

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN
PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING PADA PT BANK MANDIRI, TBK
KANTOR CABANG PALEMBANG ARIEF**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**Rizki Purwandari
NPM 061840631521**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN
PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING PADA PT BANK MANDIRI, TBK
KANTOR CABANG PALEMBANG ARIEF**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**Rizki Purwandari
NPM 061840631521**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

**Palembang,
Pembimbing II,**

2022

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M
NIP 197208182003121002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi DIV
Manajemen Bisnis,**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M
NIP 197504212001122001**

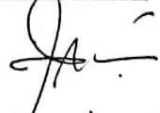


LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rizki Purwandari
NPM : 061840631521
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis DIV
Mata Kuliah : Skripsi
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi DIV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari : *Rabu*
Tanggal : *03 Agustus* 2022

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. Ketua Penguji		12 Agustus 2022
2.	Yusleli Herawati, S.E., M.M. Anggota Penguji		12 Agustus 2022
3.	Fetty Maretha, S.E., M.M. Anggota Penguji		12 Agustus 2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizki Purwandari
NPM : 061840631521
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis DIV
Mata Kuliah : Skripsi
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2022

Yang membuat pernyataan,



Rizki Purwandari

NPM 061840631521

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Belajar disaat orang lain tidur, bekerja sementara yang lain bermalasan, mempersiapkan disaat orang lain bermain dan bermimpi sementara lainnya sedang berharap”

(William Arthur Ward)

“ Jadilah biji kopi, ketika masalah datang, ia tidak lembek atau keras, tapi ia bisa berpikir jernih, menghasilkan harum dan rasa yang nikmat, membawa kebaikan bukan untuk dirinya sendiri, tetapi lingkungan di sekitarnya.”

(Rizki Purwandari)

Saya persembahkan kepada :

- ✓ **Kedua Orang Tua**
- ✓ **Saudara**
- ✓ **Sahabat**
- ✓ **Teman Sejati**
- ✓ **Teman Seperjuangan**
- ✓ **Segenap Dosen**
- ✓ **Almamaterku**
- ✓ **Kampus Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur penulis panjatkan atas berkat rahmat Allah SWT dan atas karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Risiko terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* pada PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief” ini dengan baik dan lancar serta tepat waktu. Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Risiko terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* pada PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief dan variabel mana yang lebih dominan pengaruhnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan Skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat banyak kekurangan dan kealapaan, baik dalam penyusunan kata-kata maupun pencantuman data. Maka dari itu, jika terdapat kata-kata yang kurang berkenaan atau kurang sesuai dengan keinginan Bapak/Ibu Dosen dan segenap pembaca, dengan senang hati penulis menerima kritikan dan saran yang membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan Skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap, semoga segala bantuan yang diberikan dalam pembuatan Skripsi ini dapat menjadi berkah dan pahala, serta nantinya Skripsi ini dapat memberi manfaat, baik bagi penulis maupun pembaca, Aamiin yarabbal alamin.

Palembang, 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak dapat selesai tepat waktu tanpa adanya bimbingan, petunjuk, bantuan dan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Dip Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan Skripsi.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi DIV Manajemen Bisnis.
5. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan Skripsi.
6. Segenap Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Bapak Yudie Permana selaku *Branch Sales Manager* di PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief yang telah memberikan izin, data dan informasi yang penulis butuhkan selama proses penulisan Skripsi.
8. Kedua orang tua Purwanto S.Pd dan Elly Suarni S.Pd yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan baik secara moril dan materil kepada penulis.
9. Saudaraku Arifa Purlia Sari S.Tr.Par yang senantiasa memberikan perhatian serta nasihat kepada penulis selama menyelesaikan Skripsi.
10. Teman sejati M. Roby Arizandi Amd.T yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi.

11. Sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang senantiasa menemani, mendukung dan menyemangati penulis dalam membuat Skripsi.
12. Teman-teman kelas 8 MBA yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan, semangat, dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan perlindungan-Nya.

Palembang,

2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief. Metode penelitian menggunakan metode eksperimen dengan jenis penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner secara *online* dengan total sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria yaitu nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* Bank Mandiri. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 26. Hasil uji t dan uji F pada penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief.

