

TESIS

**KARAKTERISTIK PENGGUNA *MOBILE BANKING*
DI INDONESIA**



Disusun oleh :

Wiryani

NPM : 105001491

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2015**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : Wiryani
Nomor Mahasiswa : 105001491/PS/MM
Konsentrasi : e-Bisnis
Judul Tesis : Karakteristik Pengguna *Mobile Banking* di Indonesia

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda tangan

Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D.

28-04-2015



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : Wiryani
Nomor Mahasiswa : 105001491/PS/MM
Konsentrasi : e-Bisnis
Judul Tesis : Karakteristik Pengguna *Mobile Banking* di Indonesia

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D.	28-04-2015	
Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.IB., Ph.D	28-04-2015	
Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.	29/04/2015	

Ketua Program Studi

Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.IB., Ph.D
PROGRAM
PASCASARJANA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa tesis ini merupakan karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya peneliti lain. Jika tesis ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/ atau saksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, April 2015

Yang menyatakan,



Wiryani

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan atas segala kebaikan dan penyertaan-Nya kepada saya selama ini karena kasih dan rahmat-Nya yang berlimpah saya dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Saya menyadari bahwa keberhasilan yang dicapai selama ini berkat adanya dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena baik kiranya pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat yaitu:

1. Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan yang membangun hingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, terimakasih atas segalanya.
3. Papa dan Mama tercinta, engkau yang tak pernah lelah berkorban, mendukung, memperhatikan, dan mendoakan saya dalam setiap waktu dan kesempatan.
4. Saudara-saudaraku semua yang selalu memotivasi dan menjadi teman sejak kecil.
5. Seseorang yang spesial dalam hidupku, tidak pernah lelah memberi dukungan, semangat, motivasi, kesabaran dan perhatian selama saya menempuh study.
6. Teman-teman Pasca Sarjana UAJY, terima kasih untuk dukungan serta kebersamaan selama ini.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap bahwa penulisan tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, April 2015

Penulis

Wiryani

Tuhan jadikan segala sesuatunya indah pada waktunya.



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Surat Pernyataan Keaslian.....	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Motto.....	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
 BAB I Pendahuluan	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan	7
 BAB II Landasan Teori.....	 8
2.1. <i>Online Banking</i>	8
2.2. <i>Mobile Banking</i>	10
2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap Pada <i>Mobile Banking</i> ..	12
2.4. <i>Managing Mobile Banking</i>	14
 BAB III Metode Penelitian	 16
3.1. Bentuk, Tempat dan Waktu Penelitian	16

