

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
COMPATIBILITY DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP
ADOPSI MOBILE BANKING BCA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



KHAIRA ANNISA

1141001117

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

2018

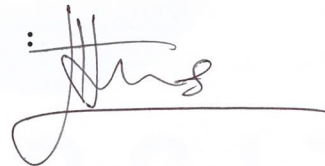
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Khaira Annisa

NIM : 1141001117

Tanda Tangan :



Tanggal : Juni 2018

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Khaira Annisa
NIM : 1141001117
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, *Compatibility*,
dan Persepsi Risiko Terhadap Adopsi *Mobile banking* Bca


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, S.E., M.M

Penguji I : M. Taufik Amir, S.E., M.M., Ph.D

Penguji II : Holila Hatta, S.Pd., M.M



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Juni 2018

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih, berkat, rahmat, dan karunia-Nya penulis mampu untuk menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, *Compatibility*, dan Persepsi Risiko Terhadap Adopsi *Mobile banking* BCA”** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dominica Arni Widyastuti, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
2. M. Taufik Amir, S.E., M.M., Ph.D selaku dosen pembahas dalam sidang tugas akhir penulis yang telah memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir ini.
3. Holila Hatta, S.Pd., M.M. selaku dosen penguji dalam sidang tugas akhir penulis yang telah memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir ini
4. Kedua orang tua tercinta dari penulis, M. Rahmadhani, Rizky Agustianda dan kakak ipar selaku kakak dari penulis, Avika Aleya Khalilah selaku adik dari penulis serta keluarga yang telah memberikan segala dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Zahra, Ravy, Aisyah, Ami, Gita, Intan, Naomi, Fiqri, Asep dan Vino (Wicaksono) selaku teman yang mendukung dalam penyusunan tugas akhir serta menemani dalam menjalani kehidupan perkuliahan.
6. Mia Aulya Safitri, Atiqa Rani W, Febi Septika Sari, Indah Kurniasari, Didit Aprilio, Firstnanda Rindu Harini, selaku teman yang senantiasa membantu penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir dan juga memotivasi penulis.

7. Gadih Minang dan Go Crazy selaku teman seperantauan yang sama-sama berjuang dan selalu memberikan semangat dan kebersamaan yang berarti bagi penulis.
8. Malvin ferdian, Yofan Aulia Wisnu, Muhammad Ridhwan, Arif Budiman yang telah mendukung dalam penyusunan tugas akhir.
9. Teman-teman Pengurus Himpunan Mahasiswa Manajemen Universitas Bakrie periode 2015/2016 dan Senat Mahasiswa Universitas Bakrie periode 2016/2017 yang telah mendukung selama penyusunan tugas akhir.
10. Teman-teman mahasiswa Program Sudi Manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
11. Para responden yang telah menyempatkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian tugas akhir ini.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang terkait kedepannya.

Jakarta, Juni 2018

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khaira Annisa
NIM : 1141001117
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Kuantitatif

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, *Compatibility*, dan Persepsi Risiko Terhadap Adopsi *Mobile banking* BCA.

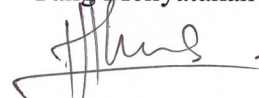
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Nonesklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : Juni 2018

Yang Menyatakan



Khaira Annisa

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
COMPATIBILITY, DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP
ADOPSI *MOBILE BANKING* BCA.**

Khaira Annisa

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, *compatibility* dan persepsi risiko terhadap Adopsi *mobile banking* BCA. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan melibatkan 106 responden yang pernah dan menggunakan *mobile banking* BCA sebagai sampel yang dikumpulkan dengan teknik sampling purposive sampling metode. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan alat bantu software SPSS 16. Hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan dan *compatibility* secara signifikan berpengaruh terhadap Adopsi *mobile banking* BCA. Namun tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel persepsi risiko terhadap Adopsi *mobile banking* BCA.

Kata kunci: persepsi kemudahan penggunaan, *compatibility*, persepsi risiko, Adopsi, *mobile banking*, *mobile banking* BCA

***THE EFFECT OF PERCEIVED EASE OF USE,
COMPATIBILITY AND PERCEIVED OF RISK TOWARD
BCA MOBILE BANKING ADOPTION***

Khaira Annisa

ABSTRACT

This study aims to find out how the influence ease of use, compatibility and perceived of risk on the adoption of mobile banking BCA. This study uses quantitative approach and involves 106 respondents who have been and using mobile banking BCA and mobile banking BCA as sample collected by purposive sampling method sampling technique, and multiple linear regression with software tool of SPSS 16. The result of multiple linear regression analysis showed that the perceived of ease of use and compatibility variables significantly affect the adoption of mobile banking BCA. However, there is no significant influence between perceived of risk variable to BCA mobile banking adoption.

