

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
LAYANAN *MOBILE BANKING*
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri
Sriwijaya Yang Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank
Mandiri KCP Palembang)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**KUNTORO MANGKU SOEBROTO
NIM 0616 4063 2037**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2020**

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
LAYANAN *MOBILE BANKING***

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri
Sriwijaya Yang Menggunakan Layanan *Mobile Banking*
Bank Mandiri KCP Palembang)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**KUNTORO MANGKU SOEBROTO.
NIM 0616 4063 2037**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Afrizawati M, S.E., M.Si
NIP 198004112006042002**

**Palembang, Agustus 2020
Pembimbing II,**

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

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bisnis**

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kuntoro Mangku Soebroto
NIM : 061640632037
Program Studi : Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Sriwijaya Yang Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Mandiri KCP Palembang)

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, Agustus 2020

Pembuat Pernyataan,



Kuntoro Mangku Soebroto

0616 4063 2037



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polsriwijaya.ac.id E-mail : info@polsrf.ac.id



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Kuntoro Mangku Seobroto
NPM : 061640632037
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Sriwijaya Yang Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Mandiri KCP Palembang)

Telah Dipertahankan Di hadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari :
Tanggal : 2020

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Afrizawati M, S.E., M.Si Ketua	
2.	Desloehal Djumriati, M.I.S., Ph.D Anggota	
3.	Munfaridi, S.E., M.Si Anggota	

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto: “Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan (QS Al-Baqarah: 153)”

“Jika kau tidak mau mengambil resiko kau tidak dapat menciptakan masa depan (Monkey D Luffy)”

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Mama dan Papa Tercinta
2. Saudara dan Keluarga
3. Sahabatku Tercinta
4. Teman-teman seperjuangan kelas
8MBB
5. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini berisikan tentang pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* (Studi kasus pada Mahasiswa Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Sriwijaya Yang Menggunakan Layanan *mobile banking* Bank Mandiri KPC Palembang). Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan kekeliruan, maka dari itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menjadi pembelajaran bagi penulis untuk masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya serta Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lufikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadilah, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Afrizawati M. SE., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
6. Untuk Ayah dan Ibu tercinta terimakasih banyak selalu mendoakan sehingga Skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu, memberikan doa dan semangat, serta dorongannya baik moril maupun materil dan selalu ada untuk saya ketika saya lelah dalam menyelesaikan Skripsi ini .
7. Rekan-rekan seperjuangan di kelas 8MBB yang telah membantu saya selama masa perkuliahan
8. Kepada semua Dosen Pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu dalam perlindungan-Nya. Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* dan persepsi kemudahan menggunakan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*. penelitian ini berfokus pada layanan *mobile banking*. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang berisikan 18 indikator dengan jumlah ukuran sampel sebesar 60 responden yang ditentukan dengan menggunakan metode sampling jenuh, metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* bank Mandiri Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-hitung sebesar (3,473) lebih besar dari t-tabel (1,291) dan signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05. 2) persepsi kemudahan penggunaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-hitung (2,964) lebih kecil dari t-tabel (1,291) dengan signifikansi 0,004 lebih besar dari 0,05. 3) Persepsi nasabah tentang manfaat dan kemudahan penggunaan bersama-sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*, hal ini berdasarkan hasil uji F sebesar (12,866), serta nilai hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar (0,237), yang artinya variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 23,7 persen, sedangkan sisanya 76,3 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi.

