

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP
PENGUNAAN FASILITAS MOBILE BANKING PADA PT
BANK OCBC NISP, TBK. CABANG ASIA KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**SUWANDY WIJAYA
NIM: 12.211.0851
VIVI DEWI YANTI
NIM: 12.211.0265**

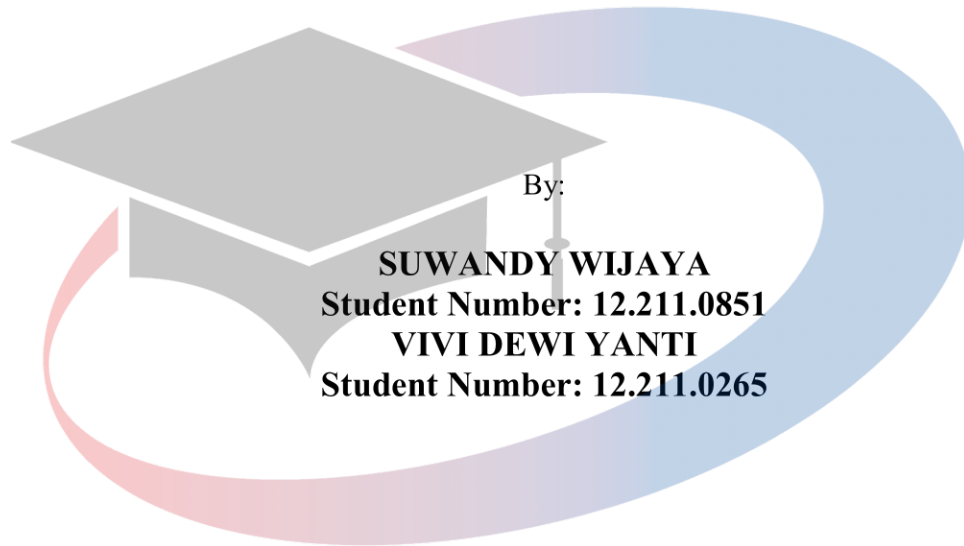
UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2016**

**THE ANALYSIS OF THE FATORS THAT AFFECT THE
ATTITUDE TOWARDS USING OF MOBILE BANKING
FACILITY AT PT BANK OCBC NISP, TBK. CABANG ASIA KTA
MEDAN**

FINAL RESEARCH



By:

SUWANDY WIJAYA
Student Number: 12.211.0851
VIVI DEWI YANTI
Student Number: 12.211.0265

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2016**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP
PENGUNAAN FASILITAS MOBILE BANKING PADA PT
BANK OCBC NISP, TBK. CABANG ASIA KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

SUWANDY WIJAYA

NIM: 12.211.0851

VIVI DEWI YANTI

NIM: 12.211.0265

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

Gunawan, S.Kom., M.T.I.

Medan, Juli 2016

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,

Gunawan, S.Kom., M.T.I.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Suwandy Wijaya
NIM : 12.211.0851
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Penggunaan Fasilitas Mobile Banking pada PT Bank OCBC NISP, Tbk. Cabang Asia Medan
Tempat Penelitian : PT Bank OCBC NISP, Tbk. Cabang Asia Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Asia No. 200 Medan
No. Telepon Tempat Penelitian : 061-7320021

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dalam pihak manapun.

Medan, Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan,

Suwandy Wijaya

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Vivi Dewi Yanti
NIM : 12.211.0265
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Penggunaan Fasilitas Mobile Banking pada PT Bank OCBC NISP, Tbk. Cabang Asia Medan
Tempat Penelitian : PT Bank OCBC NISP, Tbk. Cabang Asia Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Asia No. 200 Medan
No. Telepon Tempat Penelitian : 061-7320021

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dalam pihak manapun.

