

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN LAYANAN

MOBILE BANKING

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk
mencapai derajat Sarjana Strata-1 jurusan Akuntansi
pada Fakultas Ekonomi UII



Oleh :

Nama : Novi

Nomor. Mahasiswa : 08312032

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2011

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”



Yogyakarta, 22 Desember 2011

Penyusun,



(Novi)

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN
LAYANAN MOBILE BANKING**

Hasil Penelitian



Diajukan Oleh

Nama : Novi

No Mahasiswa : 08312032

Program Studi : Akuntansi

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 6 Januari 2012

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Syamsul Hadi', is written over a faint watermark of the UII logo and Arabic calligraphy.

(Drs. Syamsul Hadi, M.S., Ak)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobike
Banking**

**Disusun Oleh: NOVI
Nomor Mahasiswa: 08312032**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 15 Februari 2012

Penguji/Pemb. Skripsi

: Drs. Syamsul Hadi, M.Si, Ak

Penguji I

: Hendi Yogi P, SE, M.For.Accy, Ph.D



Mengetahui
Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA

Dengan ucapan syukur Alhamdulillah, karya ini

Kupersembahkan untuk:

Abah Tercinta H. Mochammad Idris

Mama tercinta H. Hasriah

Kakakku tersayang Edwin Irawan S.H

Sahabat-sahabatku,

Thanks for all...

MOTTO :

Usaha Tanpa Doa Adalah Sombong Dan Doa Tanpa Usaha

Adalah Bohong

*“Sungguh, Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum
sampai mereka sendiri mengubah dirinya”*

(Qs. Ar Ra'd : 11)

“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu”

(Qs. Al Baqarah : 45)

KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan program sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan, dan dukungan dari berbagai pihak yang dengan ketulusan, kasih sayang, dan pengorbanannya memberikan bantuan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang yang selalu melindungiku, memberikan jalan kemudahan, ilmu dan pemahaman serta keajaiban-keajaiban dan keindahan dalam hidup ini.
2. Bapak Prof. Drs. H. Hadri Kusuma, MBA., DBA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. Syamsul Hadi, M.S., Ak selaku dosen pembimbing. Terima kasih bapak atas semua waktu, tenaga, arahan dan kesabarannya sehingga skripsi ini terlaksana.
4. Abah dan Mama tercinta yang selalu ada untuk aku dalam kondisi apapun, yang tak pernah berhenti berdoa untuk putrinya ini. Terima kasih atas motivasi, amanat, kasih sayang, dan kepercayaannya yang diberikan untukku.

5. Kakakku tersayang yang selalu mendukung dan menjadi inspirasi untukku. Semoga kita bisa memberikan yang terbaik dan menjadi kebangga bagi kedua orang tua. Amin.
6. “Nyonya-Nyonya Rempong” (Icut, Nisol, Nungky, Endah, Meril). Aku tidak pernah menyesal bertemu kalian, 3 tahun bukanlah waktu yang sebentar untuk menjalin sebuah persahabatan. Mungkin aku bukan sahabat yang baik buat mereka, tetapi mereka benar-benar sahabat yang terbaik yang pernah saya temui.
7. Anak-anak “Mischerez” (Estu, Maya, Veni, Pitha, Widi, Riza), penuh suka duka bersama kalian, Terima kasih atas semuanya, aku senang berada diantara kalian walaupun kita sering ada konflik.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah melimpahkan rahmat dan hidayahnya bagi kita semua, terima kasih atas doa dan semua dukungan yang ada. Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna, walaupun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 6 Januari 2012

Novi

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Halaman Pengesahan	iii
Berita Acara Ujian Skripsi	iv
Halaman Persembahan	v
Motto	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstraks	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN TEORETIK	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teknologi Informasi	9

2.1.2 Konsep Mobile Banking	10
2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking	12
2.2.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan	12
2.2.2 Persepsi Manfaat	14
2.2.3 Resiko	16
2.2.4 Kemampuan Akses	18
2.2.5 Keamanan	20
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Populasi dan Sampel	23
3.2 Jenis Data	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data	24
3.4 Variabel Penelitian	24
3.5 Metode Analisis Data	26
3.5.1 Model Penelitian	26
3.5.2 Deskriptif Statistik	27
3.5.3 Uji Validitas	27
3.5.4 Uji Reliabilitas	27
3.5.5 Uji Multikolinearitas	28
3.5.6 Pengujian Hipotesa	29
 BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Deskripsi Responden	30
4.2 Deskriptif Statistik	32

4.3 Uji Validitas	34
4.4 Uji Realibilitas	36
4.5 Uji Multikolinearitas	37
4.6 Analisis Regresi Berganda	38
4.7 T-Test	41
4.7.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan	42
4.7.2 Persepsi Manfaat	44
4.7.3 Resiko	46
4.7.4 Kemampuan Akses	48
4.7.5 Keamanan	50
4.8 Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Keterbatasan Penelitian	54
5.3 Saran Penelitian	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.3 Hasil Deskriptif Statistik	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas	36
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Multikolinearitas	37
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Berganda	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner	59
Lampiran 2	Tabulasi Data	62
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas	83
Lampiran 4	Uji Regresi Berganda	89



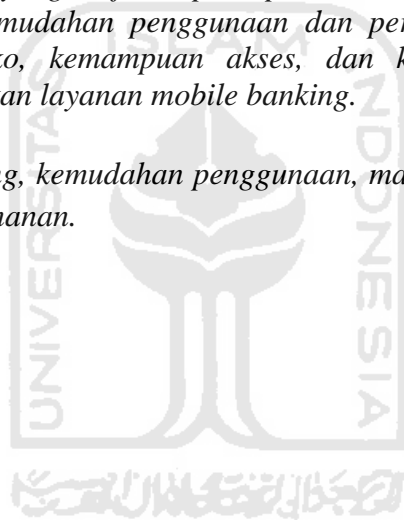
ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking” yang bertujuan untuk menguji faktor-faktor apa saja yang menentukan para nasabah bank dalam penggunaan layanan mobile banking.

Penelitian ini mengambil sampel para nasabah bank yang telah menggunakan mobile banking. Sampel diambil dengan menggunakan teknik sampling aksidental, dari seluruh kuisioner yang tersebar sejumlah 256 dapat yang kembali dan dapat diolah hanya 249. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 17.0.

Dari lima hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, dua diantaranya tidak terbukti yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat. Hipotesis yang terbukti yaitu resiko, kemampuan akses, dan keamanan mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

Kata kunci: *Mobile banking, kemudahan penggunaan, manfaat, resiko, kemampuan akses, keamanan.*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Metode konvensional perbankan yang sudah diterapkan sampai saat ini, nasabah datang ke bank untuk melakukan transaksi-transaksi. Baik itu transfer antar rekening atau berupa transaksi lainnya. Misalnya, nasabah ingin melakukan transfer antar bank yang sama, biasanya mereka datang ke bank, mengisi blanko yang bertuliskan transfer dan kemudian mengantri di barisan. Dengan metode seperti ini dirasakan kurang efisien karena waktu yang tersita cukup banyak, untuk mengisi formulir, mengantri, dan *Teller* pun menghabiskan banyak waktu untuk mengecek dan memastikan nomor rekening yang ada benar atau tidak. Dengan alasan itulah maka bank menawarkan layanan yang diharapkan dapat mengurangi kerumitan atau ketidakpraktisan metode manual yang sudah lama diterapkan.

Teknologi informasi yang semakin meluas akhir-akhir ini adalah teknologi dengan menggunakan media perangkat seluler serta internet. Semakin canggih fitur-fitur yang ditawarkan oleh para pembuat media komunikasi tersebut. Pemanfaatan teknologi informasi ini menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung perkembangan bisnis di sektor perbankan. Pemanfaatan teknologi yang tepat juga harus diperhatikan karena dapat meminimalkan resiko operasional sehingga perbankan mampu beroperasi lebih efisien.

Saat ini bank sudah merupakan kebutuhan masyarakat, transaksi perbankan merupakan suatu keharusan. Untuk memudahkan transaksi perbankan, ditawarkan suatu produk yang fungsinya mendukung berbagai kegiatan perbankan dengan konsumen atau nasabah yaitu *Mobile Banking*. Baik nasabah maupun bank sama-sama mendapatkan keuntungan dengan adanya *mobile banking* ini. Nasabah akan mendapatkan informasi perbankan yang cepat, efektif dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Sementara bagi bank itu sendiri, produk dengan teknologi informasi seperti ini semakin memudahkan mereka untuk mengurangi pekerjaan karyawan khususnya *teller*.

Mobile sendiri dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang berpindah-pindah tanpa terhalang oleh apapun. Jadi *m-banking* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses tanpa batasan. Batasan disini meliputi, ruang, waktu, ataupun jarak yang selama ini menjadi kendala bagi sebagian nasabah dalam melakukan transaksi. Transaksi disini merupakan transaksi non tunai seperti, pembayaran tagihan telepon, kartu kredit, listrik, transfer antar rekening, cek saldo, informasi suku bunga, dan lain-lain. Fasilitas-fasilitas yang diberikan dari layanan *m-banking* pun sangat beragam mulai dari transfer dana antar-rekening dan bank lain, informasi saldo, mutasi rekening koran, informasi suku bunga tabungan, deposito, kredit dan kurs valuta asing. Secara umum *mobile banking* menyediakan fasilitas yang hampir sama

dengan ATM kecuali pengambilan uang tunai. *Mobile banking* mempunyai cabang produk yang terdiri dari *sms banking*, *phone banking*, dan *internet banking*.

Beberapa waktu lalu, nasabah cukup puas melakukan transaksi menggunakan ATM. Mesin ini cukup mampu memberikan solusi pembayaran tanpa harus mengantri. Tetapi tidak dapat dipungkiri, belakangan ini bertransaksi melalui ATM pun sama seperti bertransaksi di bank, yaitu padat dan antri. Wajar saja jika ATM di kemudian hari akan dikalahkan oleh *m-Banking*, bukan saja lebih mudah, *m-Banking* juga tidak memerlukan kehadiran. Meski begitu, transaksinya tetap bisa dilakukan secara cepat, tepat dan aman. *M-Banking* sangat tepat diperuntukkan bagi mereka yang mungkin karena ketatnya jadwal dan sibuk. *M-Banking* juga ditunjang dengan layanan yang beragam, mulai dari *phone banking*, lalu *SMS banking* dan yang terakhir *Internet banking*. Kini, di Indonesia tiga komponen *m-Banking* ini sama popularnya dan memiliki pasarnya sendiri-sendiri. Kalangan perbankan nasional pun tak mau ketinggalan untuk melengkapi layanan *m-Banking* di banknya masing-masing.

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* atau biasa disebut *m-Banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi *M-banking* tidak akan berjalan jika

tidak didukung oleh suatu alat sebagai media untuk melakukan *mobile banking*. Di sini sudah dapat dipastikan bahwa media komunikasi 2 arah yang dapat digunakan adalah telepon seluler dan internet. Dengan fasilitas ini, setiap orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya berbagai kemudahan layanan perbankan diharapkan nasabah akan memperoleh kepuasan dalam menggunakan berbagai macam produk dan jasa yang diberikan oleh pihak bank.

Kelemahan dari m-banking yaitu sangat tergantung terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi blankspot atau ketidakterediaan jaringan, maka layanan m-banking tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet provider yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan m-banking. Sedangkan kelebihan M-Banking yaitu nasabah dapat mengakses keperluan perbankan kapanpun dan dimanapun, serta menghemat biaya dan waktu.

Di Indonesia *mobile banking* bukanlah hal yang asing lagi, tetapi telah menjadi bagian dari inovasi perbankan dalam mengikuti persaingan bisnis global. Oleh karena itu, institusi-institusi perbankan berusaha memberikan kepuasan pelayanan kepada para nasabahnya dengan memberikan fasilitas perbankan berupa layanan mobile banking untuk melakukan transaksi atau bisnis. Penggunaan jaringan seluler untuk kepentingan transaksi komersial (*mobile commerce*) dinilai cukup

aman, karena identitas pengguna lebih jelas, satu nomor ponsel hanya digunakan oleh satu orang. Maka *mobile banking* terlihat lebih sukses perkembangannya di Indonesia.

Berdasarkan data yang diinformasikan di situs <http://www.altavista.com>. belakangan ini semakin marak saja penyedia layanan *m-banking*. Sebut saja, BCA dengan *m-BCA*, Bank Niaga dengan *Niaga Ponsel Access*, Mandiri dengan *internet banking*, Bank Permata dengan *PermataBank mobile-banking* dan masih banyak jasa perbankan yang menawarkan layanan ini.

Penggunaan *mobile banking* dinilai menghasilkan dampak yang menguntungkan bagi pihak bank dan juga nasabah. Segalanya berubah menjadi lebih praktis, efektif serta efisien. Roy Suryo (2005) mengatakan kelebihan *m-banking* menggunakan jaringan pengaman ganda atau berlapis, yaitu dari operator yang menyediakan jaringan seluler dan jaringan perbankan itu sendiri, sehingga tidak perlu dikhawatirkan penggunaannya. Tetapi semakin banyak informasi pribadi yang harus diberikan dalam penggunaan *m-banking*, maka semakin tinggi kemungkinan nasabah untuk menolak menggunakan *m-banking* sehingga konsumen tidak dapat memaksimalkan manfaat dari penggunaan *m-banking* ini.

