



**ANALISA FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP
PENGUNAAN MOBILE BANKING DI INDONESIA DENGAN
METODE 5W1H**



TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH

RIAJENG RIZQI AMALIA

55320120023

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**



**ANALISA FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP
PENGUNAAN MOBILE BANKING DI INDONESIA DENGAN
METODE 5W1H**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Studi Magister Teknik Industri**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH

RIAJENG RIZQI AMALIA

55320120023

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

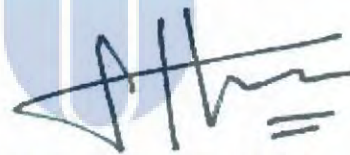
UNIVERSITAS MERCU BUANA

2023

PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisa Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Penggunaan Mobile
Banking di Indonesia dengan Metode 5W1H
Nama : Riajeng Rizqi Amalia
NIM : 55320120023
Program Studi : Magister Teknik Industri
Tanggal : 24 Februari 2023

Mengesahkan
Pembimbing



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dr. Eng. Sumarsono, M.T.)

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, M.T.)

PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : Analisa Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Penggunaan Mobile Banking di Indonesia dengan Metode 5W1H
Nama : Riajeng Rizqi Amalia
NIM : 55320120023
Program Studi : Magister Teknik Industri
Tanggal : 24 Februari 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 24 Februari 2023



(Riajeng Rizqi Amalia)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Riajeng Rizqi Amalia
NIM : 55320120023
Program Studi : Magister Teknik Industri

Dengan judul:

"Factors Affecting Behavior to Use Mobile Banking in Indonesia."

Telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 06 Februari 2023, didapatkan nilai persentase sebesar 23%.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 06 Februari 2023

Administrator Turnitin



Miyono, S.Kom.

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Meruya dan terbuka terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HAKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Dekan Fakultas Teknik UMB.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tesis ini dapat terselesaikan. Tesis ini dibuat dengan judul”. “Analisa Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Penggunaan Mobile Banking di Indonesia”.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada kedua Orang tua, yang telah mendoakan dan memberikan motivasi sehingga bisa menyelesaikan jenjang pendidikan Magister. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak dan Ibu dosen yang mencurahkan ilmunya dengan penuh suka cita selama di Universitas Mercu Buana. Kepada Dosen pembimbing Bapak Dr. Eng. Smarsono, MT, saya ucapkan terima kasih atas sumbang saran, ide dan masukan serta bimbingannya selama pelaksanaan Tesis, dan juha kepada Teman-teman Mahasiswa Program Studi Magister Teknik Industri yang selalu mendukung dan membantu dalam proses penyelesaian Tesis ini. Terakhir, saya persembahkan Tesis ini kepada segenap Insan Perbankan yang ada di Perusahaan Perbankan, Semoga dapat memberikan *insight* perbaikan pada industri perbankan dan perusahaan pada khususnya .Semoga Tesis ini dapat memberikan ilmu dan informasi yang bermanfaat bagi para pembaca, dan semoga semua yang terlibat dalam penyusunan Tesis ini mendapatkan balasan dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal Alamin.

Jakarta, 24 Februari 2023

(Riajeng Rizqi Amalia)

ABSTRAK

Revolusi Perbankan 4.0 menawarkan solusi untuk menciptakan personalisasi interaksi melalui *Internet of Everything*. Bagi bank, hal tersebut menghadirkan peluang besar di berbagai demografi dan tingkat adopsi teknologi untuk memperoleh lebih banyak pendapatan dan keuntungan. *Mobile Banking* dapat memenuhi semua kebutuhan transaksi keuangan nasabah dan meningkatkan pendapatan melalui pendapatan transaksi non bunga. Faktanya, tidak semua nasabah bank menggunakan *mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki perilaku *mobile banking* di Indonesia untuk menjawab fenomena tersebut dengan mengkaji hubungan antara dimensi *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *subjective norms*, *perceived risks*, *perceived trust*, dan *attitude* yang mempengaruhi perilaku penggunaan *mobile banking* di Indonesia dengan menggunakan metode 5W1H. Alur penelitian dimulai dengan gambaran umum tentang *mobile banking* di Indonesia dan dilanjutkan dengan studi literatur. Setelah itu, dilakukan pengembangan hipotesis dan pengusulan model. Kemudian, dilakukan analisis data, diskusi dan diikuti dengan kesimpulan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa terhadap *attitude*, *perceived usefulness*, *subjective norms*, dan *responsiveness* merupakan faktor yang mempengaruhi perilaku dalam menggunakan *mobile banking* di Indonesia. *Attitude* memberikan pengaruh yang maksimal terhadap perilaku dalam menggunakan *mobile banking* sebesar 52,2% diikuti oleh *perceived usefulness* sebesar 41,7%, *subjective norms* sebesar 12,7%, dan *responsiveness* sebesar 12,6%.