Kata kunci : Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Minat Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceived usefulness, perceived of ease and perceived risk on customer interest in using Mobile Banking at PT Bank Mandiri, Tbk Palembang Arief Branch Office. The research method uses experimental methods with quantitative research types. Data were collected through an online questionnaire with a total sample of 100 respondents. The sampling technique used is purposive sampling, with the criteria that customers use Bank Mandiri Mobile Banking. Analysis of the data used is multiple linear regression with the help of SPSS version 26 program. The results of the t test and F test in this study indicate that the variables of perceived usefulness, perceived convenience and perceived risk have a significant effect on customer interest. The results of multiple linear regression test indicate that the perceived usefulness variable has a more dominant influence on customer interest in using Mobile Banking at PT Bank Mandiri, Tbk Palembang Arief Branch Office.

Keywords: Perceived of Usefulness, Perceived of Ease, Perceived of Risk, Customer Interest

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	9
2.1.2 Persepsi.....	11
2.1.3 <i>Mobile Banking</i>	16
2.1.4 Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pikir	27
2.4 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	30
3.2 Rancangan Penelitian.....	30
3.3 Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	30

3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Lokasi Penelitian	33
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.6.1 Populasi	34
3.6.2 Sampel	34
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.7 Teknik Analisis Data	35
3.7.1 Uji Validitas.....	35
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.7.3 Uji t (Uji Parsial)	36
3.7.4 Uji F (Uji Simultan).....	37
3.7.5 Koefisien Determinasi (R^2)	37
3.7.6 Regresi Linear Berganda	38
3.7.7 Koefisien Korelasi	39
3.8 Definisi Operasional Variabel	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Sejarah Singkat Bank Mandiri.....	42
4.1.2 Visi dan Misi Bank Mandiri	44
4.1.3 Logo Bank Mandiri	44
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	45
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	47
4.3 Pengujian Instrumen	
4.3.1 Uji Validitas.....	48
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	52
4.4 Analisis Data.....	53
4.4.1 Uji t (Parsial)	53
4.4.2 Uji F (Simultan).....	56
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi	58
4.4.4 Uji Regresi Linier Berganda	59
4.4.5 Uji Koefisien Korelasi	61
4.5 Pembahasan	64
4.5.1 Pengaruh Variabel Persepsi Kegunaan (X_1) terhadap Minat Nasabah (Y) Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	64
4.5.2 Pengaruh Variabel Persepsi Kemudahan (X_2) terhadap Minat Nasabah (Y) Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	66
4.5.3 Pengaruh Variabel Persepsi Risiko (X_3) terhadap Minat Nasabah (Y) Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	68
4.5.4 Pengaruh Variabel Persepsi Kegunaan (X_1), Persepsi Kemudahan (X_2) dan Persepsi Risiko (X_3) secara Bersama- sama terhadap Minat Nasabah (Y) Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	70

4.5.5 Variabel yang Lebih Dominan antara Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Risiko terhadap Minat Nasabah (Y) Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	71
---	----

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72
5.3 Keterbatasan Penelitian	74

DAFTAR PUSTAKA	75
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> pada Bank Mandiri Kantor Cabang Palembang Arief Periode 2017-2021	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Skala Likert	32
Tabel 3.2 Indikator Variabel	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	47
Tabel 4.5 Uji Validitas Data Persepsi Kegunaan (X_1).....	49
Tabel 4.6 Uji Validitas Data Persepsi Kemudahan (X_2).....	50
Tabel 4.7 Uji Validitas Data Persepsi Risiko (X_3).....	51
Tabel 4.8 Uji Validitas Data Minat (Y)	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.10 Hasil Uji t (Parsial)	54
Tabel 4.11 Hasil Uji F (Simultan).....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.14 Interpretasi Korelasi.....	62
Tabel 4.15 Koefisien Korelasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Logo Bank Mandiri	44
Gambar 4.2 <i>Scatter Plot</i>	63
Gambar 4.3 Ulasan Nasabah	65
Gambar 4.4 Ulasan Nasabah	67
Gambar 4.5 Ulasan Nasabah	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 2 Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
- Lampiran 3 Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing 2
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 2
- Lampiran 6 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 7 Balasan Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 8 Daftar Pertanyaan Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 10 Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden
- Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Data
- Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Data
- Lampiran 13 Lembar Revisi Skripsi (Perbaikan)
- Lampiran 14 Lembar Tanda Persetujuan Revisi