



**ENAM VARIABEL YANG MEMPENGARUHI MINAT
PENGUNAAN MOBILE BANKING**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
STEFFI ODELIA SETIAWAN
55121110047

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2023



**ENAM VARIABEL YANG MEMPENGARUHI MINAT
PENGUNAAN MOBILE BANKING**



TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi Magister
Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

STEFFI ODELIA SETIAWAN

55121110047

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Enam Variabel yang Mempengaruhi Minat Penggunaan
Mobile Banking

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Steffi Odelia Setiawan

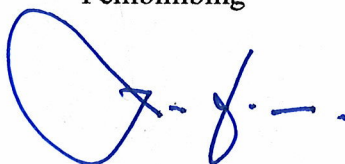
NIM : 55121110047

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 23 Agustus 2023

Mengesahkan

Pembimbing



Dr. Dipa Mulia, MH, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak

Ketua Program Studi Magister
Manajemen



Dr. Lenny C. Nawangsari, MM

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Enam Variabel yang Mempengaruhi Minat Penggunaan
Mobile Banking

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Steffi Odelia Setiawan

NIM : 55121110047

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 23 Agustus 2023

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang di tetapkan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Studi Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 23 Agustus 2023



Steffi Odelia Setiawan

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Steffi Odelia Setiawan
NIM : 55121110047
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat dalam Menggunakan *Mobile Banking*”,
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 25 Juli 2023
didapatkan nilai persentase sebesar 30 %.

Jakarta, 25 Juli 2023
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan *Mobile banking*”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan yang berarti dari berbagai pihak. Secara khusus penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Dipa Mulia, MM, MH sebagai pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan diskusi intensif terkait tesis penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Andriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si. Ak, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak dan Ibu Dosen Magister Manajemen Mercu Buana.
5. Untuk keluarga tercinta dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada hentinya dan semangat untuk tidak menyerah sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dari awal hingga akhir proses.

6. Untuk rekan seperjuangan bimbingan yang saling mendukung dan memberikan semangat satu sama lain, dan mengingatkan untuk terus berjuang menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkannya.



Jakarta, 23 Agustus 2023

Steffi Odelia S

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian	15
1.4. Kontribusi Penelitian.....	16
BAB II	17
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	17
2.1 Kajian Teori.....	17
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	17
2.1.1.1 Presepsi Kegunaan (<i>Perceived usefulness</i>).....	18
2.1.1.2 Presepsi Kemudahan (<i>Perceived ease of use</i>)	19
2.1.2 Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	20
2.1.3 Kompatibilitas (<i>Compatibility</i>)	22
2.1.4 Keamanan (<i>Security</i>).....	23
2.1.5 Kenyamanan (<i>Convenient</i>).....	25
2.1.6 Minat Penggunaan	27
2.1.7 <i>Mobile banking</i>	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	36

2.3.1	Pengaruh Keamanan terhadap minat penggunaan.....	36
2.3.2	Pengaruh Kemudahan terhadap minat penggunaan	36
2.3.3	Pengaruh Kepercayaan terhadap minat penggunaan.....	37
2.3.4	Pengaruh Kompatibilitas terhadap minat penggunaan	37
2.3.5	Pengaruh Kenyamanan terhadap minat penggunaan.....	38
2.3.6	Pengaruh Presepsi Kegunaan terhadap minat penggunaan	38
2.3.7	Pengaruh presepsi kemudahan terhadap presepsi kegunaan.....	38
2.3.8	Pengaruh Kepercayaan terhadap presepsi kegunaan	39
2.3.9	Pengaruh Kompatibilitas terhadap presepsi kegunaan	40
2.3.10	Presepsi Kegunaan memediasi pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan.....	40
2.3.11	Presepsi Kegunaan memediasi Pengaruh Presepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan.....	41
2.3.12	Pengaruh Presepsi Kegunaan memediasi Kompatibilitas terhadap Minat Penggunaan	41
2.4	Kerangka Konseptual.....	42
2.5	Hipotesis	42
BAB III.....		45
METODE PENELITIAN		45
3.1	Desain Penelitian.....	45
3.2	Definisi dan Operasional Variabel	45
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	51
3.3.1	Populasi Penelitian.....	51
3.3.2	Sampel Penelitian.....	52
3.4	Metode Pengumpulan Data	52
3.5	Metode Analisis Data.....	54
3.5.1	<i>Structural Equation Modeling</i> Partial Least Square (SEM-PLS)	55
3.5.3.1	Evaluasi <i>Outer model</i> (Model Pengukuran).....	57
3.5.3.2	Pengujian Model Struktural (<i>Inner model</i>)	58
BAB IV		62
HASIL DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62

