

**PENGARUH PERSEPSI *FRAUD* DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN
LAYANAN *MOBILE BANKING*
(STUDI EMPIRIS NASABAH BANK UMUM PENGGUNA
LAYANAN *MOBILE BANKING* DI KOTA BEKASI)**

SKRIPSI

Oleh:
SRI MARTA HANDAYANI SIBURIAN
201710315129



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi *Fraud* dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking* (Studi Empiris Nasabah Bank Umum Pengguna *Mobile Banking* di Kota Bekasi)

Nama Mahasiswa : Sri Marta Handayani Siburian

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315129

Program Studi/ Fakultas : Akuntansi/ Ekonomi dan Bisnis



Jakarta, 29 Maret 2021

Menyetujui,

Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., C.A., M.Ak

NIP : 0328066301

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi *Fraud* dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking* (Studi Empiris Nasabah Bank Umum Pengguna Layanan *Mobile Banking* di Kota Bekasi)

Nama Mahasiswa : Sri Marta Handayani Siburian

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315129

Program Studi/ Fakultas : Akuntansi/ Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 6 Juli 2021

Jakarta, 6 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Gilbert Rely, S.E., S.H., Ak., M.Ak

NIDN : 0330036402

Penguji I : Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., C.A., M.Ak

NIDN : 0328066301

Penguji II : Maidani, S.E., M.Ak

NIDN : 0308058605

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Akuntansi

Dekan

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA

NIDN : 0301096701

Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP

NIDN : 0318107101

iii

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “PENGARUH PERSEPSI *FRAUD* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING* (STUDI EMPIRIS NASABAH BANK UMUM PENGGUNA *MOBILE BANKING* DI KOTA BEKASI)” ini adalah benar- benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan Skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 6 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Sri Marta Handayani Siburian

201710315129

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi *fraud* dan kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* pada nasabah Bank Umum pengguna layanan *mobile banking* di Kota Bekasi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Umum yang menggunakan layanan *mobile banking* kurang dari kurun waktu enam bulan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling*, yang menggunakan sampel sebanyak 60 nasabah bank umum pengguna layanan *mobile banking*. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner melalui google form kepada responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, uji reliabilitas, dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) persepsi *fraud* memiliki pengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking* (2) kepercayaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking*, dan (3) persepsi *fraud* dan kepercayaan memiliki pengaruh secara simultan terhadap penggunaan layanan *mobile banking*.

Kata Kunci : *Mobile Banking*, Persepsi *Fraud*, Kepercayaan, Penggunaan Layanan *Mobile Banking*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of fraud perception and trust on the use of mobile banking on commercial bank customers who use mobile banking services in Indonesia, Bekasi city. This type of research is descriptive quantitative. The population in this study are commercial bank customers who use mobile banking services for less than six months. The sampling technique used is random sampling, which uses a sample of 60 commercial bank customers who use mobile banking services. The data was obtained from distributing questionnaires via google form to respondents. Data analysis in this study used convergent validity test, discriminant validity test, reliability test, and hypothesis testing.

The results of this study indicate that (1) the perception of fraud has a influence on the use of mobile banking services (2) trust has a influence on the use of mobile banking services, and (3) the perception of fraud and trust has a simultaneous influence on the use of mobile banking services.

Keywords: Mobile Banking, Fraud Perception, Trust, Use of Mobile Banking Services

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI *FRAUD* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING* (STUDI EMPIRIS PADA NASABAH BANK UMUM PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BANKING*)”** dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Irjen. Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRS., CSRA., CMA., CBV selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Prof. Dr. Nera Marinda Machdar, S.E., Ak., Pg., Dipl. Bus., MCom (Acctg.), CA., CSRS.,CSRA., CSP., BKP. selaku Wakil Dekan I Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M selaku Wakil Dekan II Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Ery Teguh Prasetyo, S.E., M.M selaku Wakil Dekan III Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Dr. Amor Marundha, S.E.,Ak.,M.Ak.,CA selaku Kaprodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Maidani, S.E., M. Ak selaku Sesprodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Endah Prawesti Ningrum, SE., M.Ak selaku Dosen Pembimbing Akademik kelas A2 Akuntansi.