Kata kunci: Pengaruh Persepsi Manfaat, Pengaruh Persepsi Kemudahan, Minat Menggunakan, layanan *mobile banking*

ABSTRACT

This research has aimed to know the effect of perceived usefulness and perceived ease of use towards the interest of mobile banking usage. This research has focused on mobile banking service. The data have been collected through questionnaires using Slovin's formula. The analytical methods used were double linear regression analysis and statistical test. The result of this research has showed that: 1) Perceived usefulness has had positive and significant effect towards the interest of Bank Mandiri Palembang's mobile banking usage. This has been shown by the t-value (3,472) that was higher than the t-table (1,291) and the significance value was lower than 0,05 (0,001). 2) Perceived ease of use has had positive and significant effect towards the interest of mobile banking usage. This has been shown by the t-value (2,964) that was higher than the t-table (1,291) and the significance value was lower than 0,05 (0,004). 3) Customers' perception on the usefulness and ease of use simultaneously has had positive and significant effect towards the interest of mobile banking usage. This has been shown by the F Test result at 12,866 and the coefficient of determination (R^2) at 0,237, which implied that the dependent variable could be explained by the independent variable at 23,7%, while the remaining 76,3% were explained by variables other than what were have been used in the regression model.

Keywords: The Effect of Perceived Usefulness, The Effect of Perceived Ease of Use, Usage Interest, Interest to Use, Mobile Banking Service.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen	6
2.1.2 Pengertian Persepsi Manfaat	7
2.1.3 Pengertian Persepsi Kemudahan Penggunaan	8
2.1.4 Pengertian Minat	9
2.1.5 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	13

	Halaman
2.2 Kerangka Pemikiran	14
2.3 Penelitian Terdahulu	15
2.4 Hipotetis	20
BAB III	21
3.1 Jenis Dan Sumber Data	21
3.1.1 Jenis Data	21
3.1.2 Sumber Data	22
3.2 Teknik Pengumpulan Data	22
3.3 Populasi Dan Sampel	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel	24
3.4 Definisi Operasional Variabel	25
3.5 Teknik Analisis	26
3.5.1 Uji Validitas	26
3.5.2 Uji Reliabelitas	26
3.5.3 Uji Koefisien Determinasi	26
3.5.4 Analisis Regresi Liner Berganda	27
3.5.5 Analisis Korelasi Berganda	27
3.5.6 Uji T	28
3.5.7 Uji F	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Responden	30
4.2 Rekapitulasi Hasil Jawaban	36
4.2.1 Persepsi Manfaat	36
4.2.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan	38
4.2.3 Minat Menggunakan	41
4.3 Uji Instrumen	43

	Halaman
4.3.1 Uji Validitas	43
4.3.2 Uji Reliabelitas	45
4.3.3 Koefisien Determinasi	46
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.3.5 Uji Korelasi	49
4.3.6 Uji T (Parsial)	51
4.3.7 Uji F (Simultan)	52
4.4 Pembahasan	53
4.4.1 Pengaruh persepsi manfaat terhadap minat menggunakan <i>Mobile banking</i>	53
4.4.2 Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat Menggunakan <i>mobile banking</i>	54
4.4.3 Pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan Penggunaan terhadap minat menggunakan <i>mobile</i> <i>Banking</i>	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Persentase Pengguna <i>Mobile Banking</i> Total Nasabah 2015	3
Tabel 2.1 Variabel Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Kuesioner Berdasarkan Skala Likert	23
Tabel 3.2 Definisi Operasional	25
Tabel 3.3 Tinggi Rendahnya Koefisien Determinasi	27
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Persepi Manfaat	37
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Persepsi Kemudahan	39
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Minat	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabelitas	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.8 Hasil Korelasi	50
Tabel 4.9 Hasil Uji T (Parsial)	51
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Simultan)	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	14
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden	30
Gambar 4.2 Grafik Usia Responden	31
Gambar 4.3 Grafik Pendidikan Responden	32
Gambar 4.4 Grafik Lama Menjadi Pengguna Layanan <i>M-Banking</i>	33
Gambar 4.5 Grafik Layanan <i>M-Banking</i> Yang Sering Digunakan Responden	34
Gambar 4.6 Grafik Pendapatan Orang Tua Responden Perbulan	35
Gambar 4.7 Grafik Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Minat Menggunakan Layanan <i>M-Banking</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
2. Lembar Bimbingan Skripsi
3. Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi
4. Hasil Pengujian SPSS
5. Hasil Kuesioner
6. Lembar Persetujuan Revisi
7. Lembar Revisi Skripsi