Kata Kunci : *Banking 4.0, Mobile Banking, Attitude, Behavior*

ABSTRACT

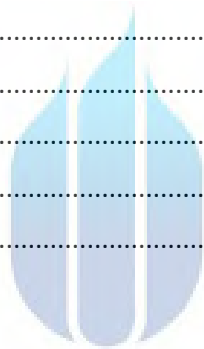
Banking 4.0 offers a solution to create personalized interactions through the Internet of Everything. For banks, it presents great opportunities across different demographics and technology adoption levels to gain more revenues and profits. Mobile Banking can both meet all customer's financial transaction needs and increase revenues through fee-based income. In fact, not all the banks' customers utilize the mobile banking. This research aims to investigate mobile banking behavior in Indonesia to answer the phenomenon by examining correlation between perceived of usefulness, perceived ease of use, subjective norms, perceived risks, trust, and attitude that affect behavior to use mobile banking in Indonesia by using 5W1H method. 380 banks' customers participated in filling out the survey. The research's stream begins with an overview of mobile banking in Indonesia and followed by a literature review. Thereafter, we develop our hypotheses and proposed model. Then, we provide data analysis by using Smart PLS. The study found that behavior to use mobile banking in Indonesia was determined by attitude, perceived usefulness, subjective norms, and responsiveness. Attitude exerted maximum impact on behavior to use mobile banking at 52.2% followed by perceived usefulness at 41.7%, subjective norms at 12.7%, and responsiveness at 12.6%.

Keywords: Banking 4.0, Mobile Banking, Attitude, Behavior

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN TESIS.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan & Asumsi Masalah.....	7
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Perbankan 4.0	8
2.1.2 Mobile Banking.....	10
2.1.3 Perilaku Konsumen	10
2.1.4 Faktor Yang Diduga Berpengaruh Terhadap Penggunaan Mobile Banking	14
2.1.5. Metode 5W1H.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran	20
BAB III.....	22
METODE PENELITIAN	22
3.1 Metode Penelitian.....	22
3.2 Jenis Dan Desain Penelitian	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data	24

3.4 Populasi dan Penentuan Sampel Penelitian	27
3.5 Teknik Analisis Data	27
BAB IV	28
ANALISIS DAN HASIL	28
4.1 Menentukan Variabel Penelitian	28
4.2 Survey, Uji Kecukupan Data, Reabilitas, Validitas, dan Hasil Analisa	29
BAB V	36
PEMBAHASAN	36
5.1 Temuan Utama	36
5.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	36
5.3 Implikasi Industri	39
5.4. Keterbatasan Penelitian	40
BAB VI.....	41
KESIMPULAN DAN SARAN	41
6.1 Kesimpulan.....	41
6.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN.....	53



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Perkembangan Industri 4.0 (Bradley et al., 2014)	1
Gambar 1.2. Time Series Nett Income Bank	3
Gambar 1.3. Proporsi Fee Based Income terhadap Nett Income.....	4
Gambar 1.4. Jumlah Transaksi Mobile Banking di 4 Bank Buku 4	4
Gambar 1.5. Jumlah Sales Volume Transaksi Mobile Banking di 4 Bank Buku 4	5
Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen.....	11
Gambar 2.2. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku.....	12
Gambar 2.3. Buyer Decision Process	12
Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	22
Gambar 3.1. Metode Triangulasi.....	24
Gambar 3.2. Langkah-langkah Penelitian.....	27
Gambar 4.1. Konstruksi Variabel Penelitian.....	29
Gambar 4.2. Konstruksi Awal Model Penelitian.....	31
Gambar 4.3. Konstruksi Model Penelitian Diusulkan	32



DAFTAR TABEL

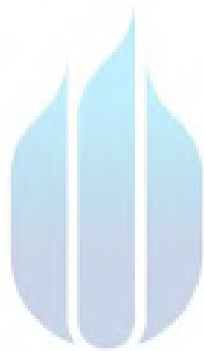
Tabel 2.1. State of The Art.....	17
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu Yang Paling Relevan	18
Tabel 2.3. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	20
Tabel 3.1. W1H Terkait Penelitian	22
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian	26
Tabel 4.1. Penentuan Variabel Penelitian.....	28
Tabel 4.2. Kriteria Responden Yang Menjadi Sampel Penelitian	30
Tabel 4.3. Reliability dan Validity Test.....	32
Tabel 4.4. Level Signifikansi Korelasi Antar Variabel Model	33
Tabel 4.5. Level Signifikansi Korelasi Antar Variabel Model	33
Tabel 4.6. Signifikansi Korelasi Antar Variabel Model	33
Tabel 5.1. Hasil Penelitian Mendukung Penelitian Terdahulu	36
Tabel 5.2. Hasil Penelitian Kontradiktif dengan Penelitian Terdahulu	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1. Daftar Pertanyaan dan Indikator Penelitian.....	53
---	----





UNIVERSITAS
MERCU BUANA