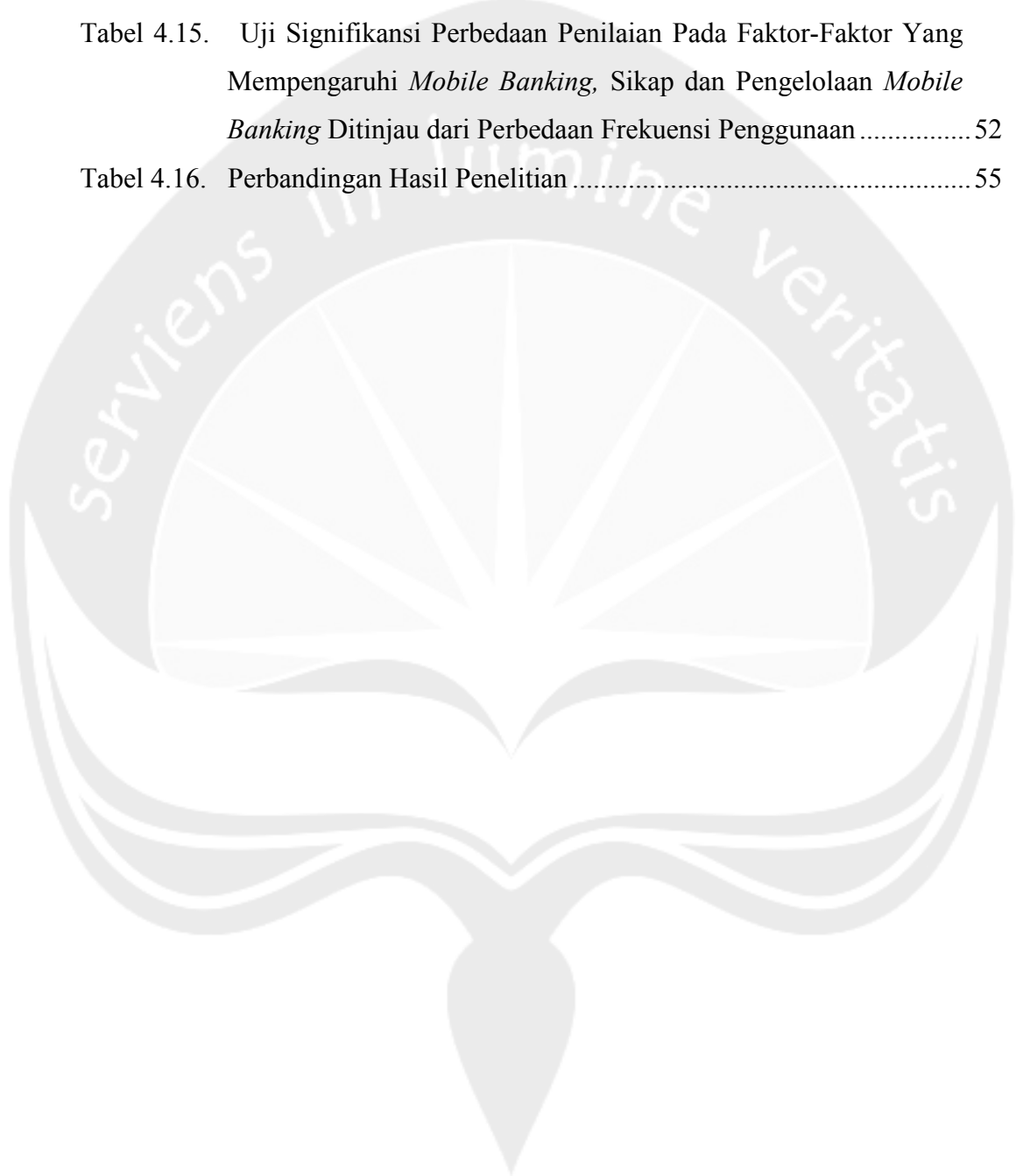
3.2.	Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	16
3.3.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	17
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	19
3.5.	Metode Pengukuran Data.....	20
3.6.	Metode Pengujian Instrumen	21
3.7.	Metode Analisis Data.....	22
BAB IV Analisis Data dan Pembahasan		26
4.1.	Pengujian Instrumen	27
4.2.	Analisis Karakteristik Demografi Responden	28
4.3.	Penilaian Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i> , Sikap Dan Pengelolaan <i>Mobile Banking</i> Oleh Nasabah.....	32
4.4.	Perbedaan Penilaian Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i> , Sikap dan Pengelolaan <i>Mobile Banking</i> Ditinjau dari Perbedaan Karakteristik Nasabah.....	35
4.4.1.	Perbedaan Penilaian Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i> , Sikap dan Pengelolaan <i>Mobile Banking</i> Ditinjau dari Perbedaan Jenis Kelamin	36
4.4.2.	Perbedaan Penilaian Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i> , Sikap dan Pengelolaan <i>Mobile Banking</i> Ditinjau dari Perbedaan Usia	39
4.4.3.	Perbedaan Penilaian Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i> , Sikap dan Pengelolaan <i>Mobile Banking</i> Ditinjau dari Perbedaan Tingkat Pendidikan	42
4.4.4.	Perbedaan Penilaian Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i> , Sikap dan Pengelolaan <i>Mobile Banking</i> Ditinjau dari Perbedaan Pekerjaan	45

4.4.5. Perbedaan Penilaian Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i> , Sikap dan Pengelolaan <i>Mobile Banking</i> Ditinjau dari Perbedaan Penghasilan	48
4.4.6. Perbedaan Penilaian Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i> , Sikap dan Pengelolaan <i>Mobile Banking</i> Ditinjau dari Perbedaan Frekuensi Penggunaan.....	49
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian Replika.....	55
BAB V Penutup	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Implikasi Manajerial	60
5.3. Saran	61
5.4. Keterbatasan Penelitian.....	62
Daftar Pustaka	64
Lampiran	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	28
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Pendidikan	30
Tabel 4.5. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4.6. Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan	31
Tabel 4.7. Distribusi Responden Berdasarkan Jasa Layanan Perbankan Yang Digunakan	31
Tabel 4.8. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	32
Tabel 4.9. Uji Signifikansi Penilaian Nasabah Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i> , Sikap Dan Pengelolaan <i>Mobile Banking</i> Oleh Nasabah	33
Tabel 4.10. Uji Signifikansi Perbedaan Penilaian Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i> , Sikap dan Pengelolaan <i>Mobile Banking</i> Ditinjau dari Perbedaan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.11. Uji Signifikansi Perbedaan Penilaian Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i> , Sikap dan Pengelolaan <i>Mobile Banking</i> Ditinjau dari Perbedaan Usia	39
Tabel 4.12. Uji Signifikansi Perbedaan Penilaian Nasabah Pada Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i> , Sikap dan Pengelolaan <i>Mobile Banking</i> Ditinjau dari Perbedaan Tingkat Pendidikan	42
Tabel 4.13. Uji Signifikansi Perbedaan Penilaian Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i> , Sikap dan Pengelolaan <i>Mobile Banking</i> Ditinjau dari Perbedaan Pekerjaan	45