Penelitian terdahulu menguji tentang *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Pengaplikasian Layanan Mobile Banking* yang dilakukan oleh Yulia Rahmawati (2010) tetapi penelitian tersebut hanya menggunakan 3 independent variabel saja.

Dalam penelitian ini ingin mengembangkan penelitian tersebut dan menambahkan 2 independent variabel yang lain. Karena bidang perbankan semakin lama semakin berkembang, dan banyak faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, merumuskan masalah sebagai berikut : apakah variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, resiko, kemampuan akses, dan keamanan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, resiko, kemampuan akses, dan keamanan terhadap penggunaan *mobile banking*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Pihak Bank

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen untuk pengambilan keputusan tentang penggunaan *mobile banking* oleh nasabah sehingga pihak bank dapat meningkatkan pelayanan jasa *mobile banking*.

2. Penulis

Hasil penelitian ini memberikan kesempatan untuk mengembangkan ilmu dan sebagai tambahan literatur tentang nasabah bank.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teoretik

Pada bab ini membahas konsep-konsep teori seperti konsep teknologi informasi, mobile banking, konsep persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, resiko, kemampuan akses, keamanan dalam penggunaan layanan mobile banking, penelitian terdahulu yang relevan dan hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini memaparkan tentang populasi, sampel, jenis data, dan teknik pengumpulan data penelitian, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV Analisa Data dan Pembahasan

Bab ini membahas analisis data dan hasil penelitian yang diperoleh. Bab ini berisi hasil pengumpulan data, deskriptif statistik, uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinearitas, analisis kuantitatif, dan pembahasan.

BAB V Penutup

Membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis pada bab sebelumnya, keterbatasan penelitian, dan saran bagi penelitian sejenis berikutnya.



BAB II

KAJIAN TEORETIK

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teknologi Informasi

Perkembangan kemajuan teknologi dewasa ini berlangsung demikian pesatnya sehingga para ahli menyebut gejala ini sebagai suatu revolusi. Perubahan-perubahan yang terjadi, terutama disebabkan berbagai kemampuan dan potensi teknologi tersebut, yang memungkinkan manusia untuk saling berhubungan. Batasan jarak, waktu, jumlah, kapasitas, kecepatan dan lain-lain dapat diatasi dengan berkembangnya sarana informasi yang mutakhir. Majunya peradaban manusia dan perkembangan teknologi pada abad ke-21 ini telah menempatkan teknologi informasi menjadi suatu kebutuhan pengguna jasa telekomunikasi tersebut (www.vibiznews.com).

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (www.wikipedia.com). Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan

komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi komunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

Penggunaan teknologi informasi di dalam sistem bank bertujuan lebih kepada menarik nasabah serta mempertahankan nasabah agar terus menggunakan layanan atau jasa yang diberikan pihak bank. Teknologi informasi juga memberikan keuntungan lain bagi bank karena dalam proses perbankan sendiri segala sesuatunya menjadi lebih praktis, termanajemen, efektif dan efisien.

2.1.2 Konsep Mobile Banking

Teknologi informasi ikut mewarnai dunia perbankan. Kehadiran sistem *online* yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah mengambil uang dari kantor cabang dari bank yang sama yang berada dimana saja. Pada perkembangan selanjutnya, sistem tersebut dilengkapi dengan mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri atau *Automatic Teller Machine*, biasa disebut dengan ATM. Melalui ATM memungkinkan nasabah mengambil uang tanpa harus bergantung oleh jam kerja bank. Tidak puas dengan model pelayanan seperti itu, pihak bank juga mengembangkan layanan dengan telepon selular, yang dikenal dengan *mobile banking*.

Mobile banking adalah suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon selular dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di SIM Card. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang praktis, aman dan nyaman, yang disediakan oleh bank agar para nasabahnya dapat menggunakan jasa

layanan perbankan tanpa terbatas ruang dan waktu. Layanan *mobile banking* ada dua macam, yaitu *sms banking* dan *phone banking*.

Rahardjo (2002) menjelaskan bahwa ada beberapa persyaratan dari *Mobile Banking*, antara lain :

1. Aplikasi mudah digunakan.
2. Layanan dapat dijangkai dari mana saja.
3. Murah.
4. Aman.
5. Dapat diandalkan (reliable).

Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Keuntungan bagi nasabah, selain menghemat waktu, nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan juga melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan ponsel nasabah. Layanan yang diberikan antara lain informasi saldo, lima transaksi terakhir, transfer antar rekening dan pembayaran berbagai tagihan, pembelian pulsa atau bahkan saham.

Keunggulan *mobile banking* telah mengalami berbagai macam terapan teknologi yang canggih, perbaikan-perbaikan yang berarti sehingga tidak perlu dikhawatirkan penggunaannya. Selain itu disamping memiliki kelebihan layanan ini juga mempunyai kelemahan, menurut pakar Internet Onno W. Purbo menyatakan bahwa bahaya keamanan *m-banking* justru datang dari aspek non teknis. Bahaya tersebut akan datang ketika orang lain dalam hal ini pihak ketiga mengetahui nomor

PIN pengguna *mobile banking*. Sehingga tingkat kenyamanan konsumen akan berbanding terbalik dengan tingkat keamanan yang didapatkan oleh konsumen.

Mobile banking nantinya dengan sendirinya akan membawa revolusi terhadap cara bergaul, memperoleh hiburan tau bahkan caraa berbisnis. Pada intinya, *mobile banking* akan meningkatkan daya tawar bank kepada nasabah sehingga ketersediaan layanan ini memberikan nilai lebih bagi nasabah bank (www.vibiznews.com).

2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking

2.2.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual.

Kemudahan penggunaan *mobile banking* berarti bahwa layanan *mobile banking* yang telah disediakan oleh bank mudah dipahami dan mudah untuk digunakan sehingga akan mengurangi usaha nasabah untuk mempelajari bagaimana cara bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

Penerimaan penggunaan sebuah sistem juga turut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem tersebut. Ini merupakan refleksi psikologis pengguna yang lebih

bersikap terbuka terhadap sesuatu yang lebih mudah dipahami. Kemudahan tersebut dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sebuah sistem.

Persepsi kemudahan penggunaan diyakini memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukan sikap seorang individu dalam menerima sebuah teknologi. Davis (1989) dalam Fahmi Natigor Nasution (2004) memberikan beberapa indikator kemudahan terhadap suatu sistem informasi (termasuk mobile banking) yang meliputi mudah dipelajari dan dioperasikan, mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, dan menambah keterampilan para pengguna. Semakin mudah suatu sistem untuk dipelajari dan digunakan, maka hal tersebut akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan mobile banking.

Intensitas penggunaan dan interaksi pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan, dengan kata lain suatu sistem yang lebih sering digunakan dapat menunjukkan bahwa sistem tersebut dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan oleh pemakainya, sehingga dapat disimpulkan bahwa penerimaan suatu sistem (mobile banking) dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan mobile banking itu sendiri (Adam, 1992). Hal ini disebabkan karena pemakai atau nasabah terbuka terhadap sesuatu yang dapat dipahami dengan mudah.

Persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking (Nur Auliani, 2008). Hal itu dapat dikarenakan seseorang tidak terlalu mempermasalahkan kemudahan penggunaan suatu sistem saat ia

menggunakan sistem tersebut. Para nasabah tidak begitu memperlakukan kemudahan penggunaan *mobile banking*, karena pada saat ini pelanggan atau masyarakat sudah memiliki banyak pengetahuan. Mereka sudah mengerti tentang teknologi, handphone, dan komputer. Mereka beranggapan bahwa penggunaan *mobile banking* sekarang sudah mudah karena teknologi yang semakin berkembang dari tahun ke tahun, mereka merasa bahwa *mobile banking* mudah untuk digunakan. Mudah atau tidaknya sistem *mobile banking* digunakan, tidak mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* atau tidak.

Maka hipotesis yang diujikan adalah :

Ha₁ : Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

2.2.2 Persepsi Manfaat

Layanan *mobile banking* akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Bank menyediakan layanan seperti cek saldo, transfer antar rekening, info kurs dan sebagainya dalam *mobile banking* dengan tujuan memberi kemudahan bagi nasabahnya untuk bertransaksi. Dengan *mobile banking* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya (biaya transportasi) karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi dan karena *mobile banking* memberi pelayanan selama 24 jam maka nasabah dapat melakukan transaksi kapan pun bahkan ketika kantor bank sudah tutup.

Seseorang menggunakan mobile banking apabila orang tersebut percaya bahwa mobile banking dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya dan pencapaian prestasi kerjanya. Para nasabah berharap memperoleh manfaat saat melaksanakan tugas dan pekerjaannya setelah ia menggunakan mobile banking. Pengukuran kemanfaatan tersebut dilihat berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi yang dijalankan. Individu akan menggunakan TI jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya (Deviana Rosita, 2011). Oleh karena itu tingkat kemanfaatan mobile banking akan mempengaruhi sikap nasabah terhadap sistem tersebut.

Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor meliputi dimensi: membuat pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktivitas, mempertinggi efektifitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja akan berdampak terhadap penggunaan teknologi (Deviana Rosita, 2011). Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan penggunaan TI dapat diketahui dari kepercayaan pengguna TI dalam memutuskan penerimaan TI, dengan satu kepercayaan bahwa penggunaan TI tersebut memberikan kontribusi positif bagi penggunanya. Seseorang mempercayai dan merasakan dengan menggunakan komputer dan handphone sangat membantu dan mempertinggi prestasi kerja yang akan dicapainya, atau dengan kata lain orang tersebut mempercayai penggunaan TI telah memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan pencapaian prestasi kerjanya.

Persepsi manfaat tidak mempengaruhi sikap para nasabah untuk menggunakan sistem tersebut (Henry Aditya Rahadiano, 2009). Hal ini bisa terjadi karena nasabah tidak sepenuhnya bisa merasakan manfaat dari mobile banking. Mobile banking memang cukup membantu terutama bagi orang-orang yang memiliki tingkat kesibukan tinggi. Mereka bisa melakukan cek saldo, transfer antar rekening, melihat info kurs, dan pembayaran tagihan tanpa harus datang langsung ke bank. Transaksi-transaksi tersebut dapat mereka lakukan kapanpun dan dimanapun, bahkan di tengah kesibukan mereka. Namun manfaat itu belum dirasakan secara maksimal karena mobile banking hanya bisa melayani transaksi non-tunai. Untuk transaksi yang langsung melibatkan uang tunai seperti penyetoran dan penarikan tidak dapat dilakukan melalui mobile banking, dan hanya dapat dilakukan dengan datang ke bank atau ATM.

Maka hipotesis yang diujikan adalah:

Ha₂: Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking.

2.2.3 Resiko

Resiko adalah sesuatu keadaan *uncertainty* yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara *online*. Dapat dikatakan bahwa transaksi *online* memiliki resiko yang sangat besar, karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara *face to face* dan mereka juga tidak dapat memastikan apakah transaksi yang telah dilakukannya telah diproses secara tepat waktu atau tidak. Sebelum menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah pasti

telah mempertimbangkan resiko yang ada. Seperti, resiko bocornya PIN dan data pribadi nasabah, resiko dari serangan virus, resiko salah kirim, atau bahkan nasabah melakukan salah ketik. Namun, semua resiko tersebut dapat diminimalisir baik dari pihak bank ataupun dari nasabahnya. Untuk mencegah terjadinya kebocoran PIN dan data pribadi, maka pihak bank dapat memberikan pengamanan yang berlapis-lapis agar pihak ke tiga tidak dapat mencuri data nasabah. Sedangkan, untuk mengurangi resiko salah kirim maupun salah ketik, nasabah dapat melakukan pengecekan ulang (membaca ulang isi pesan) sebelum kemudian mengirim. Semakin besar resiko yang akan ditanggung nasabah dalam menggunakan layanan sistem *mobile banking*, maka semakin rendah penggunaan sistem tersebut.

Resiko didefinisikan sebagai persepsi nasabah atas ketidakpastian dan konsekuensi yang akan dihadapi setelah melakukan aktivitas tertentu. Mitchell (2008) menyatakan bahwa ada tiga alasan yang mendasari pentingnya mempelajari persepsi resiko konsumen. Pertama, teori persepsi resiko memiliki penarik intuitif dan memainkan suatu peranan penting dalam pemfasilitasan pemasar yang melihat dunia melalui kaca mata konsumen mereka. Kedua, ini dapat diterapkan pada sejumlah banyak aplikasi pemasaran. Ketiga, ditunjukkan bahwa persepsi resiko lebih berpengaruh untuk menjelaskan perilaku konsumen karena konsumen lebih termotivasi untuk menghindari kesalahan dibandingkan memaksimalkan kegunaan dalam keputusan-keputusan membeli.

Resiko berhubungan dengan sistem keamanan pada layanan *mobile banking*. Saat keamanan dalam sistem tersebut lemah, maka hal ini dapat membuat nasabah cemas dan ragu untuk memberikan nomor rekening mereka dan informasi penting lainnya melalui sistem layanan *mobile banking*. Nasabah khawatir jika kerahasiaan nomor PIN diketahui oleh orang lain tanpa sepengetahuan mereka, sehingga menyebabkan rendahnya keinginan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* tersebut.

