

**ANALISIS MINAT NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN  
APLIKASI MANDIRI SYARIAH *MOBILE* PADA  
PT BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG BEKASI**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen**



**AKIRA BINTANG FITRA**

**2171021027**

**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**TAHUN**

**2020**

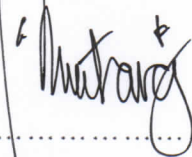
**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

**Nama** : Akira Bintang Fitra

**NIM** : 2171021027

**Tanda Tangan** :



**Tanggal** : 13 - FEBRUARI - 2020.

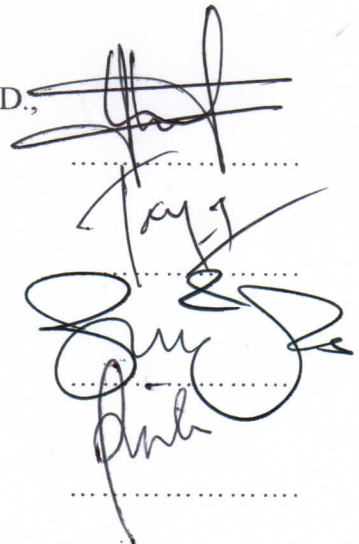
**LEMBAR PENGESAHAN**

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : Akira Bintang Fitra  
NIM : 2171021027  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul Tesis : Analisis Minat Nasabah terhadap Penggunaan  
Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* pada PT  
Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bekasi

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen – Universitas Bakrie.**

**DEWAN PENGUJI**

Pembimbing I : Arief B Suharko, B.S.E.E, M.S.E.E., Ph.D.,  
CPIM  
Pembimbing II : M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D  
Penguji I : DR. Adi Budi Prayitno, ST., MT.  
Penguji II : DR. Ir. B.P. Kusumo Bintoro MBA.,



.....  
.....  
.....  
.....

Ditetapkan di : **SAKAPTA**  
Tanggal : **13-FEBRUARI-2020.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul *Analisis Minat Nasabah terhadap Penggunaan Aplikasi Mandiri Syariah Mobile pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bekasi*. Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, Tesis ini tidak akan terselesaikan dengan baik dan benar. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghormatan sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc, Ph.D., selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. Bapak Ahmad Reza Widjaja, S.E, M.Sc., Ph.D., selaku Wakil Rektor Universitas Bakrie.
3. Bapak Dr. Dudi Rudianto, S.E., M.Sc., Ph.D., selaku Dekan akultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Pasca Sarjana Universitas Bakrie.
4. Bapak Arief B. Suharko, BSEE, MSEE, Ph.D., selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pasca Sarjana Universitas Bakrie dan juga sebagai dosen pembimbing I penulis yang sudah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
5. Bapak Taufiq M. Taufik Amir, S.E., MM., Ph.D sebagai dosen pembimbing II yang telah mengarahkan dan juga membimbing penulis dalam menyusun tesis ini.
6. Seluruh jajaran PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat dan pihak Mandiri Syariah *University* yang telah memberikan izin serta *support* penulis dalam pemberian informasi data – data dalam penulisan Tesis ini.
7. Bapak Edhie Rosman selaku *Central Operation Group Head* PT Bank Syariah Mandiri yang telah memberikan inspirasi kepada penulis dalam penulisan Tesis ini.
8. Bapak Kemas Erwan Husainy selaku *Regional Head* PT Bank Syariah Mandiri *Regional VIII* dan juga Bapak Deden Durachman selaku *Regional*

*Head* PT Bank Syariah Mandiri *Regional III* yang telah memberikan inspirasi kepada penulis dalam penulisan Tesis ini.