4.1.2 Lingkup dan Bidang Usaha	63
4.1.3 Sumber Daya.....	63
4.1.4 Tantangan Bisnis.....	63
4.1.5 Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis	64
4.2 Statistik Deskriptif	64
4.2.1 Analisis Deskripsi Responden	65
4.2.2 Deskripsi Variabel.....	67
4.3 Hasil Analisis Data dan Pembahasan.....	72
4.3.1 Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer model</i>).....	72
4.3.2 Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	82
4.3.3 Pembahasan Pengujian Hipotesis	88
BAB V.....	101
SIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1 Simpulan.....	101
5.2 Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	116
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	124

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index <i>Mobile banking</i> Terpopuler	5
Tabel 1. 2 Pra Survey	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3. 1 Variabel Operasional Penelitian.....	50
Tabel 3. 2 Contoh Skala Ordinal (Keterangan Bobot Skor)	53
Tabel 3. 3 Ringkasan <i>Rule of Thumbs</i> Evaluasi Model Pengukuran	58
Tabel 3. 4 Ringkasan <i>Rule of Thumbs</i> Evaluasi Model Struktural	59
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	65
Tabel 4. 2 Jawaban Responden Terhadap Indikator Presepsi Kemudahan.....	67
Tabel 4. 3 Jawaban Responden Terhadap Kepercayaan	68
Tabel 4. 4 Jawaban Responden Terhadap Indikator Kompatibilitas.....	69
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Terhadap Indikator Keamanan	69
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Terhadap Indikator Kenyamanan	70
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Terhadap Indikator Presepsi Kegunaan.....	71
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Terhadap Indikator Minat Penggunaan	71
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	74
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian <i>Cross loading</i>	77
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian <i>Discriminant validity (Fornell Larcker)</i>	78
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	79
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian HTMT	80
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability & Cronbach's alpha</i>	81
Tabel 4.15 Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i>	83
Tabel 4. 16 Hasil Uji Nilai <i>Q-Square</i>	84
Tabel 4. 17 Hasil Uji Nilai <i>F-Square</i>	85
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	86
Tabel 4.19 Hasil Uji VIF.....	87
Tabel 4.20 Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Langsung.....	89
Tabel 4. 21 Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Tidak Langsung.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1.2 Pengguna <i>M-banking</i> BCA, BNI, BRI, Mandiri, CIMB periode tahun 2019-2021	5
Gambar 1.3 Jumlah Nasabah Bank BCA, BNI, BRI, Mandiri, CIMB Periode 2019-2021	6
Gambar 1.4 Data Presentase Pertumbuhan pengguna <i>M-banking</i> BCA, CIMB, BNI, BRI, Mandiri terhadap jumlah nasabah	7
Gambar 2. 1 <i>Technology Acceptance Model</i>	17
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	42
Gambar 4. 1 <i>Outer model Convergent Validity</i>	73
Gambar 4. 2 Hasil Boostraping.....	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	116
Lampiran 2. Data Input Smart PLS.....	120
Lampiran 3. <i>Similarity Check</i>	123



UNIVERSITAS
MERCU BUANA