Menurut Gilang Rizky Amijaya (2010), semakin nasabah merasa bahwa layanan sistem *mobile banking* mempunyai resiko yang besar, maka hal tersebut akan menurunkan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dalam penelitiannya, indikator persepsi resiko dilihat dari tindakan yang telah dilakukan pihak bank untuk memperkecil resiko dari penggunaan *mobile banking*. Semakin besar tingkat resiko yang akan ditanggung nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, maka akan semakin rendah keinginan nasabah dalam penggunaan *mobile banking*. Dari penjelasan tersebut, maka hipotesis yang diujikan adalah:

Ha₃ : Resiko berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

2.2.4 Kemampuan Akses

Dengan semakin majunya teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini, konsumen semakin menuntut tersedianya fasilitas dan akses yang cepat, aman, mudah dan nyaman guna melakukan transaksi perbankan mereka. Banyak bank

memahami perkembangan tren tersebut dan terus meningkatkan fasilitas perbankan transaksionalnya.

Kemampuan akses meliputi akses secara fisik (infrastruktur) dan kemampuan menggunakan sistem. Karahanna dan Straub (1999) menyatakan bahwa jika informasi sistem dapat semakin mudah untuk diakses, maka semakin sedikit usaha yang diperlukan untuk menggunakan sistem tersebut. Dalam konteks mobile banking, kemampuan akses tidak hanya kemampuan nasabah dalam menggunakan sistem, tetapi juga kemampuan akses internet dan handphone secara fisik. Goh (1995) menyatakan bahwa dengan adanya infrastruktur teknologi yang memadai, dimana aplikasi pemasaran melalui internet dan handphone, seperti mobile banking, akan dapat dikerjakan dengan lebih mudah. Tan dan Teo (2000) sependapat dengan Goh (1995) yang menyatakan bahwa kemampuan akses mobile banking merupakan fasilitator dalam pengadopsian karena kapasitas mobile banking mendorong pengguna untuk mempersepsikan teknologi menjadi lebih baik.

Kemampuan akses yang diberikan kepada nasabah, akan meningkatkan minat nasabah dalam penggunaan layanan.

Mobile banking karena rasa tepat telah menggunakan layanan ini dan rasa tidak sia-sia menggunakan layanan yang diberikan. Ketika bank dapat menyediakan layanan yang mudah untuk diakses maka minat nasabah akan semakin tinggi dalam menggunakan layanan *mobile banking* (Angga Arianto Pribadi, 2010). Kemampuan akses dapat berupa kualitas jaringan, kualitas layanan baik di dalam maupun di luar

ruangan, sambungan tidak terputus-putus, harga yang harus dibayar untuk mendapatkan akses dalam menggunakan jaringan dalam layanan kepada nasabah, serta kualitas pertukaran informasi antara pelanggan dan operator.

Maka hipotesis yang diujikan adalah:

Ha₄ : Kemampuan akses berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking.

2.2.5 Keamanan

Keamanan adalah persepsi nasabah tentang kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang di dapat dari transaksi elektronik terhadap penggunaan atau pengumuman yang tidak berwenang (Bondan Aditya Wijanarko, 2009), sehingga nasabah akan merasa bahwa kerahasiaan data-data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui mobile banking.

Keamanan data merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menggunakan layanan mobile banking. Dalam transaksi online, resiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan. Sudah banyak survei yang menemukan adanya kekhawatiran yang tinggi dari nasabah tentang kerahasiaan data-data pribadi mereka saat bertransaksi secara online (Sri Maharsi dan Fenny, 2006). Kekhawatiran utama bagi pengguna mobile banking adalah kurangnya pengendalian terhadap kerahasiaan informasi yang mengakibatkan penyalahgunaan data-data yang kita miliki.

Pihak yang menyediakan layanan mobile banking harus dapat menjamin keamanan data nasabah. Bank harus menyediakan teknologi keamanan data yang

sesuai standar sehingga data pelanggan tidak dapat dicuri dan disalahgunakan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab. Sistem maupun jaringan mobile banking telah menggunakan pengamanan yang seoptimal mungkin. Kondisi pengamanan mobile banking juga selalu dipantau dan ditingkatkan sejalan dengan perkembangan teknologi dan ancaman yang ada. Dengan adanya jaminan keamanan yang dilakukan oleh pihak bank maka akan timbul rasa percaya yang akan menarik minat nasabah untuk menggunakan mobile banking.

Keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking. Implikasinya adalah jika konsumen percaya bahwa saluran pembayaran di mobile banking tidak aman, hal ini mengurangi kepercayaan konsumen, sehingga mereka malas melakukan transaksi *online banking* (Sri Maharsi dan Fenny, 2006). Mobile banking yang mampu meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah akan memperoleh kepercayaan nasabah. Jika nasabah sudah percaya bahwa saluran pembayaran di internet aman, serta percaya bahwa pihak bank tidak akan membocorkan informasi personal mereka yang rahasia atau menjualnya pada pihak lain tanpa mengkonsultasikan terlebih dahulu dengan mereka, maka akan menarik minat mereka untuk menggunakan mobile banking.

Hubungan antara persepsi keamanan dengan keinginan nasabah untuk menggunakan mobile banking adalah berbanding terbalik (Kemala Herna, 2009). Semakin tinggi keamanan yang disediakan pihak bank semakin rendah keinginan nasabah untuk menggunakan mobile banking. Walaupun keamanan telah

ditingkatkan namun tidak semua nasabah mau memanfaatkan teknologi yang sudah disediakan, masih saja ada nasabah yang belum percaya sepenuhnya dengan keamanan mobile banking dan lebih memilih melakukan semua transaksinya secara konvensional yaitu transaksi yang memerlukan interaksi secara langsung antara nasabah dan petugas bank.

Maka hipotesis yang diujikan adalah:

Ha₅: Keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah kumpulan atau agregasi dari seluruh elemen-elemen atau individu yang merupakan sumber informasi dalam suatu penelitian. Populasi penelitian adalah keseluruhan dari objek penelitian yang akan diteliti. Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang memiliki karakteristik sama dengan populasinya, diambil sebagai sumber data penelitian (Syamsul Hadi, 2009). Berdasarkan pengertian tersebut populasi dalam penelitian ini adalah semua individu yang menggunakan layanan mobile banking. Sedangkan sampelnya adalah individu yang menggunakan mobile banking yang kebetulan ditemui oleh peneliti.

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *sampling aksidental* yaitu pemilihan anggotanya dilakukan terhadap orang yang kebetulan ada atau dijumpai peneliti. Metode *sampling aksidental* merupakan metode pemilihan sampel dari elemen yang populasi datanya mudah diperoleh oleh peneliti.

3.2 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan oleh peneliti secara langsung dari obyek penelitian tanpa melewati perantara. Data tersebut didapatkan melalui kuesioner yang merupakan penggabungan dari penelitian-penelitian sebelumnya.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode angket atau kuesioner. Kuesioner adalah suatu pertanyaan tertulis yang harus dijawab oleh responden, telah dibuat sebelumnya dan biasanya telah diberikan alternatif jawaban yang agak tertutup (Syamsul Hadi, 2009). Kuesioner disebar melalui web yang dapat diakses di <https://spreadsheets.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGR1dGRWRjQ0NDJpcGVxUTgyWTJaaWc6MQ>, jejaring sosial (blog, email, facebook, dan twitter), teman-teman kos, mahasiswa, dan nasabah yang ditemui peneliti di tempat penelitian (bank). Hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden tersebut akan dinilai dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5. Kuesioner yang telah diisi oleh responden tersebut akan diseleksi terlebih dahulu agar kuesioner yang tidak memenuhi syarat tidak disertakan dalam analisis penelitian. Jumlah kuesioner yang diproses 249 buah. Setiap responden diminta untuk memberikan penilaian atas 21 pertanyaan yang diajukan.

3.4 Variabel Penelitian

Berikut ini adalah penjelasan mengenai identifikasi variabel-variabel dalam penelitian ini. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah penggunaan mobile banking. Sementara variabel independennya terdiri dari persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, resiko, kemampuan akses, dan keamanan. Definisi operasional variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan Mobile Banking

Penggunaan mobile banking adalah pemanfaatan teknologi internet dan handphone sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet dan handphone sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Selain itu, bentuk transaksi yang dilakukan pun bersifat maya, atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan kepercayaan seseorang bahwa teknologi itu mudah untuk dipahami dan dapat memberikan kemudahan dalam bekerja. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan penggunanya (Adam, 1992).

3. Persepsi Manfaat

Kemanfaatan penggunaan teknologi informasi (TI) dapat diketahui dari kepercayaan pengguna TI dalam memutuskan penerimaan TI, dengan satu kepercayaan bahwa penggunaannya memberikan kontribusi positif bagi penggunanya.

4. Resiko

Resiko adalah persepsi nasabah mengenai suatu keadaan *uncertainty* yang dipertimbangkan nasabah untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara *online*. Saat resiko yang terkandung dalam suatu sistem besar, maka akan mengurangi minat seseorang untuk menggunakan sistem tersebut, dan begitupun sebaliknya.

5. Kemampuan Akses

Dalam mobile banking, kemampuan akses tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menggunakan sistem, tetapi juga ada tidaknya infrastruktur yang memadai untuk menunjang berjalannya sistem. Kemampuan untuk mengakses layanan bukanlah urusan perbankan, tetapi tergantung pada penyedia jaringan (*service provider*) untuk mengakses layanan tersebut.

6. Keamanan

Keamanan adalah persepsi pelanggan tentang kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap penggunaan atau pengumuman yang tidak berwenang (Bondan Aditya Wijanarko, 2009).

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Model Penelitian

Untuk menguji hipotesis dan menyatakan kekuatan variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini digunakan alat analisis regresi berganda. Bentuk persamaan model yang digunakan adalah:

$$PMB = \alpha + \beta_1PKP + \beta_2PM + \beta_3RISK + \beta_4KAK + \beta_5AMAN + \varepsilon$$

Dimana: PMB	=	penggunaan mobile banking
PKP	=	persepsi kemudahan penggunaan
PM	=	persepsi manfaat
RISK	=	resiko
KAK	=	kemampuan akses
AMAN	=	keamanan

3.5.2 Deskriptif Statistik

Deskriptif statistik merupakan bagian dari statistika yang mempelajari cara pengumpulan dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Deskriptif statistik berhubungan dengan hal meguraikan atau memberikan keterangan mengenai suatu data atau keadaan atau fenomena yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti, dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis.

3.5.3 Uji Validitas

Uji validitas merupakan tingkat dimana suatu alat pengukur mengukur apa yang seharusnya diukur (Supardi, 2005). Validitas berhubungan dengan akurasi alat ukur yang digunakan, dan sebuah alat ukur yang valid akan memberikan persamaan hasil di manapun atau kapanpun alat tersebut digunakan (Syamsul Hadi, 2009). Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Uji validitas dilakukan terhadap seluruh pertanyaan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari setiap pertanyaan. Pada uji validitas suatu instrumen dapat dinyatakan valid jika

koefisien validitasnya di atas nilai r-tabel 5% dengan tingkat signifikansi $< 5\%$ ($p < 0,05$).

3.5.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih (Supardi, 2005). Uji ini dalam suatu penelitian dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Penilaiannya menggunakan *Cronbach Alpha* dari masing-masing item dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dalam variabel dikatakan handal (*reliable*) apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60. Apabila nilai *Cronbach Alpha* semakin mendekati angka 1 mengindikasikan bahwa instrumen semakin tinggi reliabilitasnya. Nilai *Cronbach Alpha* antara 0,80 s.d 1,0 dikategorikan reliabilitas baik, nilai *Cronbach Alpha* antara 0,60 s.d 0,79 dikategorikan reliabilitas diterima, dan nilai *Cronbach Alpha* kurang dari 0,60 dikategorikan reliabilitas kurang baik (Sekaran, 1992).

3.5.5 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu keadaan dimana antar variabel X (independen) saling berkorelasi satu dengan yang lainnya. Suatu persamaan regresi terjadi multikolinearitas bila dua atau lebih variabel independennya memiliki tingkat korelasi yang tinggi (Gujarati, 1995). Oleh karena itu, persamaan regresi dikatakan

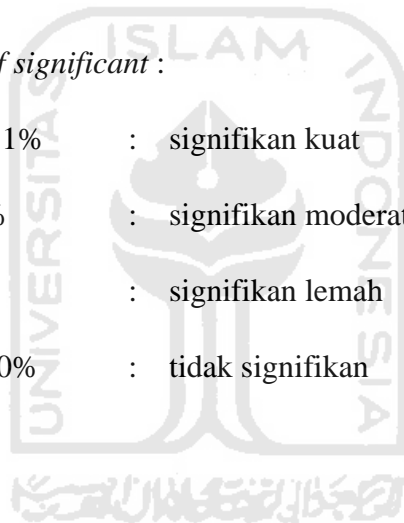
baik jika persamaan tersebut memiliki variabel independen yang saling tidak berkorelasi.

Sampai saat ini belum ada standar nilai korelasi yang bisa dipakai untuk menentukan titik mulainya sebuah persamaan regresi terkena gejala multikolinearitas. Gujarati (1995) menyebutkan bahwa dua variabel yang memiliki tingkat korelasi 0,8 sudah terlalu tinggi, tetapi kalau 0,5 tidak ada masalah.

3.5.6 Pengujian Hipotesa

Menentukan *level of significant* :

- Kurang dari 1% : signifikan kuat
- 1% - 4,999% : signifikan moderat
- 5% - 10% : signifikan lemah
- Lebih dari 10% : tidak signifikan



BAB IV

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Responden

Analisis karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran tentang nasabah, apakah dengan karakteristik nasabah yang berbeda-beda mempunyai penilaian yang sama ataukah tidak.