9. Ibu Dessy, Bapak Deyan Ginanjar, Bapak Aditya, Ibu Sansa, Ibu Danar, Bapak Yuzni, serta Bapak Septian yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam menulis tesis ini.
10. Seluruh jajaran PT. Bank Sariah Mandiri Kantor Cabang Bekasi Ibu Metty Purwitasari (*Ex. Area Manager* Bekasi), Bapak Muhammad Nuzuar (*Ex. Branch Manager* KC Bekasi), Ibu Ade Rahayu Indriati (*Area Operation Service Manager* KC Bekasi), Ibu Amalia Ulfa, Ibu Nuranita, Ibu Widya Ayu Saputri serta lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan izin serta dukungan kepada penulis dalam menyusun Tesis ini.
11. Kedua orang tua (Gunawarman Hartono dan Etty Kartikan) serta adik tercinta (Hikari Citra Kirana) yang selalu memberikan motivasi dan juga semangat kepada penulis.
12. Sahabat terbaik Aji Gempur P., Ervadh, Satria dan lainnya atas motivasi, semangat dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis dan kebersamaannya selama ini.
13. Putri Yuliasuti yang telah memberikan semangat kepada penulis.
14. Teman-teman *Batch IX* Program Magister Manajemen Universitas Bakrie yang sama – sama berjuang dalam membuat Tesis.

Semoga segala perbuatan baik yang diberikan kepada penulis dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa. Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga Tuhan memberikan manfaat atas karya ini.

Jakarta, 11 Februari 2020

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Akira Bintang Fitra  
NIM : 2171021027  
Program Studi : Magister Manajemen  
Jenis Tesis : Riset Bisnis

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

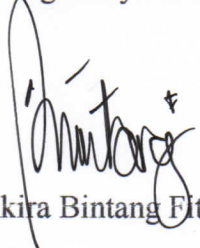
Analisis Minat Nasabah terhadap Penggunaan Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bekasi.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti non – eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis 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 : 12 Februari 2020

Yang menyatakan,



Akira Bintang Fitra

**Analisis Minat Nasabah terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mandiri  
Syariah *Mobile* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bekasi**

Disusun oleh:

Akira Bintang Fitra – 2171021027

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji tentang minat nasabah terhadap penggunaan Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* sebagai salah satu bentuk adanya perkembangan dunia *digital* pada salah satu perusahaan perbankan syariah yang ada di Indonesia. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya efek moderasi (*age*, *gender* dan *experience*) terhadap hubungan antara variabel bebas (*performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value* serta *habit*) terhadap variabel terikat (*behavioral intention* dan *use behavior*) yang merujuk pada model *Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT) II*. Penelitian ini dilakukan terhadap nasabah yang sudah mengaktifkan dan juga sudah menggunakan Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori *research* yang memiliki tujuan untuk menjelaskan kedudukan variabel yang ingin diteliti serta pengaruh antar satu variabel dengan variabel lainnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 96 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *age*, *gender* dan juga *experience* tidak dapat memoderasi hubungan antara variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value* serta *habit* dengan variabel *behavioral intention*. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan langsung yang terjadi pada hubungan variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value* serta *habit* terhadap variabel *behavioral intention*. Sedangkan untuk hubungan antara *behavioral intention* dengan *use behavior* memiliki hubungan yang relative kecil. Berdasarkan hasil analisis yang didasarkan pada hasil penelitian, *performance expectancy* memiliki hubungan terbesar yakni sebesar 43.2% terhadap *behavioral intention*. Urutan hubungan tersebut dari yang terbesar hingga terkecil yakni *performance expectancy*, *price value*, *effort expectancy*, *habit*, *social influence*, *hedonic motivation*, dan *facilitating condition*. Berdasarkan hasil tersebut, sebelum meningkatkan hubungan antara *behavioral intention* terhadap *behavioral intention* seharusnya PT Bank Syariah Mandiri meningkatkan terlebih dahulu hubungan antara ketujuh variabel terhadap *behavioral intention*.

Kata Kunci: *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) II*,  
Mandiri Syariah *Mobile*, PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang  
Bekasi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Tinjauan tentang Perbankan.....	15
2.3 Pengertian Perbankan Syariah .....	15
2.4 Riwayat Singkat PT. Bank Syariah Mandiri.....	16
2.5 Tinjauan tentang <i>Mobile Banking</i> .....	21
2.6 Perkembangan <i>Unified Theory Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT) 2 Model.....	22
2.7 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis .....	25
<b>3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Desain Penelitian .....	34
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.3 Definisi Operasional Penelitian .....	34
3.4 Sumber Data.....	37
3.5 Variabel Penelitian.....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38