Tabel 4.14. Uji Signifikansi Perbedaan Penilaian Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i> , Sikap dan Pengelolaan <i>Mobile Banking</i> Ditinjau dari Perbedaan Penghasilan	49
Tabel 4.15. Uji Signifikansi Perbedaan Penilaian Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Mobile Banking</i> , Sikap dan Pengelolaan <i>Mobile Banking</i> Ditinjau dari Perbedaan Frekuensi Penggunaan	52
Tabel 4.16. Perbandingan Hasil Penelitian	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuesioner
Lampiran	II	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran	III	Analisis Persentase
Lampiran	IV	Analisis <i>One Sample t-Test</i>
Lampiran	V	Analisis <i>Independent Sample t-Test</i> dan Analisis <i>Oneway Anova</i>
Lampiran	VI	Data Responden
Lampiran	VII	Tabel Distribusi R

ABSTRAK

Perusahaan yang ingin maju dan berkembang dengan pesat harus memiliki keunggulan kompetitif antara lain adalah dengan mengadopsi fasilitas teknologi informasi dan memberikan layanan kepada konsumen. Dalam industri perbankan, penggunaan teknologi informasi (*mobile banking*) merupakan salah satu bentuk layanan dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi keuangan (perbankan). Layanan yang baik akan membentuk sikap positif nasabah terhadap perusahaan dan niat untuk tetap menggunakan jasa layanan jasa perbankan yang bersangkutan.

Penelitian ini dilakukan di Yogyakarta yaitu pada nasabah yang menggunakan fasilitas *mobile banking* dari beberapa perusahaan jasa layanan perbankan di Yogyakarta. Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi *mobile banking*, sikap dan pengelolaan *mobile banking* berdasarkan perbedaan karakteristik nasabah. Sampel pada penelitian ini sebanyak 181 orang responden.

Hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa: 1) Penilaian pada faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* termasuk dalam kategori yang baik. 2) Nasabah memiliki sikap yang baik pada jasa layanan *mobile banking*. 3) Nasabah melakukan pengelolaan *mobile banking* dengan baik. Hasil analisis perbedaan diketahui tidak terdapat perbedaan penilaian nasabah pada faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking*, sikap dan pengelolaan *mobile banking* berdasarkan perbedaan jenis kelamin dan usia. Nasabah dengan pekerjaan wiraswasta dengan tingkat pendapatan dan pendidikan yang lebih tinggi memiliki penilaian yang lebih baik pada faktor-faktor yang mempengaruhi *mobile banking*, sikap dan pengelolaan *mobile banking*.

Kata kunci: *mobile banking*, faktor-faktor yang mempengaruhi *mobile banking*, sikap dan pengelolaan *mobile banking*

ABSTRACT

The companies who want to be advanced and to be developed rapidly should have competitive edges and one of the ways to attain such competitive edge is adopting the information technology and providing service to the customers. Within the banking industry, the use of information technology (mobile banking) is one type of service that has been committed in order to ease the customers in performing their financial (banking) transaction). A good service will form the customers' positive attitude toward the company and the intention to keep using the related banking service.

In relation to the statement, the researcher conducted a research in Yogyakarta toward the customers who made use of mobile banking service provided by several banking companies in Yogyakarta. The aim of the study was to find the differences of the factors that influenced the mobile banking service, the attitude toward the mobile banking service and the management of mobile banking service based on the differences of customers' characteristics. The samples of the study were 181 respondents.

From the results of the research, the researcher found that: 1) Evaluation toward the factors that influenced the use of mobile banking service belonged to the good category. 2) The customers had a good attitude toward the mobile banking service. 3) The customers performed a good management of mobile banking service. From the results of differential analysis, the researcher found that there had not been any difference within the customers' evaluation on the factors that influenced the use of mobile banking service, on the attitude toward the mobile banking service and on the management of mobile banking service based on the differences of gender and age. The customers with background of entrepreneurship and high level of income had better evaluation on the factors that influenced the use of mobile banking service, on the attitude toward the mobile banking service and on the management of mobile banking service.

Keyword: mobile banking, factors that influenced the use of mobile banking service, attitude toward the mobile banking service and the management of mobile banking service