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 249 responden diperoleh data tentang jenis kelamin responden penelitian. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel 4.1.

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	124	49,8%
Perempuan	125	50,2%
Jumlah	249	100%

Sumber : data primer diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui dari 249 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 124 orang (49,8%), sedangkan untuk responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 125 orang (50,2%). Hal tersebut menunjukkan bahwa *mobile banking* digunakan oleh semua kalangan baik laki-laki maupun perempuan. Hal ini dapat dikarenakan oleh adanya kemajuan teknologi yang sangat pesat sehingga semua kalangan dapat menerima teknologi ini. Dapat disimpulkan

bahwa dalam penelitian ini tidak ada bias gender. Karena, sampel sudah mewakili baik laki-laki maupun perempuan.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia seseorang merupakan faktor yang dapat menentukan sikap konsumen karena pengetahuan, pandangan, pengalaman dan keyakinan sehingga akan menentukan obyek. Dari hasil perolehan data pada 249 responden yang menjawab kuesioner, klasifikasi interval usia dapat ditunjukkan pada tabel 4.2.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
< 20 tahun	4	1,6%
20-30 tahun	222	89,2%
>30 tahun	23	9,2%
Jumlah	249	100%

Sumber : data primer diolah, 2011.

Dari Tabel 4.2 dapat menyatakan bahwa pengguna sistem *mobile banking* di Yogyakarta mayoritas berusia 20-30 tahun berjumlah 222 atau 89,2% dan yang paling sedikit menggunakan jasa *mobile banking* usia dibawah 20 tahun. Usia 20-30 tahun adalah usia dimana seseorang biasanya masih berada pada tahap awal kerja atau karier. Dimana pada awal-awal karier, mereka biasanya bertugas sebagai pelaksana lapangan yang sering disuruh-suruh oleh atasannya dalam melaksanakan kepentingan perusahaan, salah satunya dalam urusan perbankan seperti pembayaran rekening listrik, pembayaran telepon, pembayaran kepada klien dan lain-lain.

Pekerjaan atau urusan perbankan yang seperti ini jika dilakukan secara manual dengan datang langsung ke bank maupun datang langsung ke tempat klien akan memerlukan proses dan waktu yang sangat panjang, padahal waktu yang mereka miliki sangatlah terbatas, sehingga jika mereka tetap melakukan pekerjaan tersebut secara manual maka waktu yang mereka gunakan akan terbuang sia-sia. Namun, dengan adanya teknologi *mobile banking* ini, mereka dapat langsung melakukan transaksi tersebut melalui ponsel maupun internet tanpa datang dan mengantri ke bank. Yang perlu mereka lakukan hanya memasukkan nomor PIN dan kemudian melakukan transfer sesuai kebutuhan mereka. Teknologi ini dapat mereka gunakan dari mana saja dan kapan saja. Karena teknologi *mobile banking* dapat digunakan selama 24 jam setiap hari. Selain itu, mereka tidak perlu lagi membawa uang tunai dalam jumlah yang besar guna pembayaran tunai kepada supplier. Sehingga, mereka tidak perlu lagi menghabiskan waktu yang mereka miliki untuk melakukan transaksi perbankan maupun pembayaran kepada klien. Karena, sekarang mereka dapat menikmati teknologi yang mudah digunakan, lebih praktis dan lebih cepat.

4.2 Deskriptif Statistik

Deskriptif statistik atas data yang akan dianalisa perlu disampaikan untuk memberikan gambaran tentang data penelitian secara umum kepada para pembaca laporan. Fokus paparan deskripsi adalah berhubungan dengan homogenitas dan normalitas data. Berikut ini adalah tabel hasil deskriptif statistik secara keseluruhan.

Tabel 4.3
Hasil Deskriptif Statistik

	PKP	PM	RISK	KAK	AMAN
Mean	4.012851	4.236948	3.961178	4.045515	4.108434
Standard Error	0.050409	0.044475	0.058124	0.051558	0.053195
Median	4.2	4.25	4	4	4.333333
Mode	5	5	5	5	5
Standard Deviation	0.795448	0.701798	0.917185	0.813571	0.8394
Kurtosis	0.628765	1.810935	-0.3393	0.414085	-0.87537
Skewness	-0.84099	-1.17875	-0.63856	-0.79562	-0.57843
Minimum	1	1	1	1	2
Maximum	5	5	5	5	5

Sumber : data diolah, 2011

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata semua independen variabel memiliki nilai yang tinggi, yaitu diatas 4. Nilai tertinggi ada pada persepsi manfaat yaitu sebesar 4,2, dan sebaliknya nilai terendah ada pada resiko yaitu sebesar 3.9. Hal ini menunjukkan lebih banyak responden yang menyatakan bahwa layanan *mobile banking* bermanfaat dan bahkan sangat bermanfaat. Nilai rata-rata terendah adalah pada variabel resiko dengan nilai 3,9, walaupun nilainya mendekati 4 tetapi dibanding variabel yang lain responden mengatakan nilai resiko adalah yang paling kecil sehingga tidak terlalu berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal ini wajar, karena sebagian resiko dapat dikelola atau diminimalisir oleh nasabah.

Jika dilihat dari homogenitas data, ternyata persepsi manfaat memiliki tingkat homogenitas yang paling tinggi, dan yang paling heterogen adalah resiko. Dari kedua parameter tersebut, dapat dikatakan bahwa responden setuju bahwa *mobile banking*

bermanfaat bagi nasabah, sedangkan resiko lebih bervariasi karena sebagian responden ada yang mengatakan beresiko dan sebagian lagi ada yang mengatakan tidak beresiko. Homogenitas data juga dinilai oleh nilai kurtosis dimana nilai tertinggi ada pada persepsi manfaat dan nilai terendah ada pada keamanan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki data yang paling tidak homogen dibanding dengan variabel-variabel yang lain walaupun nilai rata-rata keamanan masih masuk dalam kelompok aman yaitu sebesar 4,1.

Dilihat dari sisi normalitas data, variabel yang distribusinya paling normal adalah keamanan dengan nilai $-0,57$, sedangkan nilai tertinggi ada pada persepsi manfaat yaitu $-1,17$. Persepsi manfaat memiliki nilai kemencengan tertinggi yang disebabkan adanya 1 responden yang memberi jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) dan 8 responden menjawab TS (Tidak Setuju), padahal selebihnya 90 responden menjawab S (Setuju) dan 116 responden menjawab SS (Sangat Setuju). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mencengnya data disebabkan adanya data ekstrem.

4.3 Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer menggunakan program *SPSS for Windows versi 17*. Adapun hasil pengujian validitas sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	r tabel	Correct Item- Total Correlation	Status
PKP1	0,104	0,669	Valid
PKP2	0,104	0,672	Valid
PKP3	0,104	0,602	Valid
PKP4	0,104	0,564	Valid
PKP5	0,104	0,552	Valid
PM1	0,104	0,630	Valid
PM2	0,104	0,572	Valid
PM3	0,104	0,660	Valid
PM4	0,104	0,533	Valid
Risk1	0,104	0,739	Valid
Risk2	0,104	0,812	Valid
Risk3	0,104	0,734	Valid
KAK1	0,104	0,620	Valid
KAK2	0,104	0,687	Valid
KAK3	0,104	0,666	Valid
Keamanan1	0,104	0,677	Valid
Keamanan2	0,104	0,574	Valid
Keamanan3	0,104	0,577	Valid
PMB1	0,104	0,689	Valid
PMB2	0,104	0,699	Valid
PMB3	0,104	0,728	Valid

Sumber : data diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.4 di atas maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner disemua variabel bebas (persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, resiko, kemampuan akses dan keamanan) maupun variabel terikat (penggunaan *mobile banking*) adalah valid. Karena setiap butir pertanyaan dalam kuesioner memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,104). Dengan demikian, item-item pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner telah memenuhi syarat valid dan dapat diikutsertakan dalam analisis data selanjutnya pada penelitian ini.

4.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap seluruh item pertanyaan yang dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program *SPSS for Windows* Versi 17. Adapun hasil pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>
Penggunaan <i>mobile banking</i>	0,840
Persepsi kemudahan penggunaan	0,818
Persepsi manfaat	0,787
Resiko	0,876
Kemampuan akses	0,808
Keamanan	0,772

Sumber: data diolah, 2011

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa untuk variabel penggunaan *mobile banking*, persepsi kemudahan, resiko dan kemampuan akses tergolong dalam tingkat reliabilitas baik karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha* yang terletak pada kisaran 0,8-1. Sedangkan untuk variabel persepsi manfaat dan keamanan tergolong dalam tingkat reliabilitas diterima karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha* yang terletak pada kisaran 0,6-0,79. Dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur masing-masing variabel penelitian dapat diandalkan atau reliabel, karena semua variabel bebas maupun terikat memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang disyaratkan yaitu di atas nilai kritis ($> 0,60$).

4.5 Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinearitas menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Pengujian Multikolinearitas

	Tolerance	VIF
Persepsi kemudahan penggunaan	0,464	2,156
Persepsi manfaat	0,551	1,814
Resiko	0,394	2,540
Kemampuan akses	0,506	1,977
Keamanan	0,442	2,261

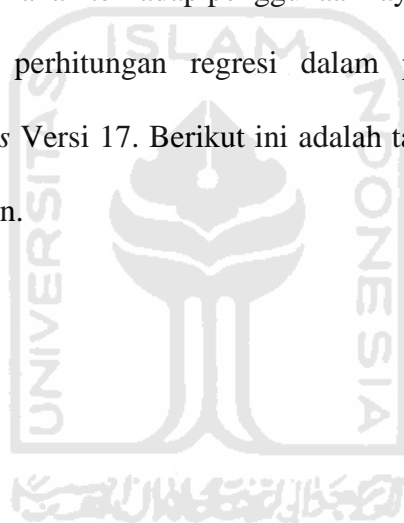
Sumber: data diolah, 2011

Dilihat dari nilai VIF pada hasil pengujian di atas, nilai VIF jauh lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak mempunyai indikasi masalah multikolinearitas sehingga semua variabel bebas dapat dimasukkan dalam penelitian ini dan model regresi tersebut layak dipakai.

4.6 Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk menguji dua variabel yaitu variabel dependen (terikat) dan variabel independen (penjelas). Variabel dependen pada umumnya dipengaruhi oleh lebih dari satu variabel independen. Variabel independen tersebut kemudian akan dimasukkan ke dalam model regresi. Dalam penelitian ini digunakan untuk melihat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, resiko, kemampuan akses, dan keamanan terhadap penggunaan layanan *mobile banking*.

Untuk mempermudah perhitungan regresi dalam penelitian ini digunakan software *SPSS for Windows* Versi 17. Berikut ini adalah tabel hasil uji regresi linier berganda secara keseluruhan.



Tabel 4.7
Hasil Analisis Regresi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 ^a	.649	.641	.57521

a. Predictors: (Constant), AMAN, PM, PKP, KAK, RISK

b. Dependent Variable: PMB

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	148.464	5	29.693	89.744	.000 ^a
	Residual	80.399	243	.331		
	Total	228.863	248			

a. Predictors: (Constant), AMAN, PM, PKP, KAK, RISK

b. Dependent Variable: PMB

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.118	.243		-.485	.628
	PKP	.038	.067	.031	.556	.579
	PM	.017	.070	.012	.242	.809
	RISK	.364	.063	.348	5.738	.000
	KAK	.132	.063	.112	2.087	.038
	AMAN	.475	.065	.415	7.265	.000

a. Dependent Variable: PMB

Sumber : data diolah, 2011

Dengan memperhatikan model regresi dan hasil regresi linier berganda maka didapat persamaan faktor-faktor yang mempengaruhi pertimbangan nasabah dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan layanan *mobile banking* sebagai berikut:

Pertimbangan Penggunaan

$$= -0.118 + 0,038 (\text{Persepsi Kemudahan Penggunaan}) + 0,017 (\text{Persepsi Manfaat}) + 0,364 (\text{Resiko}) + 0,132 (\text{Kemampuan Akses}) + 0,475 (\text{Keamanan}) + \varepsilon$$

Dari table 4.7 di atas diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* atau koefisien determinasi variabel independen (persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, resiko, kemampuan akses, dan keamanan) sebesar 0,641 atau 64,1%. Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,641, maka dapat diartikan bahwa 64,1% dari model dalam variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari persepsi kemudahan penggunaan (X_1), persepsi manfaat (X_2), resiko (X_3), kemampuan akses (X_4), dan keamanan (X_5). Sehingga kemampuan menjelaskan per variabel rata-rata adalah 12,82%. Sebenarnya masih banyak variabel yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking*, antara lain yaitu masalah kepercayaan, kualitas informasi, faktor perilaku, norma subjektif, kemajuan teknologi, kecocokan dengan gaya hidup, penjelasan customer service, kualitas dari koneksi internet yang disediakan pihak bank, dll sehingga peran per variabel sebenarnya sangat kecil. Lima variabel yang digunakan pada penelitian ini hanyalah

sebagian kecil saja dari sekian banyaknya variabel yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking*, penelitian ini ternyata mampu menjelaskan sebesar 64,1% atau rata-rata 12,82% per variabel. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini cukup baik.