3.7 Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
3.8 Teknik Analisis Data.....	41
<b>4. HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Profil Reaponden .....	46
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	55
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>xii</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.01 Presentase Pertumbuhan Pengguna <i>Mobile Banking</i> di Indonesia dan beberapa Negara lainnya.....	3
Gambar 1.02 Gambar Perbandingan Jumlah <i>User Mandiri Syariah Mobile KC</i> Bekasi Tahun 2018 – 2019 .....	4
Gambar 2.01 UTAUT 2 Model.....	23
Gambar 2.02 Gambar Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.01 Gambar Diagram Profil Respdnen Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Gambar 4.01 Gambar Diagram Profil Responden Berdasarkan Usia Responden	47
Gambar 4.03 Gambar Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	48
Gambar 4.04 Gambar Diagram Profil Responden Penelitian Berdasarkan Pengaktifan dan Penggunaan Aplikasi Mandiri Syariah <i>Mobile</i> ....	49
Gambar 4.05 Gambar Diagram Profil Responden Penelitian Berdasarkan Waktu Pengaktifan Aplikasi Mandiri Syariah <i>Mobile</i> .....	50
Gambar 4.06 Gambar Diagram Profil Responden Penelitian Berdasarkan Waktu Terakhir dalam Menggunakan Aplikasi Mandiri Syariah <i>Mobile</i> ..	51
Gambar 4.07 Gambar Hasil Hitung <i>Path Analysis</i> Variabel <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	62
Gambar 4.08 Gambar Hasil Hitung <i>Path Analysis</i> Variabel <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	65
Gambar 4.09 Gambar Hasil Hitung <i>Path Analysis</i> Variabel <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	68
Gambar 4.10 Gambar Hasil Hitung <i>Path Analysis</i> Variabel <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	71
Gambar 4.11 Gambar Hasil Hitung <i>Path Analysis</i> Variabel <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	73
Gambar 4.12 Gambar Hasil Hitung <i>Path Analysis</i> Variabel <i>Price Value</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	76
Gambar 4.13 Gambar Hasil Hitung <i>Path Analysis</i> Variabel <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.01 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2.02 Tabel <i>Limit</i> Transaksi pada Mandiri Syariah <i>Mobile</i> .....	20
Tabel 2.03 Hipotesis Sementara .....	26
Tabel 3.01 Tabel Definisi Operasional Penelitian.....	35
Tabel 3.02 Bobot Penilaian Skala Likert.....	39
Tabel 4.01 Tabel Hasil Uji Validitas 30 Responden.....	52
Tabel 4.02 Tabel Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden.....	54
Tabel 4.03 Tabel Hasil Uji Pertama pada Uji Normalitas <i>Kolmogorof-Smirnoff</i> . 56	56
Tabel 4.04 Tabel Hasil Uji Kedua pada Uji Normalitas <i>Kolmogorof-Smirnoff</i> ... 57	57
Tabel 4.05 Tabel Uji Linearitas antar Variabel .....	57
Tabel 4.06 Tabel Hasil Uji Multikolinieritas.....	58
Tabel 4.07 Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas .....	59
Tabel 4.08 Tabel Hasil Uji Pengaruh <i>Gender</i> dan <i>Age</i> pada Variabel <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	61
Tabel 4.09 Tabel Hasil Uji Pengaruh <i>Age</i> , <i>Gender</i> dan <i>Experience</i> pada Variabel <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	63
Tabel 4.10 Tabel Hasil Uji Pengaruh <i>Age</i> , <i>Gender</i> dan <i>Experience</i> pada Variabel <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	66
Tabel 4.11 Tabel Hasil Uji Pengaruh <i>Age</i> , <i>Gender</i> dan <i>Experience</i> pada Variabel <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	69
Tabel 4.12 Tabel Hasil Uji Pengaruh <i>Age</i> , <i>Gender</i> dan <i>Experience</i> pada Variabel <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	71
Tabel 4.13 Tabel Hasil Uji Pengaruh <i>Age</i> , <i>Gender</i> dan <i>Experience</i> pada Variabel <i>Price Value</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	74
Tabel 4.14 Tabel Hasil Uji Pengaruh <i>Age</i> , <i>Gender</i> dan <i>Experience</i> pada Variabel <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	77
Tabel 4.15 Tabel Hasil Uji <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behavior</i> .....	79