

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEMANFAATAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN QRIS
LIVIN BY MANDIRI PADA BANK MANDIRI AREA
PALEMBANG ARIEF**



SKRIPSI

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

OLEH:

**RINA DWI APRIANTI
NPM 061940632094**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
PALEMBANG
2023**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEMANFAATAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN QRIS
LIVIN BY MANDIRI PADA BANK MANDIRI AREA
PALEMBANG ARIEF**



SKRIPSI

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

OLEH:

RINA DWI APRIANTI NPM 061940632094

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Esya Alhadi, S.E., M.M.
NIP 196309191990032002**

Palembang, Agustus 2023

Pembimbing II,

**Dr. Markoni Badri, S.E., M.BA.
NIP 196103251989031001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

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

**Koordinator Program Studi DIV
Manajemen Bisnis,**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rina Dwi Aprianti
NPM : 061940632094
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan
Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah
Menggunakan QRIS *Living by* Mandiri pada Bank
Mandiri Area 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, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Rina Dwi Aprianti
NPM 061940632094


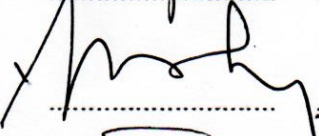

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rina Dwi Aprianti
NPM : 061940632094
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran Perbankan
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief

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

Pada Hari : Selasa
Tanggal : 15 Agustus 2023

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Esya Alhadi, S.E., M.M. Ketua Penguji		22 Agustus 2023
2.	Dr. Markoni Badri, S.E., M.BA. Anggota Penguji		22 Agustus 2023
3.	Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. Anggota Penguji		22 Agustus 2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia”

(Q.S. Ar-Rad: 11)

*“Banyak hal yang kita tidak ketahui jika kita tidak mencobanya”
“Berbagai cara untuk menuju tujuan tetapi jika kita tidak mau maka semua akan sia-sia”*

(Rina Dwi Aprianti)

Kupersembahkan kepada:

- 1. Kedua Orang Tua*
- 2. Saudara-saudara ku*
- 3. Sahabat-sahabat ku*
- 4. Teman seperjuangan*
- 5. Almamater*

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu tercurahkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho serta karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun judul dari skripsi ini yaitu “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan QRIS *Livin’ by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief”.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana keputusan nasabah Bank Mandiri Area Palembang Arief terhadap kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan dalam menggunakan QRIS *Livin’ by Mandiri*. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap keputusan nasabah pada Bank Mandiri Area Palembang Arief.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan untuk perbaikan penulisan selanjutnya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi para pembaca dan pihak yang memerlukan.

Palembang, 15 Agustus 2023
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Esya Alhadi, S.E., M.M. selaku pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
6. Bapak Dr. Markoni Badri, S.E., M.BA. selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah berperan penting dalam memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Bapak/Ibu Pimpinan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Ibu Widya Adhayani selaku Kepala Cabang Palembang Arief dan Staf PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Area Palembang Arief yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan pengambilan data dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu yang sangat penulis cintai dan sayangi, Bapak Insan dan Ibu Eliyawati. Terima kasih atas segala kasih sayang, pengertian, dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih selalu percaya dan bangga kepada penulis.
10. Kakak yang sangat penulis cintai dan sayangi Rian Hanif Ferdiansyah dan Fitri yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis.

11. Sahabat terbaik penulis Ajeng Ayu, Nurdyah Kurnisa, Putri Ayu, Imam Gazali, Nanda Fadillah, Kirei, dan Andrian serta seseorang spesial Juhendri Pelayertedy yang telah mendengarkan keluh-kesah penulis, membantu penulis ketika terdapat kendala, memberikan semangat serta dukungan untuk penulis.
12. Sahabat terbaik selama menempuh Pendidikan di bangku kuliah Susilawati, Agra Artha Nastiti, Anggy Al Alawiyah, Rani Hasanah, Zahra Nadhira Azalia, Inda Varizah, dan Feni Hidayah. Terima kasih telah bersedia berjuang dari awal semester hingga akhir semester bersama-sama, terima kasih untuk selalu saling menguatkan serta atas kerja sama dalam berjuang untuk meraih cita-cita. Semoga kita dapat meraih impian yang kita harapkan.
13. Kepada keluarga besar kelas 8MBA yang telah kebersamai perjuangan selama 4 tahun ini, baik dalam keadaan suka maupun duka.
14. Kepada seluruh pihak yang telah ikut berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan terbaik serta melimpahkan pahala kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa menjadi langkah awal bagi penulis untuk meraih cita-cita serta kesuksesan di masa yang akan datang untuk Bangsa, Negara, Keluarga besar dan orang-orang yang menyayangi penulis. Aamiin.

