

**PENGARUH FAKTOR PSIKOLOGIS, BIAYA
ADMINISTRASI DAN FITUR LAYANAN TERHADAP
MINAT BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN *MOBILE*
BANKING DI MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI



**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi
Oleh
Komang Trisna Adelia
1817051194**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2022

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**



Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. I Putu Gede Diatmika, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197008152001121002

Pembimbing II,

Dr. I Gusti Ayu Purnamawati, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 197911042008122003

Skripsi oleh Komang Trisna Adelia ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji,
pada tanggal 06 Juli 2022

Dewan Penguji,



Dr. I Putu Gede Diatmika, S.E., Ak., M.Si. (Ketua)
NIP. 197008152001121002



Dr. I Gusti Ayu Purnamawati, S.E., M.Si., Ak. (Anggota)
NIP. 197911042008122003



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. (Anggota)
NIP. 197906162002121003



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 06 Juli 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si.
NIP. 198301052008122002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Faktor Psikologis, Biaya Administrasi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* di Masa Pandemi Covid-19” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 11 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Komang Trisna Adelia
NIM. 1817051194

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa (Tuhan Yang Maha Esa) karena atas rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Faktor Psikologis, Biaya Administrasi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* di Masa Pandemi Covid-19”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari beberapa pihak. Maka, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., AK., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Ibu Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi yang telah membantu penulis dalam pelayanan administrasi akademik selama menjalani pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Bapak Dr. I Putu Gede Diatmika, S.E., Ak., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan dan petunjuk penulisan dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Dr. I Gusti Ayu Purnamawati, S.E., M.Si., Ak., selaku dosen pembimbing II sekaligus pembimbing akademik yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan petunjuk penulisan dalam proses menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Akuntansi dan Staff di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah bersedia membantu dan membimbing penulis selama melaksanakan perkuliahan.
8. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2018 yang telah bersedia sebagai responden sehingga proses penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
9. Untuk orang tua tercinta Ketut Suriata dan Ir. Nyoman Ardini yang selalu memberikan dukungan materiil dan non materiil, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha.
10. Kedua kakakku, Gede Agus Satria Adi dan Kadek Dwi Surya Hastuti yang senantiasa bersabar dan selalu memotivasi penulis dalam segala situasi.
11. Keluarga besar yang selalu memberikan nasihat, saran, serta dukungan penuh selama menjalani perkuliahan.
12. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih telah memberikan banyak cerita selama menjalani perkuliahan di Fakultas Ekonomi Undiksha.
13. Seluruh sahabat yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu telah memberikan semangat serta motivasi dalam proses pembuatan skripsi.

Penulis menyadari bahwa terbatasnya kemampuan yang dimiliki dalam pembuatan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, skripsi ini bermanfaat dan berguna untuk berbagai pihak, khususnya dalam hal pengembangan akademik.

Singaraja, 06 Juli 2022

Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian	10
1.3. Pembatasan Masalah	12
1.4. Rumusan Masalah	12
1.5. Tujuan Penelitian	12
1.6. Manfaat Hasil Penelitian	13
BAB II KAJIAN TEORI	15
2.1. Deskripsi Teoritis	15
2.1.1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	15
2.1.2. <i>Theory Of Planned Behavior (TPB)</i>	17
2.1.3. Dampak Pandemi Terhadap Transaksi <i>Non Cash</i>	18
2.1.4. <i>Mobile Banking</i>	20
2.1.5. Faktor Psikologis	26
2.1.6. Biaya Administrasi	27
2.1.7. Fitur Layanan	27
2.2. Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	28
2.3. Kerangka Berpikir	31
2.4. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Rancangan Penelitian	37
3.2. Jenis dan Sumber Data Penelitian	40
3.3. Subjek Penelitian/Populasi dan Sampel	41
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	43
3.5. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	45
3.6. Metode dan Teknik Analisis Data	47
3.7. Tempat dan Waktu Penelitian	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Deskripsi Data	53

4.2.	Hasil Uji Instrumen.....	59
4.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	61
4.4.	Hasil Uji Hipotesis.....	63
4.5.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
4.6.	Implikasi.....	77
BAB V PENUTUP		81
5.1	Rangkuman.....	81
5.2	Simpulan	83
5.3	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		93



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Survey Awal Alternatif Transaksi.....	4
Tabel 1. 2 Survey Awal Pengguna <i>Mobile Banking</i>	5
Tabel 1. 3 Jumlah Mahasiswa FE Perguruan Tinggi Singaraja Periode 2021	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Jumlah Mahasiswa Aktif FE Undiksha Angkatan 2018.....	41
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 4. 1 Data Karakteristik Responden	53
Tabel 4. 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif	55
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	62
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji T	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	32
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 2 Tabulasi Data	99
Lampiran 3 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	111
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	112
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	115
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	117
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	119
Lampiran 8 Dokumentasi Jawaban Responden pada <i>Google Form</i>	121
Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara <i>Online</i> Variabel <i>Bandwagon Effect</i>	122
Lampiran 10 Dokumentasi Wawancara <i>Online</i> Variabel Biaya Administrasi....	123
Lampiran 11 Dokumentasi Wawancara <i>Online</i> Variabel Fitur Layanan.....	124
Lampiran 12 Riwayat Hidup	125
Lampiran 13 Pernyataan Keaslian Tulisan.....	126

