

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RISIKO, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH
DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING**
(Studi Empiris Pada Nasabah Bank BUMN Di Kota Surakarta)



SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1 pada
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Disusun Oleh:

ERFINA INDRIYANI
B200 120 109

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

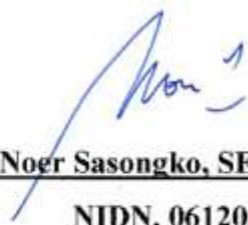
“PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RISIKO, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING (Studi Empiris Pada Nasabah Bank BUMN Di Kota Surakarta)”

Yang ditulis oleh:

ERFINA INDRIYANI
B200 120 109

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing


(Dr. Noer Sasongko, SE, M.Si, Ak, CA)

NIDN. 0612056501

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, MM.)

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RISIKO, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING

(Studi Empiris Pada Nasabah Bank BUMN Di Kota Surakarta)

Oleh:

ERFINA INDRIYANI
B200 120 109

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
pada hari Kamis, 25 Oktober 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Dr. Noer Sasongko, S.E., M.Si., AK., CA
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. Zulfikar, SE, M.Si
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Shinta Permata Sari, SE., MM
(Anggota II Dewan Penguji)

(*[Signature]*)
(*[Signature]*)
(*[Signature]*)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

(*[Signature]*)
(Dr. Syamsudin, MM.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ERFINA INDRIYANI**
NIRM : **B 200 120 109**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RISIKO,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT
NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE
BANKING (Studi Empiris Pada Nasabah Bank BUMN
Di Kota Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 25 Oktober 2018
Yang membuat pernyataan,



(Erfina Indriyani)

MOTTO

“Boleh jadi, saat engkau tertidur lelap, pintu-pintu langit sedang diketuk oleh puluhan doa kebaikan untukmu, dari seorang fakir yang telah engkau tolong, atau dari orang kelaparan yang engkau beri makan, atau dari seseorang yang sedih yang telah engkau bahagiakan, atau dari seseorang yang berpapasan denganmu yang telah engkau berikan senyuman, atau dari seseorang yang dihimpit kesulitan dan telah engkau lapangkan, maka janganlah sekali sekali engkau meremehkan sebuah kebaikan”

(Ibnul Qayyim Al Jauziyyah)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan, maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Allah SWT kamu berharap”

(Q.S Al-Insyirah 1-8)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah SWT adalah benar”

(Q.S Ar-Rum 60)

“Setinggi apapun pangkat yang anda miliki, anda tetap seorang pegawai, Sekecil apapun usaha yang anda punya, anda adalah bosnya”

(Bob Sadino)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat serta karunia-Nya sehingga terselesaikan skripsi ini, maka karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberi kemudahan disetiap jalan yang ku ambil, selalu memberi nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Rasullullah SAW semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
3. Bapak dan Ibu yang tercinta. Tidak ada untaian kata yang sanggup aku ungkapkan betapa besar pengorbanan yang tiada lekang, keikhlasan, semangat yang terus engkau berikan untukku serta doa yang engkau panjatkan untukku dan kasih sayang yang telah engkau berikan untukku.
4. Ketiga kakak dan adikku tersayang, terima kasih atas doa, dukungan, dan motivasi yang telah kalian berikan untukku.
5. Bapak Noer Sasongko selaku dosen pembimbing yang dari awal pembuatan skripsi dengan sabar membimbing dan memberikan ilmunya.
6. Teman-temanku yang tersayang, terima kasih untuk semangat, perhatian dan motivasi yang kalian berikan untukku. Semoga kelak kita bisa menggapai kesuksesan bersama.
7. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaykum Wr. Wb

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RISIKO, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING”** (Studi Empiris Pada Nasabah Bank BUMN Di Kota Surakarta)” Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi tugas dan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Fatchan Achyani, SE., M.si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Dr. Noer Sasongko, S.E., M.Si., AK., CA selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan dorongan selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak Eko, SE., M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam studi penulis.
5. Ibu Cahyaning, SE selaku validator yang banyak memberikan bimbingan, waktu, dan supportnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak Murcham dan Ibu Atikah yang selalu mendoakan, selalu memberikan kasih sayang, dukungan, semangat, motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang turut membantu dalam kelancaran perkuliahan.
10. Kedua orang tuaku yang tercinta (Bapak Murcham dan Ibu Atikah) yang telah memberikan banyak dorongan, kasih sayang, saran,

masuk, nasehat dan doa yang tak pernah putus sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan penuh semangat.