Berdasarkan tabel 4.7, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai F sebesar 89,744 yang didukung juga oleh *Significance F* sebesar 0,000^a menunjukkan tingkat kesalahan yang akan ditanggung jika menolak H_0 . Kecilnya nilai signifikansi F menunjukkan model yang diajukan baik karena memiliki kemungkinan kesalahan yang sangat kecil karena kurang dari 1%. Kesimpulan dari indikator ini adalah bahwa model yang dibuat dalam penelitian ini dapat digunakan untuk analisa.

Nilai signifikansi konstanta menunjukkan adanya variabel yang terlewat secara keseluruhan. Dari tabel 4.7 dapat diketahui bahwa Nilai signifikansi atas konstanta sebesar 0,628 atau 62,8% yang berarti tidak signifikan. Agar sebuah model masuk dalam kategori baik, maka nilai signifikansi atas konstanta harus tidak signifikan (Syamsul Hadi, 2009). Dikarenakan konstanta tidak signifikan maka dapat disimpulkan bahwa konstanta tidak mempengaruhi variabel dependen, sehingga tidak ada variabel lain di dalam model penelitian yang berpengaruh terhadap model.

Dari keterangan tersebut, menunjukkan bahwa secara keseluruhan model dinyatakan cukup baik karena erornya kecil dan tidak ada model yang dilupakan.

4.7 T-Test

Tujuan T-Test adalah untuk mengetahui apakah setiap variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan atau tidak.

4.7.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan

H_{01} : Persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa koefisien (β) variabel persepsi kemudahan penggunaan (X_1) adalah 0,038 dan memiliki *significance* sebesar 0,579 atau 57,9%. Dari angka-angka tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*, maka hipotesa null gagal ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

Para nasabah tidak begitu memperlakukan kemudahan penggunaan *mobile banking*, karena pada saat ini pelanggan atau masyarakat sudah memiliki banyak pengetahuan. Mereka sudah mengerti tentang teknologi, handphone, dan komputer. Mereka beranggapan bahwa penggunaan *mobile banking* sekarang sudah mudah karena teknologi yang semakin berkembang dari tahun ke tahun, mereka merasa bahwa *mobile banking* mudah untuk digunakan. Mudah atau tidaknya sistem *mobile banking* digunakan, tidak mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* atau tidak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Nur Auliani (2008), yang memiliki *significance* sebesar 19,8%, Rizki Amalia (2009) 26,5%, Yulia Rahmawati (2010) 53,3%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa dari tahun ketahun

tingkat *significance* semakin meningkat, semakin lama semakin tidak signifikan karena orang semakin ‘melek’ akan teknologi layanan *mobile banking*. Hal ini disebabkan mayoritas pengguna layanan *mobile banking* telah menggunakannya minimal selama 1 tahun, sehingga para nasabah sudah terbiasa dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Apapun kemudahan atau kesulitan yang diberikan oleh layanan *mobile banking* tidak akan mengurangi penggunaan *mobile banking*. Artinya persepsi kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* tidak akan mempengaruhi pemakai untuk menggunakan sistem tersebut.

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Adam (1992) yang menyatakan bahwa intensitas penggunaan dan interaksi pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan, dengan kata lain suatu sistem yang lebih sering digunakan dapat menunjukkan bahwa sistem tersebut dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan. Perbedaan hasil penelitian ini dikarenakan pada penelitian yang dilakukan oleh Adam (1992) tersebut dilakukan sekitar 19 tahun yang lalu tepatnya pada tahun 1992 dimana pada saat itu zaman masih kuno, orang-orang belum ‘melek’ akan teknologi, handphone masih mahal jadi penggunaannya pun masih sedikit. Di masa sekarang segala sesuatu yang sulit dapat menjadi mudah dan bisa dilakukan oleh siapa saja karena adanya tuntutan kemajuan teknologi.

Dalam penelitian ini terdapat kelemahan, yaitu tetap menyertakan variabel persepsi kemudahan, padahal telah diketahui dari tahun ke tahun variabel ini

semakin tidak signifikan. Hal ini telah dibuktikan dari penelitian-penelitian terdahulu bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah tidak perlu menyertakan variabel persepsi kemudahan, karena besar kemungkinan hasil yang didapat akan semakin tidak signifikan. Variabel ini dapat diganti dengan variabel lain yang hasilnya lebih signifikan.

4.7.2 Persepsi Manfaat

H_{02} : Persepsi manfaat tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa koefisien (β) variabel persepsi manfaat (X_2) adalah 0,017 dan memiliki *significance* sebesar 0,809 atau 80,9%. Dari angka-angka tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa null gagal ditolak.

Apabila seseorang merasakan manfaat atas suatu layanan, maka ia akan menggunakan layanan tersebut dan begitupun sebaliknya. Dari hasil penelitian ini data yang diperoleh tidak sesuai dengan logika tersebut. Jika dilihat dari nilai rata-rata persepsi manfaat yaitu sebesar 4,2 dari nilai maksimal 5, maka hal ini menunjukkan bahwa *mobile banking* sangat bermanfaat bagi nasabah dan mereka menilai manfaat atas *mobile banking* sangat tinggi. Pada variabel ini nilai minimal

adalah 1, dan terdapat 1 (satu) responden yang memberi skor ini, sehingga data tersebut dapat digolongkan sebagai data ekstrem dan bisa dikeluarkan dari penelitian. Nilai standar deviasi menunjukkan nilai yang sangat rendah yaitu 0,7018, rendahnya nilai standar deviasi ini didukung dengan tingginya nilai rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa semua responden merasakan manfaat yang besar atas *mobile banking*. Rendahnya standar deviasi berakibat pada data yang sangat homogen dan secara langsung tidak akan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Dengan demikian, yang membuat variabel persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* bukan disebabkan tidak dirasakannya manfaat oleh responden, tetapi lebih disebabkan oleh tingginya manfaat yang dirasakan oleh responden itu sendiri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Henry Aditya Rahadianto (2009) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Deviana Rosita (2011) yang menyatakan bahwa semakin nasabah merasakan bahwa suatu sistem bermanfaat, maka hal tersebut akan menarik minat dan semakin mendukung pertimbangan nasabah dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan sistem tersebut. Karenanya tingkat manfaat akan mempengaruhi sikap nasabah terhadap penggunaan sistem. Perbedaan hasil penelitian ini terjadi karena Deviana Rosita (2011) melihat persepsi pengguna atas manfaat dari beberapa sudut pandang seperti

manfaat dapat meningkatkan efisiensi waktu dan manfaat yang diperoleh saat bertransaksi. Sedangkan dalam penelitian ini, hanya melihat persepsi pengguna atas manfaat yang ditimbulkan dari sisi pekerjaan saja.

Kelemahan dalam penelitian ini adalah data yang didapat terlalu homogen pada persepsi pengguna atas manfaat yang ditimbulkan dari sisi pekerjaan saja. Akan lebih tepat jika penilaian persepsi manfaat juga dilihat dari sisi manfaat yang lain, seperti efisiensi biaya.

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah tidak perlu menyertakan variabel persepsi manfaat, karena besar kemungkinan hasil yang didapat akan tidak signifikan. Variabel ini dapat diganti dengan variabel lain yang hasilnya lebih signifikan.

4.7.3 Resiko

H_{01} : Resiko tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa koefisien (β) variabel resiko (X_3) adalah 0,364 dan memiliki nilai *significance* sebesar 0,000. Dapat disimpulkan bahwa hipotesa resiko berpengaruh secara signifikan kuat dan positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa null ditolak.

Saat resiko yang terkandung dalam *mobile banking* besar, maka akan mengurangi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Sebaliknya, jika resiko yang terkandung dalam *mobile banking* kecil, maka akan meningkatkan keinginan nasabah untuk menggunakan layanan pada sistem tersebut. Hal ini terjadi

karena adanya kecemasan dari para nasabah saat menggunakan sistem tersebut. Para nasabah tentu tidak akan mau menggunakan sistem tersebut jika konsekuensi yang akan ditanggungnya besar, karena hal itu dapat merugikan mereka. Dapat dikatakan bahwa dunia *online* adalah dunia yang penuh ketidakpastian dan mempunyai konsekuensi yang tinggi karena kita melakukan transaksi tidak secara *face to face*. Hal ini yang membuat pihak bank untuk memberikan tingkat keamanan yang tinggi terhadap sistem *mobile banking*, sehingga dengan usaha pihak bank dalam memperkecil resiko tersebut, maka diharapkan akan meningkatkan niat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Gilang Rizky Amijaya (2010) yang menyatakan bahwa persepsi resiko berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*.

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gerry Riganaldhy (2009) yang menyatakan bahwa resiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Perbedaan ini terjadi karena Gerry Riganaldhy (2009) melihat persepsi pengguna atas resiko yang ditimbulkan, dari beberapa sudut pandang seperti resiko fisik dan resiko finansial. Sedangkan dalam penelitian ini hanya melihat persepsi pengguna atas resiko finansial dari penggunaan sistem *mobile banking* tersebut.

Kelemahan dalam penelitian ini adalah persepsi resiko hanya dilihat dari segi resiko finansial saat bertransaksi dengan sistem *mobile banking*. Akan lebih baik jika

penilaian aspek persepsi resiko, juga dilihat dari persepsi resiko yang lain, seperti resiko waktu.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebaiknya dalam kuesioner ditambahkan pernyataan mengenai penilaian resiko waktu, seperti ketepatan waktu dari pihak bank dalam memproses transaksi yang kita lakukan dengan menggunakan *mobile banking* sehingga seandainya kita melakukan transfer maka uang akan terkirim ke nomor rekening yang kita tuju secara tepat waktu.

4.7.4 Kemampuan Akses

H_{01} : Kemampuan akses tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa koefisien (β) variabel kemampuan akses (X_4) adalah 0,132 dan memiliki *significance* sebesar 0,038 atau 3,8%. Dari angka-angka tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan akses berpengaruh positif dan signifikan moderat terhadap penggunaan *mobile banking*, maka hipotesa null ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan akses berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking* secara moderat.

Kemampuan akses berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* tetapi terdapat variabel lain yang lebih berperan dalam penggunaan layanan ini. Kemampuan akses dapat berupa kualitas jaringan, kualitas layanan baik di dalam maupun di luar ruangan, sambungan tidak terputus-putus, harga yang harus dibayar untuk mendapatkan akses dalam menggunakan jaringan dalam layanan kepada

nasabah, serta kualitas pertukaran informasi antara pelanggan dan operator. Hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan kemampuan akses dengan layanan yang disediakan ditimbulkan oleh seberapa jauh nasabah melihat layanan ini bermanfaat secara pribadi. Untuk menciptakan kualitas layanan yang baik maka pihak bank harus menyediakan ketersediaan sistem dan kualitas koneksi yang mudah diakses. Kemampuan untuk mengakses layanan yang diberikan oleh pihak bank sebenarnya bukanlah urusan perbankan, tetapi tergantung pada internet provider, penyedia layanan jaringan *handphone* dan internet, tidak sepenuhnya diatur oleh bank. Apabila jaringannya baik maka layanan *mobile banking* akan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Angga Arianto Pribadi (2010), yang menyatakan bahwa kemampuan akses yang diberikan kepada nasabah, akan meningkatkan minat nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* karena rasa tepat telah menggunakan layanan ini dan rasa tidak sia-sia menggunakan layanan yang diberikan. Ketika bank dapat menyediakan layanan yang mudah untuk diakses maka minat nasabah akan semakin tinggi dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Negash (2003) yang tidak menemukan pengaruh yang signifikan kemampuan akses terhadap layanan *mobile banking*. Perbedaan tersebut dapat dimaklumi, karena penggunaan web bagi masyarakat di Barat bukan merupakan hal baru, sehingga mereka mengabaikan kemampuan akses yang diberikan oleh suatu sistem informasi. Lain

halnya dengan masyarakat Indonesia yang menginginkan sistem tersebut memberikan nilai lebih bagi mereka.

Dalam penelitian ini terdapat kelemahan, yaitu kurang dicantumkan pernyataan tentang kualitas jaringan provider yang digunakan oleh nasabah dan petunjuk layanan untuk mengakses layanan *mobile banking*.

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah untuk meminimalisir adanya kesalahan dalam mengakses layanan *mobile banking*, sebaiknya dalam kuesioner ditambahkan pernyataan adanya penjelasan dari pihak bank mengenai cara mengakses layanan *mobile banking*.

4.7.5 Keamanan

H_{01} : Persepsi keamanan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa koefisien (β) variabel persepsi keamanan (X_5) adalah 0,475 dan memiliki *significance* sebesar 0,000. Dari angka-angka tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi keamanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan kuat. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa null ditolak.

Hubungan positif antara keamanan dengan pertimbangan nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* adalah jika keamanan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* terjaga, maka hal tersebut akan mendukung nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Dapat dijelaskan bahwa semakin terjamin keamanan bertransaksi melalui *mobile banking* dan terjamin kerahasiaan

data-data pribadi maka semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap minat nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.

Keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking. Hasil penelitian ini sejalan dengan dilakukan Sri Maharsi dan Fenny, 2006 yang menyatakan bahwa jika konsumen percaya bahwa saluran pembayaran di mobile banking tidak aman, hal ini mengurangi kepercayaan konsumen, sehingga mereka malas melakukan transaksi *online banking*.

