

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
PENGUNAAN *MOBILE BANKING***

**SKRIPSI**



Oleh :  
**Alfiah Nur Auliah**  
**1613010230/FE/EA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2020**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
PENGUNAAN *MOBILE BANKING***

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas EKONOMI DAN BISNIS  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Akuntansi**



Oleh :  
**Alfiah Nur Auliah**  
1613010230/FE/EA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2020**

**SKRIPSI**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP**  
**PENGUNAAN *MOBILE BANKING***

Disusun Oleh  
**Alfiah Nur Auliah**  
1613010230/FE/EA

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal: 14 April 2020

Pembimbing Utama



**Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si, C.FrA**  
NIP. 196403191992032001

Tim Penguji  
Ketua



**Dra. Ec. Dyah Ratnawati, MM**  
NIP. 196702131991032001

Anggota



**Dra. Ec. Munari, MM**  
NIP. 196104021988031001

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


**Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT**  
NIP. 195908281990031001

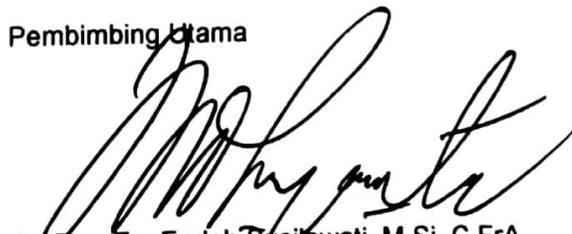
**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
PENGUNAAN *MOBILE BANKING***

yang diajukan  
**Alfiah Nur Auliah**  
**1613010230/FE/EA**

disetujui untuk Ujian Lisan oleh

Pembimbing Utama



**Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si, C.FrA**  
**NIP. 196403191992032001**

Tanggal: 11 Februari 2020

Mengetahui  
Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Eko Purwanto, SE, M.Si**  
**NIP. 1959032919870310001**

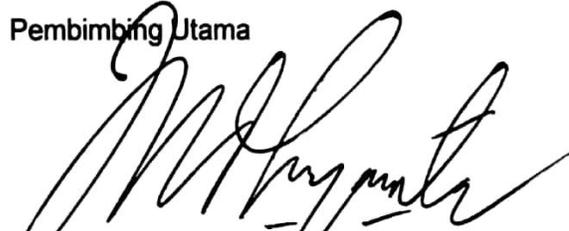
**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
PENGUNAAN *MOBILE BANKING***

yang diajukan  
**Alfiah Nur Auliah**  
**1613010230/FE/EA**

telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama



**Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si, C.FrA**  
**NIP. 196403191992032001**

Tanggal: 16 Desember 2019

Mengetahui  
Koordinator Program Studi



**Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks, CMA**  
**NIP. 196610111992032001**

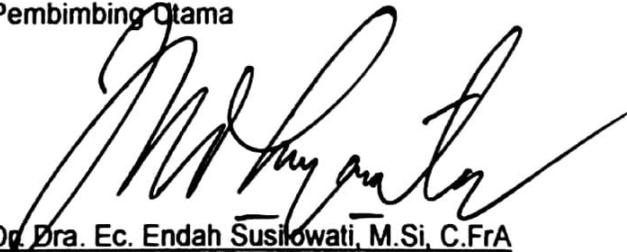
**USULAN PENELITIAN**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
PENGUNAAN *MOBILE BANKING***

yang diajukan  
**Alfiah Nur Auliah**  
**1613010230/FE/EA**

telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing Utama



**Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si, C.FrA**  
**NIP. 196403191992032001**

Tanggal: 14 November 2019

Mengetahui  
Koordinator Program Studi



**Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks, CMA**  
**NIP. 196610111992032001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*” skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada program studi S1 Program Studi Akuntansi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini dapat terlaksana berkat adanya bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE,MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati.,M.Si, C.FrA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks, CMA selaku Koordinator Program Studi.
5. Ibu Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati.,M.Si, C.FrA selaku dosen pembimbing atas kesabaran, motivasi dan kesediaan beliau memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulisan skripsi.