11. Kakak-kakak ku dan adikku tercinta yang senantiasa memberikan dorongan dan hiburan kepada penulis sehingga dapat tetap semangat menyelesaikan skripsi.
12. Teman-teman seperjuangan (Anggun, Dita, Wiwit, Isti) yang telah memberi semangat dan banyak bantuan dalam penyelesaian skripsi.
13. Terkhusus untuk sahabat saya Rohmadhea Atika Sari, Tito Hari Pamugkas, Fanny Octavianita, Novia Rizki, Ednan Tyo, Hidayat, Shellanida, Aryok Wahyutomo, Nurul Undira atas semangat dan dukungan kepada penulis.
14. Seluruh responden atas waktu yang diberikan untuk mengisi kuesioner penelitian dalam penelitian ini serta semua pihak yang membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat untuk pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Penulis,

Erfina Indriyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
HALAMAN ABSTRAKSI.....	xvi
HALAMAN ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	13
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> dan <i>Theory of Planned Behavior</i>	13
2. <i>Mobile Banking</i>	15
3. Minat Nasabah.....	16
4. Kegunaan.....	18
5. Kemudahan.....	18
6. Risiko	19
7. Kualitas Layanan.....	20
B. Penelitian Terdahulu	20

C. Keterkaitan Antara Variabel Dengan Perumusan	22
D. Rerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	29
B. Populasi dan Sampel Penelitian	29
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
D. Pengujian Kualitas Data	35
E. Uji Asumsi Klasik	35
F. Uji Hipotesis.....	37
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	42
B. Deskripsi Data	43
C. Statistik Deskriptif.....	46
D. Analisis Data	47
1. Hasil Uji Instrumen Data	47
a. Uji Validitas	48
b. Uji Reliabilitas	52
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	53
a. Hasil Uji Normalitas.....	53
b. Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
c. Hasil Uji Heterokedastisitas	55
3. Hasil Uji Hipotesis	56
a. Uji Regresi Linear Berganda	56
b. Hasil Uji F	58
c. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
d. Hasil Uji t	60
E. Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	68
B. Keterbatasan Penelitian	68
C. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Tingkat Pengambilan Kuesioner	43
Tabel IV.2	Jenis Kelamin Responden	44
Tabel IV.3	Umur Terakhir Responden.....	44
Tabel IV.4	Tingkat Pendidikan Responden.....	45
Tabel IV.5	Jenis Pekerjaan Responden	45
Tabel IV.6	Statistik Deskriptif	46
Tabel IV.7	Validitas Instrumen Untuk Variabel Kegunaan	48
Tabel IV.8	Validitas Instrumen Untuk Variabel Kemudahan	49
Tabel IV.9	Validitas Instrumen Untuk Variabel Risiko	50
Tabel IV.10	Validitas Instrumen Untuk Variabel Kualitas Layanan	51
Tabel IV.11	Validitas Instrumen Untuk Variabel Minat.....	51
Tabel IV.12	Hasil Reliabilitas	53
Tabel IV.13	Hasil Pengujian Normalitas.....	54
Tabel IV.14	Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	55
Tabel IV.15	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	56
Tabel IV.16	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	57
Tabel IV.17	Hasil Uji F.....	58
Tabel IV.18	Hasil Uji R^2	59
Tabel IV.19	Hasil Uji t.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	28
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Output SPSS

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kegunaan, kemudahan, risiko, dan kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam penggunaan mobile banking. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank yang menggunakan mobile banking pada bank BUMN di Kota Surakarta, sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 nasabah. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kegunaan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Sedangkan variabel kemudahan dan risiko berpengaruh negatif terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Kata Kunci: kegunaan, kemudahan, risiko, kualitas layanan, minat, mobile banking.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of usefulness, easy to use, risk, and quality of service towards customer intention to apply mobile banking. This research is a quantitative. The population of this research is all customer Bank of state-owned enterprises in Surakarta, sample of this research is 70 customer. Method used in this research is multiple linear regression. The results showed that variable usefulness and quality of service significant affected towards customer intention to apply mobile banking. However the variable easy to use and risk are not significant affected towards customer intention to apply mobile banking.

Keywords: usefulness, easy to use, risk, quality of service, customer intention, mobile banking.