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Kemala Herna (2009) yang menyatakan bahwa hubungan antara keamanan dengan keinginan nasabah untuk menggunakan mobile banking adalah berbanding terbalik. Semakin tinggi keamanan yang disediakan pihak bank semakin rendah keinginan nasabah untuk menggunakan mobile banking. Walaupun keamanan telah ditingkatkan namun tidak semua nasabah mau memanfaatkan teknologi yang sudah disediakan, masih ada saja nasabah yang belum percaya sepenuhnya dengan mobile banking dan lebih memilih melakukan semua transaksinya secara konvensional dengan cara datang ke bank itu sendiri. Perbedaan hasil penelitian ini dikarenakan pada penelitian yang dilakukan oleh Kemala Herna (2009) meneliti kekhawatiran akan keamanan dalam menggunakan mobile banking dan memberikan informasi personal saat bertransaksi, sedangkan pada penelitian sekarang meneliti tentang keamanan penggunaan mobile banking secara transaksi keuangan dan kepercayaan terhadap mobile banking dalam melindungi privasi nasabah.

Dalam penelitian ini terdapat kelemahan, yaitu kurang dicantumkannya pernyataan tentang kepercayaan nasabah mengenai jaminan bahwa pihak bank tidak akan melakukan penyalahgunaan terhadap kerahasiaan informasi nasabah dalam bertransaksi.

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah karena adanya kekhawatiran yang tinggi dari konsumen tentang kerahasiaan data-data pribadi mereka di dalam aktivitas *online* dan hilangnya kerahasiaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan dalam menggunakan internet banking, sebaiknya dalam kuesioner ditambahkan pernyataan mengenai jaminan bahwa pihak bank tidak akan melakukan penyalahgunaan terhadap kerahasiaan informasi nasabah dalam bertransaksi.

4.8 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, resiko, kemampuan akses, dan keamanan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Penelitian ini dilakukan terhadap 249 responden yang merupakan nasabah bank pengguna layanan *mobile banking* di Yogyakarta. Dalam penelitian ini terdapat lima variabel yang diuji dengan menggunakan program *SPSS for Windows versi 17*. Dari kelima variabel tersebut, dua hipotesis gagal ditolak, yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat. Sedangkan tiga hipotesis lain, yaitu resiko,

kemampuan akses, dan keamanan berhasil ditolak. Ini mengindikasikan bahwa mobile banking belum dimanfaatkan secara maksimal oleh nasabah di Yogyakarta.

Ketidaksesuaian hipotesis dan hasil pengolahan data kemungkinan disebabkan oleh beberapa hal, yaitu: bahasa kuesioner yang sulit dimengerti oleh para responden, latar belakang pendidikan, tujuan penggunaan mobile banking, dan bank yang digunakan oleh responden sehingga responden mempunyai pandangan yang berbeda dalam penggunaan mobile banking. Selain itu, di dalam kuesioner kurang dicantumkannya pertanyaan tentang apakah responden pengguna layanan *mobile banking* atau tidak. Akibatnya, tidak bisa membuktikan apakah responden pemakai layanan *mobile banking* atau bukan. Untuk itu, untuk penelitian selanjutnya pada kuesioner ditambahkan pertanyaan apakah responden pengguna *mobile banking* atau tidak, dan bahasa dalam kuesioner perlu diperbaiki agar mudah dimengerti oleh responden.

Dari pembahasan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak sepenuhnya mendukung teori yang ada, yang menyatakan bahwa faktor persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking yang diyakini menjadi dasar dalam menentukan penerimaan dan penggunaan bermacam-macam teknologi informasi. Dalam penelitian ini, penerimaan dan penggunaan mobile banking hanya dipengaruhi oleh resiko, kemampuan akses, dan keamanan. Sedangkan persepsi kemudahan

penggunaan dan persepsi manfaat terhadap penggunaan mobile banking tidak terbukti.

Hasil diatas diharapkan dapat digunakan oleh pihak bank sebagai dasar pertimbangan dalam mengimplementasikan ataupun memperbaiki sistem mobile banking yang telah ada.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis penelitian terhadap 249 kuesioner yang memenuhi syarat, maka disimpulkan bahwa :

1. Resiko, kemampuan akses, dan keamanan berpengaruh signifikan kuat terhadap mobile banking.
2. Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan mobile banking.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Tetap menyertakan variabel persepsi kemudahan, padahal telah diketahui dari tahun ke tahun variabel ini semakin tidak signifikan. Hal ini telah dibuktikan dari penelitian-penelitian terdahulu bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.
2. Pada variabel persepsi manfaat data yang didapat terlalu homogen dan persepsi pengguna atas manfaat yang ditimbulkan hanya dilihat dari sisi pekerjaan saja, kurang dicantumkan pernyataan tentang sisi manfaat yang lain, seperti efisiensi biaya.

3. Pada variabel resiko hanya dilihat dari segi resiko finansial saat bertransaksi dengan sistem *mobile banking*, kurang menyertakan persepsi resiko yang lain, seperti resiko waktu.
4. Pada variabel kemampuan akses kurang dicantumkannya pernyataan tentang kualitas jaringan provider yang digunakan oleh nasabah dan petunjuk layanan untuk mengakses layanan *mobile banking*.
5. Pada variabel keamanan kurang dicantumkannya pernyataan tentang kepercayaan nasabah mengenai jaminan bahwa pihak bank tidak akan melakukan penyalahgunaan terhadap kerahasiaan informasi nasabah dalam bertransaksi.
6. Pada kuisisioner kurang dicantumkannya pernyataan tentang apakah nasabah telah menggunakan layanan *mobile banking* atau tidak.

6.3 Saran Penelitian

Dengan adanya beberapa keterbatasan penelitian di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Tidak perlu menyertakan variabel persepsi kemudahan dan persepsi manfaat, karena besar kemungkinan hasil yang didapat akan semakin tidak signifikan. Variabel ini dapat diganti dengan variabel lain yang hasilnya lebih signifikan.
2. Pada variabel resiko sebaiknya dalam kuesioner ditambahkan pernyataan mengenai penilaian resiko waktu, seperti ketepatan waktu dari pihak bank

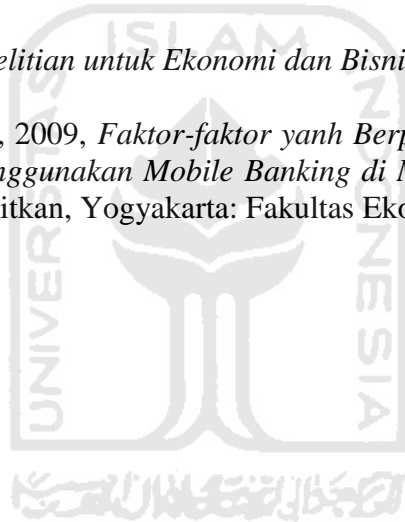
dalam memproses transaksi yang kita lakukan dengan menggunakan *mobile banking* sehingga seandainya kita melakukan transfer maka uang akan terkirim ke nomor rekening yang kita tuju secara tepat waktu.

3. Pada kuesioner tentang kemampuan akses sebaiknya dalam kuesioner ditambahkan pernyataan adanya penjelasan dari pihak bank mengenai cara mengakses layanan *mobile banking* untuk meminimalisir adanya kesalahan dalam mengakses layanan *mobile banking*.
4. Karena adanya kekhawatiran yang tinggi dari konsumen tentang kerahasiaan data-data pribadi mereka di dalam aktivitas *online* dan hilangnya kerahasiaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan dalam menggunakan internet banking, sebaiknya dalam kuesioner ditambahkan pernyataan mengenai jaminan bahwa pihak bank tidak akan melakukan penyalahgunaan terhadap kerahasiaan informasi nasabah dalam bertransaksi.
5. Pada kuesioner ditambahkan pernyataan tentang apakah nasabah telah menggunakan layanan *mobile banking* atau tidak.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Rizky, 2009, *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pengguna Mobile Banking Di Yogyakarta*, Skripsi Sarjana Strata I, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Amijaya, Gilang Rizky, 2010, *Pengaruh Faktor-faktor Resiko dan Kepercayaan dalam Penerimaan Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking di Makassar*, Skripsi Sarjana Strata I, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Auliani, Nur, 2008, *Analisa Pengaruh Kepercayaan dan Resiko terhadap Minat Nasabah Bank dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking*, Skripsi Sarjana Strata I, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Hadi, Syamsul, 2009, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi dan Keuangan*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Herna, Kemala, 2009, *Pengujian Tingkat Keamanan dan Privasi Individual dan Pengaruhnya terhadap Keinginan untuk Menggunakan Mobile banking*, Skripsi Sarjana Strata I, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- http://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi_informasi
- Maharsi, Sri dan Fenny, 2006, *Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking di Surabaya*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Volume 8 No 1, Mei 2006, hal 35-51.
- Nasution, Fahmi Natigor, 2004, *Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Perilaku (Behavioral Aspect)*, tidak diterbitkan, Medan: Fakultas Ekonomi USU.
- Pribadi, Angga Arianto, 2010, *Analisa Skala Kualitas Layanan Mobile Value-Added Services*, tidak diterbitkan, Jakarta: Fakultas Teknik UI.
- Rahadianto, Henry Aditya, 2009, *Pengaruh Faktor Kepercayaan dan Resiko terhadap Pemakaian Teknologi Mobile Banking di Bali*, Skripsi Sarjana Strata I, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.

- Rahmawati, Yulia, 2010, *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Pengaplikasian Layanan Mobile Banking*, Skripsi Sarjana Strata I, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Riganaldhy, Gerry, 2009, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Trust Pengguna Mobile banking Di Indonesia*, Skripsi Sarjana Strata I, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Rosita, Deviana, 2011, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pertimbangan Nasabah dalam Pengambilan Keputusan untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking*, Skripsi Sarjana Strata I, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Supardi, 2005, *Metode penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Wijanarko, Bondan Aditya, 2009, *Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Mobile Banking di Magelang*, Skripsi Sarjana Strata I, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.



LAMPIRAN 1

Kuisisioner Penelitian

Pernyataan–pernyataan berikut adalah item-item mengenai faktor-faktor pengadopsian layanan Mobile Banking. Untuk itu mohon Bapak/Ibu/Saudara memberi tanda tick mark (V) atau silang (X) pada angka 1 sampai 6 dari setiap pertanyaan berikut sesuai dengan pengalaman atau rasakan setelah Bapak/Ibu/Saudara menggunakan layanan Mobile Banking.

Keterangan:

STS: Sangat Tidak Setuju

TS: Tidak Setuju

N: Normal

S: Setuju

SS: Sangat Setuju



Karakteristik Responden

Nasabah Bank : (sebutkan)

Usia :Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

Jenjang Pendidikan: SLTA atau lebih rendah
 Diploma (D3)
 Strata1 (S1)
 Strata2 (S2)
 Strata3 (S3)

Kemudahan Penggunaan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Anda tidak mengalami kebingungan bila menggunakan Mobile banking					
2	Anda tidak melakukan kesalahan-kesalahan berkelanjutan ketika menggunakan Mobile banking					
3	Anda memerlukan pertolongan bila menggunakan Mobile banking					
4	Anda tidak menemukan kesulitan untuk menggunakan Mobile banking					
5	Belajar mengoperasikan Mobile banking sangat mudah bagi anda					

Manfaat

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Penggunaan Mobile Banking meningkatkan kinerja pekerjaan anda					
2	Penggunaan Mobile Banking mempercepat pekerjaan anda					
3	Penggunaan Mobile banking meningkatkan efektifitas pekerjaan anda					
4	Penggunaan Mobile banking mempersulit pekerjaan anda					

Resiko

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Menggunakan mobile banking tidak memiliki resiko yang tinggi					
2	Transaksi melalui mobile banking memiliki keamanan yang tinggi					
3	Layanan mobile banking tidak memberikan jaminan yang tinggi.					

Kemampuan Akses

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Anda dapat menggunakan Mobile banking setiap saat					
2	Anda dapat menggunakan Mobile banking dari manapun					
3	Koneksi Mobile banking anda cepat					

Penggunaan *mobile banking*

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Anda bertransaksi melalui Mobile Banking setiap hari.					
2	Anda menggunakan Mobile Banking untuk berbagai transaksi (pembayaran, penjualan pembelian, dll).					
3	Anda menggunakan layanan Mobile Banking yang berbeda-beda untuk menunjang kebutuhan anda.					

Keamanan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Anda yakin password anda tidak akan bocor.					
2	Layanan Mobile Banking sesuai dengan yang anda inginkan.					
3	Anda yakin data pribadi anda dapat dirubah oleh pihak ke tiga.					