6. Bapak atau Ibu Dosen Pengajar Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak membantu selama menempuh pendidikan ini.
7. Kedua orangtua tercinta, serta adik saya yang telah memberikan banyak do’a dan dukungan yang telah membimbing saya dengan penuh kesabaran, kasih sayang yang tak terhingga, juga mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini baik moril maupun materiil.
8. Ogi Wisnu Saputra, yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman Tim Akas (Rizka, Freshee, Cindi, Siril, Dini) dan Prita, Maya, Sandiyya, Wahyu. Terimakasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
10. Sahabat saya Oktaviana Wakhidati dan Kinanthi Laras Asmara yang selalu menghibur saya saat lelah dan selalu membantu saya.
11. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
12. Semua pihak yang telah membantu saya menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, bantuan kalian sungguh berarti bagi saya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran dibutuhkan untuk dapat menyempurnakannya.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi mahasiswa/mahasiswi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur khususnya dan pembaca pada umumnya. Penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penyusunan tugas pelaporan skripsi ini.

Surabaya, 20 Januari 2020

Penulis

Alfiah Nur Auliah

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KATA PENGANTAR** ..... i

**DAFTAR ISI** ..... iv

**DAFTAR TABEL** ..... xi

**DAFTAR GAMBAR** ..... xii

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... xiii

**ABSTRAK** ..... xiv

**BAB I: PENDAHULUAN** ..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 7

1.3 Tujuan Penelitian ..... 8

1.4 Manfaat Penelitian ..... 9

**BAB II: TINJAUAN PUSTAKA** ..... 10

2.1 Penelitian Terdahulu ..... 10

2.2 Landasan Teori ..... 13

2.2.1 Teori Technology Acceptance Model (TAM) ..... 13

2.2.2 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi .....	14
2.2.2.1 Kualitas.....	14
2.2.2.2 Sistem.....	15
2.2.2.3 Informasi.....	16
2.2.2.4 Akuntansi.....	17
2.2.2.5 Sistem Informasi Akuntansi.....	18
2.2.2.6 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi .....	20
2.2.3 Kepercayaan.....	21
2.2.4 Kemampuan Individu Mengoperasikan .....	22
2.2.5 Sikap Pengguna.....	22
2.2.6 Minat Penggunaan .....	23
2.2.6.1 Pengertian Minat.....	23
2.2.6.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat .....	24
2.2.7 Penggunaan Mobile Banking .....	24
2.2.8 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dengan Penggunaan Mobile Banking .....	27
2.2.9 Pengaruh Kepercayaan dengan Penggunaan Mobile Banking.....	28
2.2.10 Pengaruh Kemampuan Individu Mengoperasikan dengan	

Penggunaan Mobile Banking .....	29
2.2.11 Pengaruh Sikap Pengguna dengan Penggunaan Mobile Banking.....	30
2.2.12 Pengaruh Minat Penggunaan dengan Penggunaan Mobile Banking....	31
2.3 Kerangka Pemikiran .....	33
2.4 Hipotesis .....	34
<b>BAB III: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.2 Obyek Penelitian .....	35
3.3 Operasional dan Pengukuran Variabel .....	36
3.3.1 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	36
3.3.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat) .....	39
3.3.3 Pengukuran Variabel.....	40
3.4 Teknik Penentuan Sampel .....	40
3.4.1 Populasi .....	40
3.4.2 Sampel.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.5.1 Jenis Data .....	43
3.5.2 Sumber Data.....	43

3.5.3 Pengumpulan Data .....	43
3.6 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	44
3.6.1 Uji Kualitas Data .....	44
3.6.1.1 Uji Validitas .....	44
3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....	45
3.6.1.3 Uji Normalitas .....	46
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	46
3.6.2.1 Uji Multikolinieritas .....	46
3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	47
3.6.3 Uji Hipotesis .....	48
3.6.3.1 Pengujian Regresi.....	48
3.6.3.2 Uji Statistik t .....	48
3.6.3.3 Uji Statistik F.....	49
3.6.3.4 Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	49
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	51
4.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.....	51
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.....	53

