

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH  
DALAM MENGADOPSI *MOBILE BANKING***



**TEON YUDASTO  
8236149117**

Tesis yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Magister

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2016**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, Agustus 2016

*Materai Rp 6000,-*

Teon Yudasto

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas segala berkah dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.

Tesis ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk mendapatkan gelar Magister. Tesis ini mengambil judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM MENGADOPSI MOBILE BANKING".

Dalam menyusun tesis ini, peneliti mendapat dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Untuk hal tersebut, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua tercinta, yang telah mendidik dan membesarkan peneliti dengan penuh kasih dan sayang sepanjang hayat.
2. Istri dan anak tercinta, yang telah memberikan *support* dan semangatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan *Magister Management* di Universitas Negeri Jakarta dengan baik.
3. Dr. Dedi Purwana ES,M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Mohamad Rizan SE,MM selaku Kepala Program Studi *Magister Management* Universitas Negeri Jakarta dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahnya, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ari Warokka,SE,M.Sc,MCEUE,MDEM,DEA,Ph.D selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahnya sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff *Magister Management* Universitas Negeri Jakarta yang telah mendidik dan mendukung terselenggaranya proses belajar dan mengajar dengan baik.
7. Rekan-rekan mahasiswa *Magister Management* Universitas Negeri Jakarta khususnya angkatan Ext. 7 yang kompak dan telah memberikan semangat, masukan serta *support*-nya.
8. *Management Bank BNI (Persero) Tbk.* Khususnya jajaran Pemimpin dan rekan-rekan Divisi Operasional yang telah memberikan izin dan *support*-nya dalam peneliti menjalani pendidikan *Magister Management* di Universitas Negeri Jakarta.
9. Seluruh Responden yang telah menyempatkan waktunya untuk mengisi kuestioner dalam memenuhi kebutuhan analisa penelitian.

Peneliti menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan diterima sebagai perbaikan kedepan. Akhir kata semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Agustus 2016

Teon Yudasto

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived trust*, *perceived risk* dan *perceived cost* terhadap *mobile banking adoption*. Dan diharapkan pihak perbankan juga mendapatkan informasi yang berguna dalam menarik lebih banyak konsumen untuk mengadopsi mobile banking baik di wilayah cakupan penelitian maupun di luar dari cakupan penelitian ini. Sebuah kuesioner yang dirancang untuk mengumpulkan data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *mobile banking adoption* dengan responden sebanyak 185 orang yang tinggal di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi. Dasar penerapan dari penelitian ini adalah teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan dikembangkan dengan menggunakan *Innovation Diffusion Theory* (IDT). Data yang dikumpulkan dianalisa dengan menggunakan *Struktur Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *software* statistik *Linier Structural Relationship* (LISREL) versi 8.70. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived trust* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *mobile banking adoption*. Namun tidak adanya pengaruh yang signifikan antara *perceived risk* dan *perceived cost* terhadap *mobile banking adoption*.