TERIMA KASIH

LAMPIRAN 2

Tabulasi Data

Responden	PKP1	PKP2	PKP3	PKP4	PKP5	PM1	PM2	PM3	PM4
1	5	3	3	4	4	4	4	4	4
2	5	2	3	3	5	5	5	5	4
3	4	4	4	4	5	4	5	4	4
4	3	3	2	2	2	2	2	2	3
5	5	4	1	5	5	3	4	4	5
6	4	4	3	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	3	4	4	5	3	3
8	3	3	2	3	4	4	4	4	4
9	4	4	5	5	4	4	5	4	5
10	4	4	4	4	3	3	4	4	4
11	4	4	5	5	5	4	4	4	5
12	2	2	1	2	2	5	5	5	4
13	4	4	4	4	4	3	3	3	4
14	4	3	1	3	3	4	4	4	4
15	4	4	3	4	3	3	3	4	4
16	3	3	3	2	3	3	4	3	4
17	2	4	4	2	4	4	5	5	5
18	3	3	3	3	2	2	2	2	2
19	4	4	4	4	4	4	4	4	2
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	2
22	4	4	3	3	3	3	4	3	3
23	5	2	3	5	5	5	4	5	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	1	5	5	5	5	5
26	4	3	1	3	3	5	5	5	5
27	4	4	2	4	4	4	4	4	2
28	1	1	1	1	2	2	5	5	5
29	3	3	2	2	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	2	2	4	4	5	4	4	4	4
32	2	2	1	2	5	5	5	5	4

33	5	5	2	5	5	5	5	5	4
34	4	3	4	3	3	4	4	4	2
35	4	4	3	4	4	4	4	4	1
36	4	5	3	4	5	4	4	3	3
37	4	4	4	3	4	4	3	4	3
38	3	4	5	1	3	4	4	4	2
39	4	5	2	4	4	5	5	5	4
40	3	4	2	4	4	4	4	4	2
41	3	2	4	3	3	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	3	2	3	2	3	4	4	4	2
44	5	5	1	5	5	5	5	5	5
45	3	2	1	3	3	4	5	5	5
46	2	2	1	2	2	3	4	3	2
47	4	4	1	4	5	4	5	5	5
48	2	3	2	4	4	4	4	4	1
49	4	4	4	4	3	4	3	3	4
50	3	4	4	3	3	5	5	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	4	4	5	5
54	3	4	3	4	4	4	5	4	3
55	3	2	4	3	3	3	3	4	2
56	4	4	5	4	4	5	4	5	2
57	5	5	5	4	4	3	2	1	2
58	4	5	5	3	2	3	3	2	2
59	4	4	5	5	5	4	4	5	5
60	5	4	4	5	5	5	5	5	5
61	4	3	2	2	2	4	4	4	3
62	5	5	5	4	5	5	5	5	4
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	4	4	5	5	4	5	4	4	5
65	5	5	4	4	4	4	5	4	4
66	2	2	3	4	4	5	5	4	4
67	3	3	4	3	3	4	4	4	4
68	4	4	4	4	5	5	5	5	4
69	3	3	2	3	3	3	3	3	2

70	3	3	2	4	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	5	5	4
72	2	1	3	2	3	4	5	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	5	5	4	4	5	2	5	5
75	4	3	3	5	4	5	5	5	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	3	3	3	4	4	4	4	4	3
78	3	3	3	3	3	4	4	3	3
79	3	3	3	4	4	4	4	4	3
80	5	5	3	5	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	3	3	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	4	5	5	5
84	4	4	5	4	4	4	4	4	4
85	4	4	5	4	4	5	4	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	3	4	2	4	5	3	4	5
88	3	4	4	4	3	4	3	3	3
89	3	4	2	2	3	5	2	5	5
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	5	4	5	5
92	3	4	4	5	5	5	4	3	5
93	3	3	3	3	2	2	2	3	2
94	4	5	5	3	4	4	4	5	4
95	5	5	5	4	2	5	2	5	3
96	4	5	3	4	4	3	4	5	3
97	3	3	3	4	2	3	4	3	3
98	5	4	3	4	3	4	5	4	5
99	4	2	2	5	5	5	5	5	5
100	3	3	3	5	5	5	4	5	2
101	4	4	3	5	5	5	5	5	4
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	2	2	3	5	5	2	2	5	3
106	5	5	3	4	4	5	5	5	4

144	4	4	4	5	5	4	4	5	4
145	4	4	4	5	5	5	5	5	4
146	4	4	4	5	5	5	5	5	4
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5
148	3	4	3	5	5	4	4	5	5
149	5	5	4	4	4	5	4	4	4
150	4	5	5	4	4	3	5	5	5
151	4	4	4	5	5	5	5	5	4
152	2	2	2	5	5	5	5	5	2
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	4	5	5	5	5	4	5	5	5
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5
156	5	5	5	5	5	4	4	5	5
157	3	3	3	3	3	5	4	3	4
158	4	4	4	3	4	4	3	4	3
159	1	1	1	5	3	5	4	5	5
160	1	1	1	4	5	2	4	5	5
161	2	2	2	2	5	5	5	5	5
162	4	3	2	5	4	3	4	5	5
163	5	5	5	3	2	5	3	5	5
164	5	5	5	3	3	3	3	5	5
165	2	5	5	2	3	4	5	3	4
166	4	4	3	5	5	5	5	5	5
167	4	5	5	4	5	5	2	5	5
168	4	5	5	4	5	5	2	5	5
169	5	5	5	4	4	4	4	4	4
170	5	5	5	5	5	5	4	4	5
171	5	5	5	4	5	5	5	5	5
172	2	4	5	3	5	5	5	4	5
173	5	4	5	4	4	4	4	4	4
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5
176	5	5	5	5	5	5	5	5	4
177	3	3	3	4	4	3	4	5	3
178	4	5	5	5	5	4	3	4	5
179	4	4	4	5	4	5	5	5	4
180	5	4	4	5	5	5	5	3	5

181	4	5	5	5	5	5	5	5	5
182	4	4	4	3	4	4	5	4	4
183	4	4	5	4	5	5	5	5	4
184	5	5	5	5	4	5	5	5	4
185	5	5	5	5	5	5	5	5	4
186	5	5	5	5	5	5	5	5	4
187	3	3	3	3	3	3	3	4	5
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	5	2	5	5	5	5	5	5	5
190	5	5	5	5	5	5	5	5	5
191	4	2	3	5	5	5	5	3	4
192	5	5	5	5	5	5	3	3	5
193	2	3	2	3	4	4	5	4	4
194	5	5	5	2	4	4	5	5	5
195	3	4	5	5	5	5	5	4	5
196	5	5	5	5	5	5	5	5	5
197	2	2	5	5	5	5	5	5	5
198	5	5	5	5	5	5	5	5	5
199	5	3	3	5	5	5	5	5	3
200	5	5	5	5	5	5	5	5	5
201	5	5	5	5	5	5	5	5	5
202	5	5	4	5	5	5	5	5	5
203	5	5	5	5	4	4	4	5	4
204	3	3	5	5	5	4	5	5	5
205	4	4	4	5	5	4	5	5	5
206	4	4	5	5	5	5	5	3	4
207	4	3	3	4	4	4	4	4	4
208	4	4	5	5	5	5	5	5	5
209	2	4	3	5	5	4	4	4	5
210	5	5	5	5	5	5	5	5	5
211	5	4	2	5	4	4	5	4	4
212	3	3	3	2	3	3	3	2	3
213	4	4	4	5	5	4	5	5	4
214	5	5	5	5	5	5	5	5	5
215	5	5	3	5	5	3	3	3	3
216	4	4	4	3	3	3	3	3	3
217	4	4	4	5	5	4	5	5	4

218	5	3	5	5	5	4	4	5	5
219	4	4	4	3	2	2	2	3	2
220	5	5	5	5	5	5	5	5	5
221	5	3	5	5	5	4	4	5	5
222	3	4	4	3	3	3	4	4	3
223	4	4	4	4	3	4	3	3	4
224	5	5	4	5	5	5	5	5	4
225	4	5	5	4	3	3	4	4	4
226	5	5	4	5	5	5	5	5	4
227	4	5	5	5	5	5	5	5	4
228	4	4	4	4	4	4	5	4	4
229	4	4	4	4	3	3	4	3	3
230	2	5	5	2	5	5	2	5	4
231	2	5	5	2	5	5	2	5	5
232	4	4	4	4	4	4	4	5	5
233	4	4	5	4	4	4	4	5	5
234	5	3	5	4	4	4	4	5	5
235	5	5	5	4	4	5	5	5	5
236	5	4	4	3	3	3	4	3	3
237	4	3	4	4	4	4	4	4	3
238	4	5	5	5	4	4	4	5	5
239	4	4	3	3	4	4	4	4	4
240	4	4	5	5	5	3	3	4	4
241	5	5	5	5	5	5	5	5	5
242	4	5	5	5	5	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	3	3	5	5
244	5	5	4	4	4	4	4	4	4
245	5	5	5	5	5	5	5	5	5
246	5	5	4	4	4	4	4	4	4
247	5	5	5	5	5	5	5	5	5
248	5	4	4	4	3	4	4	5	5
249	5	5	5	5	4	4	4	5	5

Responden	Risk1	Risk2	Risk3	KAK1	KAK2	KAK3	Aman1	Aman2	Aman3
1	3	3	4	5	5	5	5	5	5
2	2	3	2	5	5	3	1	3	4
3	4	5	3	5	4	4	5	5	4
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
5	2	3	3	4	4	3	4	3	3
6	2	3	3	4	4	4	3	3	2
7	4	5	2	3	3	3	3	3	2
8	2	2	3	3	4	4	2	3	4
9	5	4	4	5	4	5	5	4	5
10	4	4	3	4	4	3	4	3	3
11	3	2	4	4	4	3	3	3	3
12	3	3	3	5	5	3	5	4	4
13	3	3	3	4	4	4	3	3	3
14	4	3	4	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	5	5	3	4	3	4
16	2	2	2	3	2	4	2	4	4
17	4	4	5	5	5	4	4	5	4
18	2	2	3	3	2	4	3	3	4
19	2	3	2	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	5	5	5	4	4	3
21	3	3	3	4	4	4	3	4	2
22	4	3	3	3	3	3	4	4	3
23	4	3	3	5	5	5	5	5	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	3	3	3	3	5	4	3	4	2
27	4	4	2	4	4	4	4	4	2
28	2	2	1	4	4	2	1	4	2
29	2	4	2	4	4	4	4	4	2
30	5	5	5	5	5	5	5	5	1
31	4	4	4	4	4	4	4	4	2
32	3	2	1	2	2	1	2	2	5
33	5	4	3	5	5	4	4	4	3
34	3	3	2	5	3	3	4	4	3
35	4	4	2	4	4	4	4	4	2
36	5	4	5	4	3	5	3	2	3

37	2	3	2	3	2	3	4	2	2
38	3	3	3	4	4	3	2	3	3
39	4	4	2	4	5	3	4	5	4
40	3	3	3	4	4	3	3	3	3
41	1	1	3	4	4	3	3	3	3
42	2	3	4	5	5	3	2	3	2
43	2	2	4	2	2	3	3	2	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	3	3	3	5	5	4	3	3	3
46	1	2	1	3	4	2	1	3	2
47	2	5	4	4	4	3	5	4	5
48	4	4	2	4	3	4	4	4	3
49	3	3	4	4	4	3	2	3	2
50	3	3	4	5	2	3	3	4	3
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	3	3	4	4	4	4	3	3	3
53	3	3	3	4	4	4	4	5	4
54	2	3	3	4	3	3	2	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	2	3
56	3	3	4	4	5	4	3	2	4
57	4	5	4	3	4	3	4	5	5
58	4	4	4	4	3	4	4	4	5
59	5	4	4	5	5	4	4	4	5
60	3	3	3	5	5	5	3	3	3
61	2	2	4	3	3	3	2	3	3
62	4	5	5	5	5	4	4	5	5
63	1	1	1	1	1	1	3	2	1
64	5	4	5	2	4	2	5	4	4
65	2	2	1	4	5	4	4	5	5
66	4	4	5	4	4	5	4	5	5
67	4	3	3	2	4	4	3	4	3
68	2	2	3	5	5	4	2	4	2
69	3	3	3	2	3	3	3	3	3
70	2	3	3	4	4	3	2	3	2
71	2	3	4	4	4	4	3	4	2
72	2	2	4	5	5	4	4	4	1
73	4	4	4	5	4	5	4	5	4

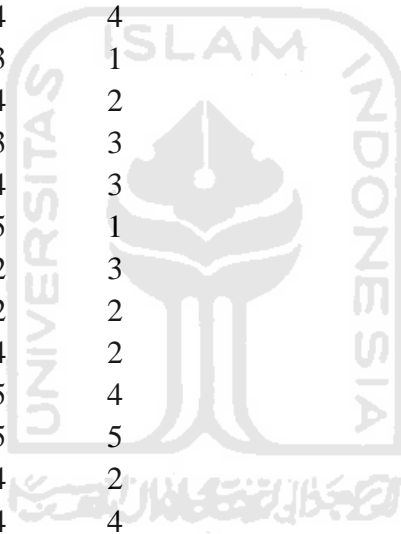
74	5	5	4	4	5	5	5	5	5
75	3	4	4	4	4	4	5	3	4
76	4	4	4	5	4	4	5	5	3
77	3	3	3	3	4	4	3	3	4
78	3	3	5	4	3	5	3	3	5
79	3	3	3	3	3	4	3	3	3
80	5	5	5	5	5	5	5	4	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	5	5	5	5	5	5	5	4
83	5	5	5	5	5	5	4	4	5
84	5	4	5	4	4	4	4	4	5
85	3	4	4	4	4	4	5	4	5
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	4	4	4	4	4	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	5	5	5	3	3	3	5	5	5
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	4	4	5	5	4	4	5
93	3	3	3	3	2	2	3	3	2
94	5	5	5	4	5	5	4	4	5
95	5	5	4	3	3	5	3	2	5
96	4	3	3	3	4	5	4	3	3
97	3	3	4	3	2	3	3	3	3
98	4	3	5	3	4	4	5	5	5
99	4	5	4	3	5	5	5	2	2
100	2	3	3	3	4	4	3	5	3
101	4	5	5	3	3	3	5	3	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	5	5	5	5	5	5	3
105	3	2	2	2	2	4	2	4	3
106	4	5	4	5	4	4	5	5	5
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	5	5	4	4	5	5	2	5
109	4	5	5	4	5	5	5	5	4
110	5	5	4	4	3	3	3	3	2

