

**MINAT PENGGUNAAN ELEKTRONIK BANKING BANK SWASTA
DI YOGYAKARTA**

***INTEREST TO USE ELECTRONIC BANKING OF PRIVATE BANKS
IN YOGYAKARTA***



Diajukan Oleh:
ADITYAS WAHYUNINGSIH
20171020010

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

**MINAT PENGGUNAAN ELEKTRONIK BANKING BANK SWASTA
DI YOGYAKARTA**

***INTEREST TO USE ELECTRONIC BANKING OF PRIVATE BANKS
IN YOGYAKARTA***

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh:
ADITYAS WAHYUNINGSIH
20171020010

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

TESIS
MINAT PENGGUNAAN ELEKTRONIK BANKING BANK SWASTA
DI YOGYAKARTA

**INTEREST TO USE ELECTRONIC BANKING OF PRIVATE BANKS IN
YOGYAKARTA**



Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Dr. Arni Surwanti, M.Si

NIK: 19641219199003143 007

Dr. Firman Pribadi, M.Si

NIK: 19670617201110 173 179

TESIS
INTEREST TO USE ELECTRONIC BANKING OF PRIVATE BANKS
IN YOGYAKARTA

Diajukan Oleh:

ADITYAS WAHYUNINGSIH
20171020010

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Pengaji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 31 Bulan Januari

Yang terdiri dari:

Dr. Wihandaru, M.Si

Ketua Tim Pengaji

Dr. Arni Surwanti, M.Si

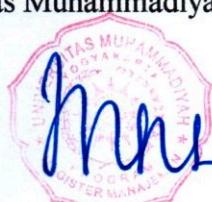
Anggota Tim Pengaji

Dr. Firman Pribadi, M.Si

Anggota Tim Pengaji

Mengetahui

Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Arni Surwanti, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **ADITYAS WAHYUNINGSIH**

Nomor Mahasiswa : 20171020010

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : ***Interest To Use Electronic Banking Of Private Banks In Yogyakarta***

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Tesis yang saya ajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 2 (S2) pada program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta bebas dari tindakan plagiat dan telah disesuaikan dengan kaidah ilmiah, norma akademik dan norma hukum sesuai peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi.
2. Bilamana terbukti dan terdapat tindakan plagiat maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundahan yang berlaku.

Yogyakarta, 25 Januari 2020

Yang Memberi Pernyataan:



ADITYAS WAHYUNINGSIH
20171020010

MOTTO

“Bacalah dengan nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segunmpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah. Yang mengajar dengan Qalam. Dialah yang mengajar manusia segala yang belum diketahui”

(Q.S Al-‘Alaq 1-5)

Barang siapa menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga. Dan tidaklah berkumpul suatu kaum disalah satu dari rumah-rumah Allah , mereka membaca kitabullah dan saling mengajarkannya diantara mereka, kecuali akan turun kepada meraka ketenangan, diliputi dengan rahmah, dikelilingi oleh para malaikat, dan Allah akan menyebut-nyebut mereka kepada siapa saja yang ada disisi-Nya. Barang siapa nerlambat-lambat dalam amalannya, niscaya tidak akan bisa dipercepat oleh nasabnya. (H.R Muslim dalam Shahih-nya).

“Enthusiasm is the yeast that makes your hopes shine to the stars. Enthusiasm is the sparkle in your eyes, the swing in your gait. The grip of your hand, the irresistible surge of will and energy to execute your ideas.”

-Henry Ford-

“Memayu Hayuning Bawana, Ambrasta dur Hangkara”

-PEPATAH ORANG JAWA-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita saya. Dengan ini saya persembahkan tesis ini untuk:

1. Kedua Orang Tua

Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita. Kelak cita-cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk Ayah dan Ibu, dan semoga dapat membahagiakan kalian.

2. Suami Tercinta

Untuk suamiku tercinta Muhammad Aji Hanafi Hartono yang luar biasa dalam memberi dukungan dan doa yang tanpa henti. Terimakasih selama ini sudah menjadi suami sekaligus sahabat yang sabar bagi saya.

3. Dosen Pembimbing

Kepada Ibu Arni Surwanti dan Bapak Firman Pribadi selaku dosen pembimbing saya yang paling baik dan bijaksana, terima kasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya di Kampus. Terima kasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.

4. Anakku Tersayang

Untuk anakku tersayang, Kalandra Zain Abhinaya Hartono terimakasih sudah menjadi penyemangat ibu selama ini.

5. Teman-Teman MM UMY angkatan 47

Terima kasih untuk teman-teman MM angkatan 47 yang bersama-sama bekerja keras menyelesaikan perjuangan kita, senang bisa bekerja keras bersama kalian.

SEMOGA ALLAH MEMBALAS KEBAIKAN KALIAN SEMUA

KATA PENGANTAR

Puji syukur tentunya penulis panjatkan keoada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Sholat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, kerabat, sahabat, dan pengikutnya yang senantiasa istiqomah sampai akhir zaman. Alhamdulilah pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“MINAT PENGGUNAAN ELEKTRONIK BANKING BANK SWASTA DI YOGYAKARTA (*INTEREST TO USE ELECTRONIC BANKING OF PRIVATE BANKS IN YOGYAKARTA*)”**.

Tesis ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 (S2) pada Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis tentunya berharap kedapanya tesis ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak terutama dalam bidang Manajemen.