Keywords: perceived ease of use, compatibility, perceived of risk, adoption, mobile banking, mobile banking BCA

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.5 Batasan Penelitian..... | 6 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS..... | 7 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka..... | 7 |
| 2.1.1 Adopsi..... | 7 |
| 2.1.2 Adopsi <i>Mobile banking</i> | 9 |
| 2.1.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan..... | 11 |
| 2.1.4 <i>Compatibility</i> | 12 |
| 2.1.5 Persepsi Risiko..... | 13 |
| 2.2 Hubungan Antar Variabel Penelitian | 16 |
| 2.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Adopsi <i>Mobile banking</i> 16 | |
| 2.2.2 Pengaruh <i>Compatibility</i> Terhadap Adopsi <i>Mobile banking</i> | 16 |
| 2.2.3 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Adopsi <i>Mobile banking</i> | 16 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu | 17 |
| 2.4 Kerangka Pikiran | 18 |
| 2.5 Hipotesis | 18 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN..... | 20 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 20 |
| 3.2 Operasional Variabel..... | 20 |
| 3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian | 21 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 3.4 | Skala Pengukuran..... | 24 |
| 3.5 | Populasi dan Sampel..... | 25 |
| 3.5.1 | Populasi..... | 25 |
| 3.5.2 | Sampel..... | 25 |
| 3.6 | Metode Analisis Data..... | 26 |
| 3.6.1 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 26 |
| 3.6.2 | Uji Analisis Regresi Berganda | 29 |
| 3.6.3 | Uji Simultan (F-test) | 30 |
| 3.6.4 | Uji Signifikasi Parameter Individual (t-test) | 30 |
| 3.6.5 | Analisis koefisien determinasi (R ²) | 30 |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 30 |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 31 |
| 4.2 | Analisis Deskriptif | 36 |
| 4.3 | Pre-Test Kuisisioner | 42 |
| 4.4 | Analisis Statistik | 44 |
| 4.4.1 | Uji Validitas | 44 |
| 4.4.2 | Uji Reliabilitas | 45 |
| 4.5 | Uji Asumsi Klasik..... | 47 |
| 4.5.1 | Uji Normalitas..... | 48 |
| 4.5.2 | Uji Multikolinearitas | 49 |
| 4.5.3 | Uji Heteroskedastisitas..... | 50 |
| 4.6 | Analisis Regresi Linear Berganda..... | 51 |
| 4.7 | Pengujian Hipotesis (Uji f) & (Uji t) | 53 |
| 4.7.1 | Uji F | 53 |
| 4.7.2 | Uji T | 53 |
| 4.8 | Koefisien Determinasi (R ²) | 55 |
| 4.9 | Pembahasan..... | 55 |
| 4.10 | Keterbatasan Penelitian..... | 58 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN | | 59 |
| 5.1 | Simpulan | 59 |
| 5.2 | Saran | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual | 18 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia, Tbk..... | 33 |
| Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas..... | 48 |
| Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 51 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 TOP INDEX 2017..... | 2 |
| Tabel 2. 1 Fitur m-BCA | 10 |
| Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel | 21 |
| Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data..... | 36 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden | 37 |
| Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan | 39 |
| Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Compatibility..... | 40 |
| Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Risiko | 40 |
| Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Adopsi <i>Mobile banking</i> | 41 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas 30 Responden | 43 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas 100 Responden..... | 44 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas 106 Responden | 46 |
| Tabel 4. 10 Nilai CITC Variabel Kemudahan Penggunaan N=106 Responden..... | 46 |
| Tabel 4. 11 Nilai CITC Variabel Compatibility N=106 Responden..... | 46 |
| Tabel 4. 12 Nilai CITC Variabel Persepsi RisikoN=106 Responden | 47 |
| Tabel 4. 13 Nilai CITC Variabel Adopsi <i>Mobile banking</i> N=106 Responden..... | 47 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji One Sample Kolmogrov Smirnov | 49 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 50 |
| Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Berganda..... | 52 |
| Tabel 4. 17 Hasil Analisis Regresi secara bersama-sama | 53 |
| Tabel 4. 18 Hasil Analisis Regresi secara parsial | 54 |
| Tabel 4. 19 Koefisien Determinasi | 55 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 65 |
| Lampiran 2: Karakteristik Responden | 71 |
| Lampiran 3. Validitas N=106 Responden..... | 72 |
| Lampiran 4. Reliabilitas N=106..... | 76 |
| Lampiran 5.Uji Normalitas | 79 |
| Lampiran 6.Uji Multikolinearitas..... | 80 |
| Lampiran 7.Analisis regresi linear berganda | 81 |