148	4	4	5	5	4	5	5	4	5
149	5	4	4	5	4	4	4	5	5
150	5	3	4	3	5	5	3	3	5
151	4	4	4	4	5	5	3	4	5
152	2	2	2	2	5	5	1	3	5
153	5	5	5	4	5	5	5	5	5
154	4	4	5	4	2	3	5	5	3
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5
156	5	5	5	5	5	5	5	4	5
157	3	4	3	4	4	3	3	4	3
158	4	5	5	4	4	4	5	5	5
159	5	4	4	1	2	1	5	4	4
160	5	4	5	2	3	2	5	5	5
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	5	5	5	4	4	4	5	4	4
163	5	3	4	3	4	3	5	4	4
164	5	4	5	4	3	3	5	4	4
165	4	4	4	3	4	3	5	3	4
166	4	5	5	4	4	4	5	4	5
167	5	5	5	4	4	4	4	4	4
168	5	5	5	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	5	4	5	5	4	5
170	5	5	4	4	4	5	5	4	5
171	5	4	5	5	5	5	5	5	5
172	5	3	2	4	2	4	4	3	5
173	4	5	4	4	4	4	4	4	4
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5
176	5	5	5	4	5	5	5	5	5
177	3	4	4	3	5	5	4	4	5
178	4	3	3	4	3	5	3	2	5
179	4	5	5	4	5	5	4	5	5
180	5	4	4	4	4	4	5	5	5
181	5	5	5	4	5	5	5	5	5
182	4	4	4	4	3	3	5	5	5
183	5	5	5	4	2	3	4	5	5
184	5	4	5	4	5	5	5	4	5

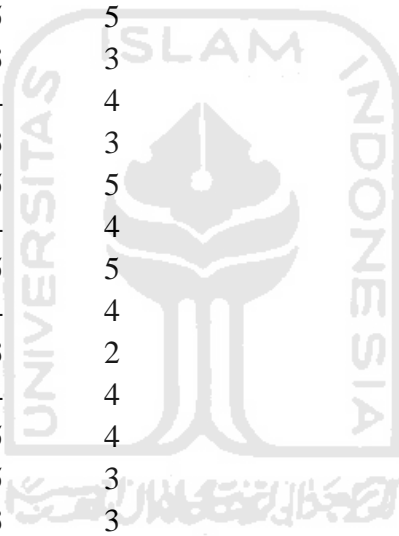
222	3	3	3	3	5	5	5	5	3
223	4	4	4	3	4	4	5	5	5
224	4	5	5	5	5	5	5	5	5
225	4	4	4	4	5	5	5	5	4
226	5	5	5	5	5	5	5	5	5
227	5	5	5	4	4	5	5	5	5
228	4	4	4	4	5	4	5	5	5
229	3	4	4	4	4	5	5	4	3
230	5	5	5	4	2	2	4	2	4
231	5	5	5	5	5	5	5	5	5
232	5	4	5	5	4	4	5	5	4
233	5	4	4	5	4	4	4	4	4
234	5	5	5	5	5	5	5	5	5
235	5	5	5	5	5	5	5	5	5
236	3	3	4	4	4	4	5	5	5
237	4	3	3	4	4	4	5	5	5
238	5	4	4	5	5	5	4	4	5
239	4	4	4	4	4	3	4	4	4
240	5	5	5	5	4	5	5	4	5
241	5	5	5	5	5	5	5	5	5
242	4	4	5	5	5	5	5	5	5
243	5	5	4	4	4	4	5	5	5
244	4	5	5	5	5	4	5	5	5
245	5	5	5	5	5	5	5	5	5
246	4	4	5	5	5	5	5	5	5
247	5	5	5	5	5	5	5	5	5
248	5	4	4	5	5	5	5	5	5
249	5	4	4	4	5	4	5	5	5

Responden	PMB1	PMB2	PMB3
1	3	3	3
2	3	4	3
3	5	5	5
4	3	3	2
5	1	4	1
6	2	4	2
7	3	5	3
8	2	1	2
9	4	4	5
10	2	3	2
11	3	3	1
12	3	1	4
13	2	2	2
14	2	3	4
15	3	3	4
16	3	3	4
17	1	5	5
18	3	5	2
19	2	2	4
20	4	4	4
21	3	4	4
22	3	3	4
23	2	4	3
24	5	5	5
25	5	5	5
26	3	3	4
27	4	4	4
28	1	1	1
29	1	3	4
30	5	5	5
31	4	4	4
32	1	1	1
33	4	4	4
34	3	4	3
35	4	4	4
36	4	5	4

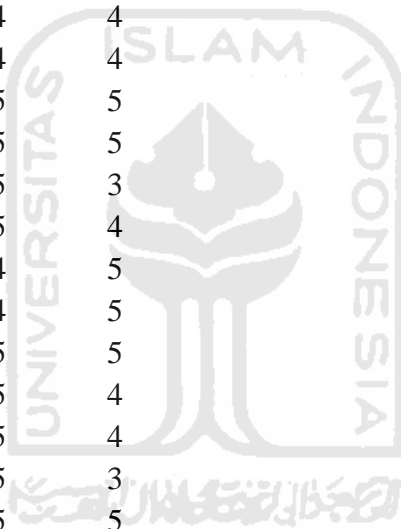
37	4	4	2
38	2	4	4
39	5	3	4
40	2	2	2
41	1	4	3
42	4	3	3
43	1	1	1
44	4	3	4
45	5	4	4
46	1	1	1
47	3	3	3
48	2	4	4
49	2	3	1
50	4	4	2
51	3	3	3
52	2	4	3
53	4	5	1
54	1	2	3
55	2	2	2
56	5	4	2
57	2	5	4
58	5	5	5
59	3	4	2
60	3	4	4
61	3	3	3
62	4	5	5
63	1	1	1
64	4	5	5
65	4	5	4
66	5	5	4
67	2	2	3
68	2	4	4
69	2	2	2
70	2	2	2
71	2	4	2
72	2	5	5
73	4	5	2



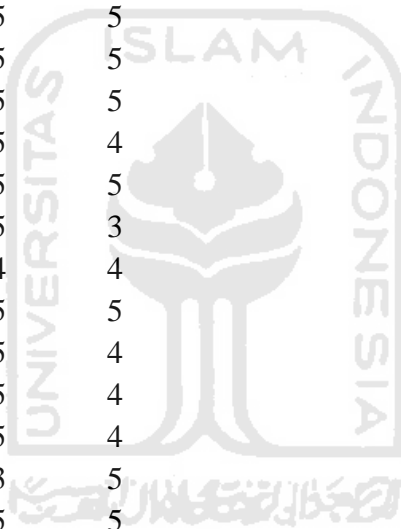
74	5	5	5
75	4	5	4
76	5	5	5
77	4	3	3
78	5	5	3
79	3	4	4
80	5	4	5
81	4	4	4
82	5	5	5
83	5	4	5
84	5	5	5
85	5	5	5
86	3	3	3
87	4	4	4
88	3	3	3
89	5	5	5
90	4	4	4
91	5	5	5
92	4	4	4
93	3	3	2
94	5	4	4
95	5	5	4
96	3	5	3
97	3	3	3
98	4	4	5
99	5	4	5
100	5	5	3
101	3	4	4
102	5	5	5
103	5	5	5
104	5	5	5
105	3	3	2
106	5	3	4
107	4	4	4
108	5	5	5
109	4	4	4
110	3	5	3



111	3	5	5
112	4	4	4
113	5	5	5
114	2	5	5
115	5	4	3
116	3	2	3
117	4	5	5
118	4	4	4
119	5	5	5
120	5	5	5
121	3	2	3
122	3	4	4
123	4	4	4
124	5	5	5
125	5	5	5
126	3	5	3
127	4	5	4
128	4	4	5
129	5	4	5
130	5	5	5
131	4	5	4
132	2	5	4
133	3	5	3
134	5	5	5
135	4	5	5
136	5	5	5
137	5	5	5
138	4	5	4
139	3	4	5
140	5	5	5
141	4	2	3
142	5	5	4
143	5	5	5
144	5	5	5
145	4	5	4
146	5	5	5
147	5	5	5



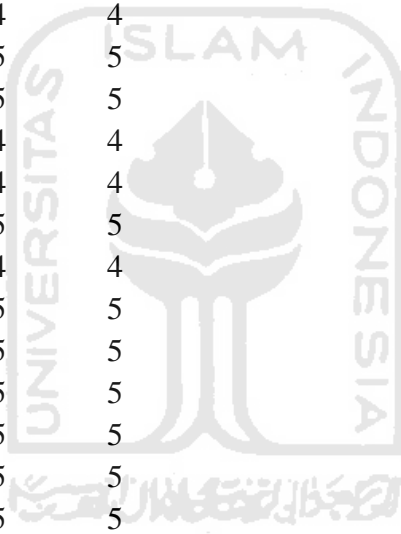
148	3	5	5
149	4	4	5
150	5	3	3
151	3	5	2
152	3	5	3
153	4	5	5
154	5	5	5
155	5	5	5
156	5	5	5
157	3	3	3
158	5	5	4
159	5	5	5
160	5	5	5
161	5	5	5
162	5	5	4
163	5	5	5
164	5	5	3
165	5	4	4
166	5	5	5
167	5	5	4
168	5	5	4
169	4	5	4
170	4	3	5
171	4	5	5
172	5	3	3
173	4	4	4
174	5	5	5
175	5	5	5
176	5	5	5
177	5	4	4
178	3	2	2
179	5	4	4
180	3	5	5
181	5	4	5
182	5	5	4
183	4	2	3
184	5	5	5



185	5	5	5
186	5	5	5
187	4	4	4
188	3	4	4
189	5	5	5
190	5	5	5
191	3	3	3
192	4	5	4
193	5	5	4
194	4	2	2
195	4	4	4
196	5	5	5
197	5	5	5
198	5	5	5
199	5	4	5
200	5	5	5
201	4	4	5
202	5	5	5
203	5	4	5
204	5	5	5
205	5	5	5
206	4	4	5
207	5	4	4
208	4	3	4
209	4	3	4
210	5	5	5
211	4	5	5
212	3	3	3
213	4	4	4
214	5	4	5
215	3	3	3
216	4	4	4
217	4	4	5
218	5	5	5
219	3	3	3
220	5	5	5
221	5	5	5



222	4	5	4
223	4	5	5
224	4	5	5
225	3	5	5
226	5	5	5
227	4	5	5
228	5	5	4
229	3	5	4
230	4	4	4
231	5	5	5
232	4	4	4
233	4	4	4
234	5	5	5
235	5	5	5
236	4	4	4
237	4	4	4
238	4	5	5
239	4	4	4
240	5	5	5
241	5	5	5
242	5	5	5
243	5	5	5
244	5	5	5
245	5	5	5
246	5	5	5
247	4	5	5
248	5	5	5
249	5	5	5



LAMPIRAN 3

Uji Validitas dan Reliabilitas

Persepsi Kemudahan Penggunaan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	249	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	249	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PKP1	16.0803	10.485	.669	.765
PKP2	16.1245	10.198	.672	.763
PKP3	16.1847	9.901	.602	.787
PKP4	15.9759	10.854	.564	.795
PKP5	15.8916	11.484	.552	.798

Persepsi Manfaat

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	249	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	249	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PM1	12.6867	4.869	.630	.720
PM2	12.7068	4.821	.572	.746
PM3	12.6024	4.692	.660	.703
PM4	12.8474	4.606	.533	.773

Resiko**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	249	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	249	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Risk1	7.9518	3.530	.739	.845
Risk2	7.9317	3.499	.812	.779
Risk3	7.8835	3.692	.734	.848

Kemampuan Akses

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	249	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	249	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KAK1	8.1406	3.121	.620	.775
KAK2	8.0924	2.721	.687	.706
KAK3	8.0402	2.861	.666	.727

Keamanan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	249	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	249	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Aman1	8.1767	3.001	.677	.615
Aman2	8.2731	3.393	.574	.729
Aman3	8.2008	3.024	.577	.731

Penggunaan Mobile Banking

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	249	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	249	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PMB1	8.1687	3.875	.689	.795
PMB2	7.9277	4.212	.699	.785
PMB3	8.0964	3.870	.728	.755

LAMPIRAN 4

Uji Regresi Berganda

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Rt2Aman, Rt2PM, Rt2PKP, Rt2KAK, Rt2Risk ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.805 ^a	.649	.641	.57521	.649	89.744	5	243	.000

a. Predictors: (Constant), Rt2Aman, Rt2PM, Rt2PKP, Rt2KAK, Rt2Risk

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	148.464	5	29.693	89.744	.000 ^a
	Residual	80.399	243	.331		
	Total	228.863	248			

a. Predictors: (Constant), Rt2Aman, Rt2PM, Rt2PKP, Rt2KAK, Rt2Risk

b. Dependent Variable: Rt2PMB

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	-.118	.243		-.485	.628	-.598	.361
	Rt2PKP	.038	.067	.031	.556	.579	-.095	.170
	Rt2PM	.017	.070	.012	.242	.809	-.121	.155
	Rt2Risk	.364	.063	.348	5.738	.000	.239	.489
	Rt2KAK	.132	.063	.112	2.087	.038	.007	.256
	Rt2Aman	.475	.065	.415	7.265	.000	.346	.604

Correlations			Collinearity Statistics	
Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
.564	.036	.021	.464	2.156
.504	.016	.009	.551	1.814
.726	.345	.218	.394	2.540
.555	.133	.079	.506	1.977
.748	.422	.276	.442	2.261

a. Dependent Variable: Rt2PMB