Dalam proses penyusunan tesis ini tentunya penulis mendapatkan banyak masukan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu ada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Sri Atmaja P. Rosyidi, S.T., MSc.Eng., Ph.D,PE. Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Arni Surwanti, M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Nuryakin S.E., M.M. selaku Sekertaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Arni Surwanti, M.Si dan Bapak Dr. Firman Pribadi, M.Si. selaku dosen pembimbing I dan II, yang telah memberikan bimbingan, masukan dan motivasi selama proses penyelesaian tesis ini.
5. Seluruh dosen dan staff Program Magister Manajemen yang ikut berperan dalam proses perkuliahan.

6. Kedua orang tua tercinta dan seluruh keluarga besarku atas segala doa, kasih sayang, didikan dan arahan, dukungan moril, finansial serta kesabaran.
7. Para Responden yang telah berbaik hati meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam penyelesaian tesis ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga amal ibadah yang bapak/ibu berikan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT.

Akhirnya harapan penulis semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, Januari 2020

Yang Memberi Pernyataan:

ADITYAS WAHYUNINGSIH
20171020010

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Batasan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Pustaka	11
1. Minat Perilaku	11
2. Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan E-banking	12
3. E-Banking.....	24
4. Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu	27
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Hubungan Antar Variabel Penelitian Terdahulu	34
D. Kerangka Konsep Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian	45
B. Tempat dan Waktu Penelitian	46
C. Populasi dan Sampel	46
D. Jenis Data dan Sumber Data.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Definisi Operasional Variabel	49
G. Skala Pengukuran.....	50
H. Teknik Analisis Data	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Karakteristik Responden	57
B. Statistik Deskriptif.....	59
1. Variabel Harapan Kinerja (X1)	60
2. Analisis Deskripsi Variabel Harapan Usaha (X2).....	62
3. Analisis Deskripsi Variabel Pengaruh Sosial (X3)	63
4. Analisis Deskripsi Variabel Persepsi Kualitas Layanan (X4).....	66
5. Analisis Deskripsi Variabel Motivasi Hedonis (X5).....	68
6. Analisis Deskripsi Variabel Minat Perilaku (Y1)	70
7. Analisis Deskripsi Variabel Tingkat Penggunaan (Y2)	71
C. Hasil Analisa Data.....	72
1. Hasil Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	73
2. Hasil Analisa Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	79
3. Uji hipotesis model koefisien jalur.....	81
4. Hipotesis kesembilan (H9).....	89
D. Pembahasan	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Keterbatasan Penelitian	102
C. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Skala Ukur Penelitian.....	51
Tabel 3. 2 Skala Ukur Penelitian.....	51
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	57
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Harapan Kinerja.....	60
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Harapan Usaha	62
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Pengaruh Sosial.....	64
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kualitas Layanan	67
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Hedonis	69
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Perilaku.....	70
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Penggunaan	72
Tabel 4. 11 Hasil analisa <i>loading factor</i>	74
Tabel 4. 12 Nilai AVE.....	75
Tabel 4. 13 Hasil validitas diskriminan.....	76
Tabel 4. 14 Hasil Reliabilitas Komposit	78
Tabel 4. 15 Nilai <i>cronbach Alpha</i>	78
Tabel 4. 16 Nilai <i>R-square</i> sebelum moderasi	80
Tabel 4. 17 Nilai <i>R-square</i> setelah moderasi	80
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model UTAUT (Venkatesh <i>et al.</i> , 2003)	28
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Penelitian	44
Gambar 4. 1 Model struktur penelitian	79

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat dan tingkat penggunaan nasabah menggunakan layanan elektronik banking pada Bank Swasta di Yogyakarta. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik accidental sampling. Pengambilan data dilakukan dengan survei menggunakan kuesioner. Penelitian dilakukan terhadap 100 nasabah bank swasta di Yogyakarta yang menggunakan elektronik banking. Data dianalisis dengan menggunakan analisis SEM-PLS. Hasil temuan menunjukkan bahwa harapan usaha, persepsi kualitas layanan dan motivasi hedonis berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat menggunakan e-banking. Minat menggunakan e-banking berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat penggunaan e-banking. Harapan kinerja dan pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-banking. Umur tidak memoderasi hubungan antara harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, persepsi kualitas layanan, motivasi hedonis dengan minat menggunakan e-banking. Jenis kelamin memoderasi hubungan antara harapan usaha, pengaruh sosial dengan minat menggunakan e-banking. Profesi memoderasi hubungan antara pengaruh sosial dengan minat menggunakan e-banking.

Kata Kunci: perilaku menggunakan, elektronik banking, minat menggunakan, minat menggunakan, tingkat penggunaan

ABSTRACT

This study aims to determine the factors that influence the interest and level of customer use using electronic banking services at Private Banks in Yogyakarta. The study was conducted with quantitative methods. Sampling is done by using an accidental sampling technique. Data is collected by a survey using a questionnaire. The study was conducted on 100 private bank customers in Yogyakarta who use electronic banking. Data were analyzed using SEM-PLS analysis. The results show that effort expectations, perceived service quality, and hedonic motivation have a significant and positive effect on behavioral intention to use e-banking. Behavioral intention to use e-banking has a significant and positive effect on the level of e-banking usage. Performance expectations and social influence have no significant effect on behavioral intention to use e-banking. Age does not moderate the relationship between performance expectations, effort expectations, social influence, perceived service quality, hedonic motivation and intention to use e-banking. Gender moderates the relationship between effort expectations, social influence and intention to use e-banking. The profession moderates the relationship between social influence and intention to use e-banking.

Keywords: behavioral intention, elektronic banking, intention to use, level of e-banking usage