Palembang, 15 Agustus 2023
Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief, Jenis penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi berjumlah 48.100 dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang diambil dengan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara pengumpulan angket/kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik, serta dengan melakukan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief secara parsial maupun simultan. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan mampu berkontribusi terhadap naik turunnya keputusan nasabah dalam menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* yakni sebesar 67,3% sedangkan sisanya sebesar 32,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: QRIS, *Livin' by Mandiri*, Kemudahan, Kemanfaatan, Keamanan, dan Keputusan Nasabah

ABSTRACT

*This study aims to find out how ease of use, benefit, and security influence customers' decisions to use QRIS Livin' by Mandiri at Bank Mandiri Palembang Area. This type of research uses quantitative research. The population numbered 48,100 with a total sample of 100 respondents taken using non-probability sampling technique using purposive sampling method. The data used in this study are primary and secondary data. Methods of data collection in this study using the collection of questionnaires. The analysis technique used in this research is instrument test using validity test, reliability test, and classical assumption test, as well as by conducting data analysis using multiple linear regression analysis with *t* test, *F* test, and coefficient of determination. Research shows that there is a positive and significant influence on the variables of ease of use, benefit, and security on customers' decisions to use QRIS Livin' by Mandiri at Bank Mandiri Palembang Area partially or simultaneously. The results of the coefficient of determination show that the variables of ease of use, benefit, and safety can contribute to the fluctuations in customer decisions in using QRIS Livin' by Mandiri, namely 67.3%, while the remaining 32.7% is influenced by other factors outside of this study.*

Keywords: *QRIS, Livin' by Mandiri, ease of use, Benefits, Security, and Customer Decisions*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	8
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Tujuan Penelitian	8
1.4.2 Manfaat Penelitian	9
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10
2.1.2 <i>Livin' by Mandiri</i>	11
2.1.3 QRIS	14
2.1.4 Kemudahan	17
2.1.5 Kemanfaatan	18
2.1.6 Keamanan	18
2.1.7 Keputusan Nasabah	19

	Halaman
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Berpikir	28
2.4 Hipotesis	28
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	30
3.2 Rancangan Penelitian	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	32
3.5.1 Populasi.....	32
3.5.2 Sampel	32
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Teknik Analisis Data	34
3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Reliabilitas	34
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	35
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.6.5 Uji Hipotesis	37
3.7 Definisi Operasional Variabel	38
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.2 Visi dan Misi Bank Mandiri	42
4.1.3 Logo Bank Mandiri	43
4.1.4 Struktur Organisasi Bank Mandiri	44
4.1.5 Tugas dan Fungsi Bank Mandiri	45
4.1.6 Deskripsi Karakteristik Responden	46
4.1.7 Hasil Uji Instrumen	50
4.1.7.1 Hasil Uji Validitas	50
4.1.7.2 Hasil Uji Reliabilitas	54
4.1.8 Hasil Uji Asumsi Klasik	56
4.1.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.1.10 Hasil Uji Hipotesis	62
4.2 Pembahasan	66

	Halaman
4.2.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan QRIS <i>Living by Mandiri</i>	66
4.2.2 Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan QRIS <i>Living by Mandiri</i>	69
4.2.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan QRIS <i>Living by Mandiri</i>	72
4.2.4 Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Keamanan Secara Bersama-sama Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan QRIS <i>Living by Mandiri</i>	74
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah <i>Living by Mandiri</i>	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan	49
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Data Kemudahan (X_1)	51
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Data Kemanfaatan (X_2)	52
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Data Keamanan (X_3)	53
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Data Keputusan Nasabah (Y)	53
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Data Kemudahan (X_1)	54
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Data Kemanfaatan (X_2)	55
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Data Keamanan (X_3)	55
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Data Keputusan Nasabah (Y)	56
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas Secara Statik	59
Tabel 4.16	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.17	Hasil Uji Parsial Signifikansi (Uji t)	62
Tabel 4.18	Hasil Uji Simultan Signifikansi (Uji F)	64
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model TAM	10
Gambar 2.2	Halaman Utama Aplikasi <i>Living by Mandiri</i>	12
Gambar 2.3	QRIS Statis	15
Gambar 2.4	QRIS Dinamis	16
Gambar 2.5	Tampilan QR Code	16
Gambar 2.6	Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1	Logo Bank Mandiri	43
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Bank Mandiri	44
Gambar 4.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4.4	Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 4.5	Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Gambar 4.6	Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan	50
Gambar 4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas Secara Grafik	60
Gambar 4.8	Ulasan Nasabah	68
Gambar 4.9	Ulasan Nasabah	71
Gambar 4.10	Ulasan Nasabah	73

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 Responden
- Lampiran 9 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 10 Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden
- Lampiran 11 Hasil Uji *Output* Validitas Data
- Lampiran 12 Hasil Uji *Output* Reliabilitas Data
- Lampiran 13 Hasil *Output* Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 14 Hasil *Output* Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 15 Tabel r
- Lampiran 16 Tabel t
- Lampiran 17 Tabel F
- Lampiran 18 Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 19 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Skripsi