



**PENGARUH KEGUNAAN KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA
(BNI) JAKARTA**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

**OLEH
HENDRA SAPUTRA
55119010013**

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**

ABSTRACT

In every industry, the development of technology, particularly information technology, is accelerating. One of them is the Indonesian banking industry, which needs to improve its systems and facilities. To that end, Bank Negara Indonesia (BNI) enhances transaction services via mobile banking. The purpose of this study is to determine customer intention to use mobile banking based on perceived usefulness, perceived easy of use, security. This study focuses on all BNI customers in Jakarta who have never used mobile banking. A quantitative descriptive approach was used to conduct this research on 100 respondents. SPSS Version 2.6 was used to collect and process the data. According to the findings of this study, customer perceived usefulness, perceived easy of use, security have a significant impact on their interest in using mobile banking. Meanwhile, the need to moderate transactions has a significant impact on the usefulness, easy of use, and security of mobile banking.

Keywords: Perceived Usefulness, Perceived Easy Of Use, Security, Intention To Use Mobile Banking



ABSTRAK

Perkembangan teknologi, khususnya teknologi informasi berkembang dengan cepat di setiap industri. Salah satunya industri perbankan di Indonesia yang harus meningkatkan sistem dan fasilitasnya. Untuk itu, Bank Negara Indonesia (BNI) meningkatkan pelayanan transaksi melalui fasilitas mobile banking. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui minat penggunaan mobile banking yang dilihat dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan keamanan melalui minat nasabah dalam menggunakan mobile banking tersebut. Objek penelitian ini adalah seluruh nasabah BNI yang belum menggunakan mobile banking yang berlokasi di Jakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan dan diolah menggunakan metode SPSS versi 2.6. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan dan keamanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Sementara itu kebutuhan transaksi momoderasi secara signifikan pengaruh kegunaan, kemudahan dan keamanan terhadap minat menggunakan mobile banking.

Kata kunci : Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan, Minat Menggunakan Mobile Banking



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Jakarta

Nama : Hendra Saputra

NIM : 55119010013

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 26 Desember 2020

Mengesahkan
Pembimbing



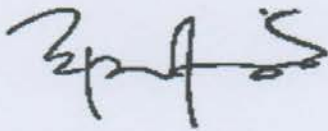
(Dr. Endi Rekarti, SE,ME.)

Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis

Ketua Program Studi

Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si



Dr. Indra Siswanti, MM

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kegunaan Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Hendra Saputra

NIM : 55119010013

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 31 Juli 2021

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program studi sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengelolaan data disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 31 Juli 2021



Hendra Saputra

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Hendra Saputra
NIM : 55119010013
Program Studi : Magister Manajemen Pemasaran

dengan judul

“PENGARUH KEGUNAAN KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (BNI) JAKARTA”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 30%.

Jakarta, 6 Agustus 2020
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan YME yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan Judul : Pengaruh Kegunaan Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Jakarta.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari dalam penelitian ini tidak terlepas dari kesalahan dan kekurangan. Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, dan dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak, khususnya Bapak Endi Rekarti SE, ME, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini. Penulis juga ingin berterima kasih kepada Bapak Dr. Adi Nurhamdi, BA (Hons), Dip CIM, MBA, selaku penguji pada Seminar Proposal Penelitian, Dr. Dudi Permana Ph.D, selaku penguji pada Seminar Hasil Penelitian, Dr. Adi Nurhamdi, BA (Hons), Dip CIM, MBA dan Dr. Mas Wahyu Wibowo, Ph.D, selaku penguji Sidang Tesis.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Dr. Indra Siswanti, SE, MM. Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen, dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa, para sahabat seperjuangan, yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih pula kepada orang tua, istri, dan seluruh keluarga yang turut mendukung dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran atau masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan, wawasan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Dengan demikian, penulis ingin mengucapkan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini.

Penulis,



Hendra Saputra



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT.....	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR SIMILARITY CHECK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Teori.....	12
2.1.1. Mobile Banking	12
2.1.2. Teknologi Acceptance Model (TAM)	13
2.1.3. Minat Menggunakan.....	14
2.1.4. Kegunaan	16
2.1.5. Kemudahan	17
2.1.6. Keamanan	18
2.1.7. Kebutuhan Transaksi	21
2.2. Penelitian Terdahulu	21

2.3. Model Penelitian	29
2.4. Hipotesis Penelitian	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	36
3.2. Unit Analisis Penelitian	36
3.3. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
3.4. Operasionalisasi Variabel	37
3.5. Populasi dan Teknik Sampling	40
3.5.1. Populasi	40
3.5.2. Teknik Pengambilan Sampling.....	40
3.6. Jenis dan Sumber Data.....	42
3.7. Metode Pengumpulan Data.....	43
3.8. Instrumen Penelitian	43
3.9. Metode Analisis Data	43
3.9.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Intrumen	43
3.9.1.1 Uji Validitas	43
3.9.2.2 Uji Reliabilitas	44
3.10. Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.11. Pengujian Hipotesis	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.1.1. Profil Perusahaan BNI.....	48
4.2. Karakteristik Profil Responden.....	49
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili	50
4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.3. Uji Statistik Deskriptif.....	51
4.4. Uji Instrumen Penelitian	56

4.4.1. Uji Validitas.....	56
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	57
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	58
4.5.1. Uji Normalitas	58
4.5.2. Uji Multikolinieritas	60
4.5.3. Uji Heterokedastisitas.....	61
4.6. Analisis Regresi	62
4.7. Uji Hipotesis	63
4.7.1. Pengujian Variabel Secara Simultan (Uji f)	63
4.5.2. Pengujian Variabel Secara Parsial (Uji t)	64
4.5.3. Uji Koefisien Determinasi	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	76
5.1.1. Saran Praktis	76
5.1.2. Saran Teoritis.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	124

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Presentase Pengguna Mobile Banking di Indonesia.....	4
Tabel 1.2. Data Jumlah Transaksi Mobile Banking di Indonesia	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian	37
Tabel 3.2. Skor Skala Likers	43
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	50
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	51
Tabel 4.5. Uji Statistik Deskriptif Kegunaan (x1)	52
Tabel 4.6. Uji Statistik Deskriptif Kemudahan (x2)	53
Tabel 4.7. Uji Statistik Deskriptif Keamanan (x3)	53
Tabel 4.8. Uji Statistik Deskriptif Kebutuhan Transaksi (z).....	54
Tabel 4.9. Uji Statistik Deskriptif Minat Menggunakan (Y)	55
Tabel 4.10. Uji Validitas Variabel Penelitian	56
Tabel 4.11. Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	58
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4.13. Hasil Analisis Linier Berganda	62
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji f).....	64
Tabel 4.15. Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	65
Tabel 4.16. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R) dan Koefisien Determinasi (R Square)	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Data Pengguna Perbankan Digital Yang Antusias di Asia	2
Gambar 2.1. Model Penelitian	34
Gambar 4.1. Grafik Histogram Uji Normalitas.....	59
Gambar 4.2. Grafik Non Probability Plot	59
Gambar 4.3. Grafik Scatter Plot.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Kuisisioner	90
Lampiran 2. Hasil Kuisisioner	94
Lampiran 3. Hasil Statistik Deskriptif	109
Lampiran 4. Model Penelitian.....	111
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabelitas	112
Lampiran 6. Uji Normalitas	115
Lampiran 7. Uji Multikolinieritas	117
Lampiran 8. Uji Heterokedastisitas.....	118
Lampiran 9. Analisis Regresi.....	119
Lampiran 10. Analisis Uji Moderasi.....	120
Lampiran 11. Curriculum Vitae (CV)	124