4.1.3 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.....	54
4.1.4 Deskripsi Pekerjaan .....	55
4.2 Deskripsi Responden .....	62
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	63
4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi .....	63
4.3.2 Deskripsi Variabel Kepercayaan .....	65
4.3.3 Deskripsi Variabel Kemampuan Individu Mengoperasikan .....	66
4.3.4 Deskripsi Variabel Sikap Pengguna .....	67
4.3.5 Deskripsi Variabel Minat Penggunaan .....	68
4.3.6 Deskripsi Variabel Penggunaan Mobile Banking .....	69
4.4 Analisis dan Hasil Penelitian .....	70
4.4.1 Uji Kualitas Data .....	70
4.4.1.1 Uji Validitas .....	70
4.4.1.2 Uji Reliabilitas .....	72
4.4.1.3 Uji Normalitas .....	73
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	73
4.4.2.1 Uji Multikolinieritas .....	73
4.4.2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	74

4.4.3 Uji Hipotesis.....	75
4.4.3.1 Pengujian Regresi.....	75
4.4.3.2 Uji Statistik t .....	77
4.4.3.3 Uji Statistik F.....	79
4.4.3.4 Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	79
4.5 Pembahasan .....	80
4.5.1 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Penggunaan Mobile Banking .....	80
4.5.2 Kepercayaan terhadap Penggunaan Mobile Banking.....	81
4.5.3 Kemampuan Individu Mengoperasikan terhadap Penggunaan Mobile Banking .....	82
4.5.4 Sikap Pengguna terhadap Penggunaan Mobile Banking.....	82
4.5.5 Minat Penggunaan terhadap Penggunaan Mobile Banking .....	83
4.5.6 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kepercayaan, Kemampuan Individu Mengoperasikan, Sikap Pengguna, dan Minat Penggunaan terhadap Penggunaan Mobile Banking.....	84

<b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	85
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran .....	86
5.3 Keterbatasan dan Implikasi .....	87

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Jurusan Responden .....	62
Tabel 4.2 Penilaian Responden terhadap Variabel	
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi .....	64
Tabel 4.3 Penilaian Responden terhadap Variabel Kepercayaan .....	65
Tabel 4.4 Penilaian Responden terhadap Variabel	
Kemampuan Individu Mengoperasikan .....	66
Tabel 4.5 Penilaian Responden terhadap Variabel Sikap Pengguna .....	67
Tabel 4.6 Penilaian Responden terhadap Variabel Minat Penggunaan .....	68
Tabel 4.7 Penilaian Responden terhadap Variabel Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser .....	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Internet Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	3
Gambar 1.2 Layanan Diakses dengan Internet .....	4
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran .....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk .....	54
Gambar 4.2 Struktur BNI Grup dan Perusahaan Anak .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar
- Lampiran 2 Jumlah Pengguna *Mobile Banking*
- Lampiran 3 Kuesioner
- Lampiran 4 Data Responden
- Lampiran 5 Frekuensi Penilaian Responden
- Lampiran 6 Hasil Olah Data SPSS

## FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP PENGUNAAN *MOBILE BANKING*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membuktikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*, yang terdiri dari Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kepercayaan, Kemampuan Individu Mengoperasikan, Sikap Pengguna dan Minat Penggunaan. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* dengan jumlah sampel didapatkan sebanyak 91 mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif serta metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis linier berganda dengan *software* SPSS 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan, Kemampuan Individu Mengoperasikan, Minat Penggunaan berpengaruh terhadap Penggunaan *Mobile Banking*. Sedangkan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Sikap Pengguna tidak berpengaruh terhadap Penggunaan *Mobile Banking*.

**Kata kunci:** Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kepercayaan, Kemampuan Individu Mengoperasikan, Sikap Pengguna, Minat Penggunaan, *Mobile Banking*.

## **FACTORS AFFECTING THE USE OF MOBILE BANKING**

### *Abstract*

*This study aims to test and prove the factors that influence the use of mobile banking, which consists of the Quality of Accounting Information Systems, Trust, Capability of Individual Operations, User Attitudes and Interests in Use. The study population was active students of the East Java "Veteran" National Development University and the sample was taken by purposive sampling with a total sample of 91 students. This research uses a quantitative approach and data collection methods using a questionnaire. Data analysis techniques using multiple linear analysis with SPSS 23 software. The results of this study indicate that Trust, Individual Capability to Operate, Interest in Use affect the Use of Mobile Banking. While the Quality of Accounting Information Systems and User Attitudes do not affect the Use of Mobile Banking.*

**Keywords:** *Quality of Accounting Information Systems, Trust, Individual Capability to Operate, User Attitude, Interest in Usage, Mobile Banking*