrograman mata kuliah pada setiap semester
4. Bapak Dr. Drs. M. Nadjib Usman MM. Selaku Dosen Wali yang telah membantu mengarahkan selama proses perkuliahan hingga ke tahap penyusunan skripsi ini

5. Bapak dan Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas telah meluangkan waktunya serta memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses perkuliahan
6. Seluruh Staff Perpustakaan dan Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu selama proses perkuliahan serta dalam proses penulisan skripsi ini
7. Kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian ini

Akhir kata, penulis mengucapkan Terima Kasih dan penulis berharap penulisan skripsi ini dapat menambah pengetahuan penulis serta bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, September 2017

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori.....	16
2.3 Hubungan Antar Variabel	20
2.4 Kerangka Pemikiran.....	23
2.5 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Batasan Penelitian	26
3.3 Identifikasi Variabel.....	27
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.5 Instrumen Penelitian.....	31
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	32
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	34
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	34
3.9 Teknik Analisis Data	35
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	42
4.2 Analisis Data.....	46
4.3 Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	67
5.3 Saran.....	67
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Data Peringkat Pengguna Mobile Banking Nasabah Tahun 2016	2
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	14
Tabel 3.2	Panjang Kelas Interval	31
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Kuesioner	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	45
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Sampel Kecil	46
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Sampel Besar	47
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	48
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	48
Tabel 4.10	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manfaat Yang Dirasakan	49
Tabel 4.11	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Yang Dirasakan	50
Tabel 4.12	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesadaran	51
Tabel 4.13	Hasil Tanggapan Responden Variabel Pengaruh Sosial	52
Tabel 4.14	Hasil Tanggapan Responden Variabel Adopsi	53
Tabel 4.15	Uji Normalitas	54
Tabel 4.16	Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.17	Uji Autokorelasi	56
Tabel 4.18	Klasifikasi Nilai Uji Durbin Watson	56

Tabel 4.19	Uji F	57
Tabel 4.20	Uji t	58
Tabel 4.21	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran I	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran II	11
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran III	13
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	24



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Sampel Kecil dan Besar
- Lampiran 3 Uji Hasil Kriteria Responden
- Lampiran 4 Uji Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil dan Besar
- Lampiran 6 Skala Interval
- Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Regresi Linier Berganda



***INFLUENCE OF PERCIVED USEFULNESS, PERCIVED EASE OF USE,
AWARENESS AND SOCIAL EFFECT ON ADOPTION
MOBILE BANKING BANK BCA IN SURABAYA***

Jihan Ita Salsabila
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2013210793@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this research is to know how big the significance of Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Awareness Social Influence on Mobile Banking adoption for BCA Bank customers in Surabaya simultaneously and partially.

This study uses all BCA Bank customers in Surabaya who use Mobile Banking as their banking transaction tool, Judgmental and purposive sampling technique. The sample in this study amounted to 82 respondents who are domiciled in Surabaya and are customers of Bank BCA in Surabaya who use Mobile Banking as a means of banking transactions. Data used in this research is primary data obtained through survey by using questionnaire. The data analysis used in this research is descriptive analysis, classical asymmetry, and multiple linear regression using SPSS ver program. 16.00.

Based on the analysis and results of this study found that simultaneously Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Awareness Social Influence have a significant positive effect on Mobile Banking adoption for BCA Bank customers in Surabaya.

Keywords: Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Awareness Social Influence, Adoption

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN YANG DIRASAKAN,
KESADARAN DAN PENGARUH SOSIAL TERHADAP
ADOPSI *MOBILE BANKING* BANK BCA
DI SURABAYA**

Jihan Ita Salsabila
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2013210793@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar signifikansi pengaruh manfaat yang dirasakan, kemudahan yang dirasakan, kesadaran dan pengaruh sosial terhadap adopsi *Mobile Banking* bagi nasabah Bank BCA di Surabaya secara simultan dan parsial.

Penelitian ini menggunakan semua nasabah Bank BCA di Surabaya yang menggunakan *Mobile Banking* sebagai alat transaksi perbankannya, teknik pengambilan sampel *Judgemental and purposive*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 82 responden yang berdomisili di Surabaya dan merupakan nasabah Bank BCA di Surabaya yang menggunakan *Mobile Banking* sebagai alat transaksi perbankannya. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui survey dengan menggunakan kuisisioner. Analisis data yang data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, asumsi klasik, dan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS ver. 16.00.

Berdasarkan analisis dan hasil pada penelitian ini menemukan bahwa secara simultan manfaat yang dirasakan, kemudahan yang dirasakan, kesadaran dan pengaruh sosial memiliki pengaruh signifikan positif terhadap adopsi *Mobile Banking* bagi nasabah Bank BCA di Surabaya.

Kata Kunci : Manfaat Yang Dirasakan, Kemudahan Yang Dirasakan, Kesadaran, Pengaruh Sosial, Adopsi