10. Bapak/ ibu Dosen Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi yang telah membimbing dan mengajarkan penulis ilmu-ilmu yang bermanfaat.
11. Bapak dan Mamak tersayang, yang selalu setia mendukung moriil dan materiil dan selalu mengirim doa dan semangat senantiasa selama di perkuliahan.
12. Kakak dan adik terkasih yang selalu setia memberi semangat dan selalu menjadi tempat berkeluh kesah selama menjalankan studi dan penyelesaian penelitian ini.
13. Teman-teman yang saya sayangi Aprilia, Iin Inayah, Sri Devi Siboro dan Jesika Siburian yang menemani saya dari awal sampai sekarang terselesaikannya penelitian ini.
14. Angkatan 2017 khususnya kelas A2 program studi akuntansi yang memberikan semangat dan dukungan kepada penulis
15. Dan kepada semuanya yang ikut andil dalam terselesaikannya penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat positif dan membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Jakarta, 6 Juli 2021

Sri Marta Handayani Siburian

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Audit.....	9
2.1.2 Akuntansi Forensik	10
2.1.3 Persepsi pada <i>Fraud</i>	13
2.1.3.1 Pengertian <i>Fraud</i>	13
2.1.3.2 Jenis-Jenis <i>Fraud</i>	14

2.1.3.3	Faktor- faktor timbulnya <i>fraud</i>	17
2.1.3.4	Starategi Anti <i>Fraud</i> Pada Perbankan	19
2.1.4	Kepercayaan.....	22
2.1.5	Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	23
2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	24
2.3	Hipotesis	25
2.4	Pengembangan Hipotesis	26
2.5	Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1	Desain Penelitian	31
3.2	Tahapan Penelitian	31
3.3	Operasional Penelitian.....	31
3.3.1	Variabel Bebas (<i>independent</i>)	32
3.3.2	Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	33
3.4	Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.5	Metode Pengambilan Sampel.....	35
3.6	Metode Analisis Data	35
3.6.1	Uji Analisis Deskriptif	35
3.6.6.1	Deskripsi Data Responden	35
3.6.6.2	Statistik Deskriptif.....	36
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	36
3.6.2.1	Uji Validitas	36
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	36
3.6.3	Uji Normalitas	37
3.6.4	Uji Multikolinearitas	37
3.6.5	Uji Heteroskedasitas.....	38

3.6.6	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	38
3.6.6.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	38
3.6.6.2	Uji Simultan (Uji F)	39
3.6.6.3	Uji Parsial (Uji T).....	39
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Deskripsi Data Responden	40
4.2	Statistik Deskriptif.....	42
4.3	Uji Kualitas Data	43
4.3.1	Uji Validitas	43
4.3.2	Uji Reliabilitas	44
4.3.3	Uji Normalitas.....	45
4.3.4	Uji Multikolinearitas	46
4.3.5	Uji Heteroskedasitas.....	47
4.3.6	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	48
4.3.6.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.3.6.2	Uji Simultan (Uji F).....	49
4.3.6.3	Uji Parsial (Uji T).....	50
4.3.7	Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.3.7.1	Pengaruh Persepsi <i>Fraud</i> Terhadap Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i>	51
4.3.7.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i>	52
4.3.7.3	Hasil Persepsi <i>Fraud</i> Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i>	53
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL		55
5.1	Kesimpulan.....	55

5.2	Implikasi Manajerial.....	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jenis Fraud pada Mobile Banking.....	16
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4. 1 Deskripsi Data Responden.....	40
Tabel 4. 2 Deskriptif Statistik	42
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4. 4 Hasil Uji Realibilitas	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji F.....	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	50



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <i>Implication of covid-19 on fraud risk</i>	3
Gambar 2. 1 Diagram Akuntansi Forensik	12
Gambar 2. 2 Segitiga Akuntansi Forensik	12
Gambar 2. 3 Kebutuhan Audit	13
Gambar 2. 4 <i>The Fraud Triangle</i>	16
Gambar 2. 5 Kerangka Pemikiran Teoritis	25
Gambar 3. 1 Penelitian Terdahulu	31
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedasitas	47