Medan, Juli 2016
Saya yang membuat pernyataan,

Vivi Dewi Yanti

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP PENGGUNAAN FASILITAS MOBILE BANKING PADA PT BANK OCBC NISP, TBK. CABANG ASIA KOTA MEDAN

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Attitude Towards Using dalam penggunaan fasilitas mobile banking pada PT BANK OCBC NISP, TBK. Cabang Asia Kota Medan, baik pengaruh secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan jumlah populasi sebanyak 4.725 dan kuesioner dibagikan kepada sampel sebanyak 369 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan tingkat kepercayaan 95%. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan variabel Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use berpengaruh signifikan terhadap Attitude Towards Using. Secara parsial, Perceived Usefulness berpengaruh signifikan positif terhadap Attitude Towards Using, dimana mendukung hipotesis pertama dalam penelitian dan Perceived Ease of Use berpengaruh signifikan positif terhadap Attitude Towards Using, dimana mendukung hipotesis kedua dalam penelitian. Uji determinasi menunjukkan pengaruh sebesar 36,1% yang berarti terdapat 63,9% pengaruh terhadap Attitude Towards Using yang disebabkan oleh variabel lainnya di luar penelitian.

Kata Kunci: *perceived usefulness, perceived ease of use, attitude towards using*

Abstract

This research aims to determine the influence of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use towards Attitude Towards Using in the use of mobile banking facility at PT BANK OCBC NISP, TBK. Cabang Asia Kota Medan, either simultaneously or partially. The method used is quantitative method with a total population of 4.725 and a questionnaire was distributed to a sample of 369 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression with 95% confidence level. The results of this research is simultaneously Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use significantly affect the Attitude Towards Using. Partially, Perceived Usefulness has positive significant affect to Attitude Towards Using which supports the first hypothesis in this research and Perceived Ease of Use has positive significant affect to Attitude Towards Using which supports the second hypothesis in this research. The determination test shows that the effect of 36,1%, which means that there is 63,9% influence to the Attitude Towards Using caused by another variables outside this research.

Keywords: *perceived usefulness, perceived ease of use, attitude towards using*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia yang dilimpahkan-Nya kepada penulis sehingga tugas akhir ini bisa diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 di STMIK Mikroskil Medan. Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis berusaha sebaik mungkin dalam menerapkan apa yang telah dipelajari selama ini.

Selama menyelesaikan tugas akhir ini maupun selama mengikuti proses perkuliahan, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan ikhlas kepada:

1. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I. selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan yang telah bersedia meluangkan waktunya memberikan bimbingan serta arahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S. selaku Dosen Penguji I dan Ketua STMIK Mikroskil Medan yang telah memberikan saran dan koreksi dalam menyempurkan tugas akhir ini.
3. Ibu Salsalina Br. Sembiring, S.Kom., M.T.I. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan koreksi dalam menyempurkan tugas akhir ini.
4. Seluruh staf dan dosen pengajar STMIK Mikroskil Medan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak pimpinan PT Bank OCBC NISP, Tbk. Cabang Asia Kota Medan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Kepada kedua orang tua penulis beserta saudara-saudari penulis yang telah memberikan dorongan moral kepada penulis dan bantuan yang besar sehingga tugas akhir ini dapat selesai dengan baik.
7. Kepada teman-teman penulis yang turut memberikan dukungan dan membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk memperbaiki dan menyempurnakan tulisan ini.

Medan, Juli 2016

Penulis,

Suwandy Wijaya,

Vivi Dewi Yanti



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Ruang Lingkup.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	4
2.1 Landasan Teori.....	4
2.1.1 Perbankan.....	4
2.1.2 <i>Mobile Banking</i>	4
2.1.3 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	6
2.1.3.1 <i>External Variables</i>	7
2.1.3.2 <i>Perceived Ease of Use</i>	7
2.1.3.3 <i>Perceived Usefulness</i>	7
2.1.3.4 <i>Attitude Towards Using</i>	8
2.1.3.5 <i>Behavioral Intention to Use</i>	8
2.1.3.6 <i>Actual System Usage</i>	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	8
2.3 Kerangka/Model Konseptual.....	11
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	11
2.4.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Attitude Towards Using</i>	11
2.4.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Attitude Towards Using</i> ..	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	13
3.1 Desain Penelitian.....	13

3.2	Objek Penelitian.....	13
3.3	Populasi dan Sampel.....	13
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	14
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	15
3.6	Teknik Analisis Data.....	15
3.6.1	Statistik Deskriptif.....	15
3.6.2	Analisis Regresi Linear.....	16
3.6.3	Pengujian Kualitas Data.....	16
3.6.3.1	Uji Validitas.....	16
3.6.3.2	Uji Reliabilitas.....	17
3.6.4	Pengujian Asumsi Klasik.....	18
3.6.4.1	Uji Multikolinearitas.....	18
3.6.4.2	Uji Normalitas.....	18
3.6.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	19
3.6.5	Pengujian Hipotesis.....	19
3.6.5.1	Uji F (Simultan).....	19
3.6.5.2	Uji t (Parsial).....	20
3.6.5.3	Uji Koefisien Determinasi.....	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		21
4.1	Hasil Penelitian.....	21
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	21
4.1.2	Gambaran Umum Responden.....	21
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif.....	23
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data.....	23
4.1.4.1	Hasil Uji Validitas.....	23
4.1.4.2	Uji Reliabilitas.....	25
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	26
4.1.5.1	Hasil Uji Normalitas.....	26
4.1.5.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	28
4.1.5.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	29
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis.....	30

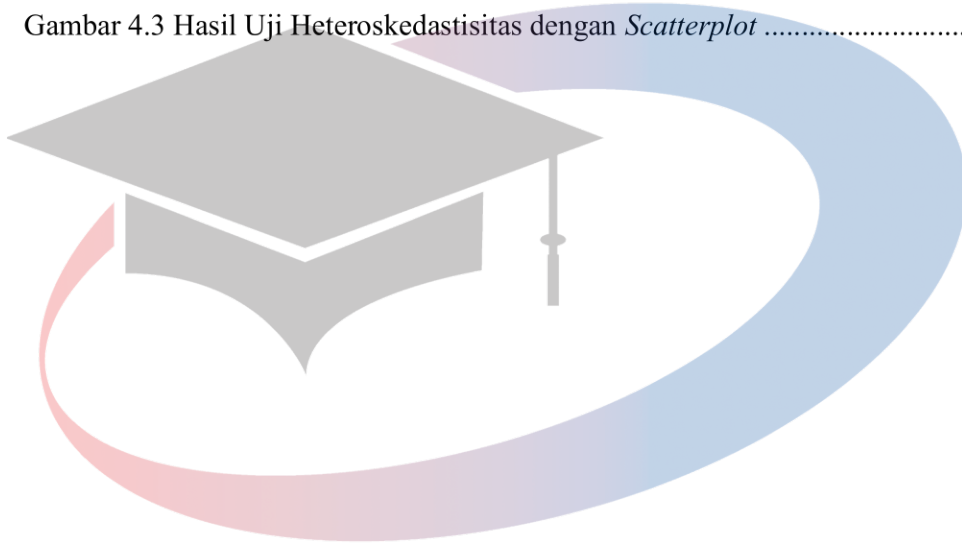
4.1.6.1 Hasil Uji F (Simultan)	30
4.1.6.2 Hasil Uji t (Parsial)	31
4.1.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	32
4.2 Pembahasan.....	33
4.2.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Attitude Towards Using</i>	33
4.2.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Attitude Towards Using</i> ..	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	35
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	116



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Oleh Davis.....	7
Gambar 2.2 Kerangka/Model Konseptual Penelitian.....	11
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram..	26
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas <i>Normal Probability Plot</i>	26
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	28



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Skala Likert	14
Tabel 3.2 Variabel Penelitian	14
Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	20
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	21
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	21
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	21
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	22
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	22
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Penelitian.....	23
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel PU (X1)	24
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel PEU (X2).....	24
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel ATT (Y).....	25
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel PU, PEU, ATT	26
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	28
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	28
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Uji <i>Glejser</i>	30
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F)	30
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Parsial).....	31
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Mobile Banking PT BANK OCBC NISP, TBK.....	37
Lampiran 2 Screen Shot Sistem Informasi.....	38
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Perceived Usefulness (PU)	53
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Perceived Ease of Use (PEU)	63
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Attitude Towards Using (ATT)	73
Lampiran 7 Statistik Deskriptif Variabel PU, PEU, ATT	83
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Variabel PU, PEU, ATT	85
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel PU, PEU, ATT	89
Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas	90
Lampiran 11 Hasil Uji Multikolinearitas	92
Lampiran 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	93
Lampiran 13 Hasil Uji t, Uji F, Koefisien Determinasi.....	94
Lampiran 14 Daftar R Tabel, T Tabel, F Tabel.....	95

UNIVERSITAS
MIKROSKIL