

**FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH  
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BNI 46 CABANG MUSI  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Maulidiyah Maghfirah Ferdianti  
NPM 061740631944**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2021**

**FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH  
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BNI 46 CABANG MUSI  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Maulidiyah Magfirah Ferdianti  
NPM 061740631944**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Dr. Sari Lestari ZR., S.E., M.Ec  
NIP 197705212006042001**

**Palembang, Agustus 2021  
Pembimbing II,**

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

**Mengetahui,**

**Ketua Prodi Manajemen Bisnis**

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

**Ketua Jurusan Adm Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., M.A.B  
NIP 197602222002121001**

	<p><b>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b>  <b>POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA</b>          Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139          Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918          Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id</p>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b>		

Nama : Maulidiyah Maghfirah Ferdianti  
 NPM : 061740631944  
 Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis  
 Mata kuliah : Manajemen Pemasaran  
 Judul Skripsi : Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BNI 46 cabang Musi Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
 Program Studi D IV Manajcmen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis  
 dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Kamis  
 Tanggal: 29 Juli 2021

**TIM PENGUJI**

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Afrizawati M., S.E., M.Si Ketua Penguji		4-8-2021
2.	Yulia Pebrianti, S.E.I, M.Si Anggota Penguji		4-8-2021
3.	Purwati, S.E., M.M Anggota Penguji		4-8-2021
4.	Elisa, S.E., M.Si Anggota Penguji		

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulidiyah Maghfirah Ferdianti  
NPM : 061740631944  
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis  
Mata kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah  
dalam menggunakan *mobile banking* BNI 46  
cabang Musi 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 2021  
Yang membuat pernyataan,



Maulidiyah Maghfirah Ferdianti  
NPM 061740631944

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Lakukanlah yang terbaik, sehingga aku tak akan menyalahkan diriku sendiri atas segalanya”*

*(Magdalena Neuner)*

*“I have no special talents. I am just passionately curious”*

*(Albert Einstein)*

***Kupersembahkan Kepada:***

- ***Kedua Orang tuaku tercinta Anson Ferdiant D., S.T. M.T dan R.A.Umikalsum, S.P.,M.Si yang selalu mendukung dan mendo'akanku***
- ***Saudara - saudaraku tersayang Rully and Arkan***
- ***Keluarga besar dan Sahabatku yang selalu memberikan motivasi***
- ***Dosen Pembimbingku***
- ***Teman seperjuangan 8 MBB***
- ***Almamaterku***

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bni 46 Cabang Musi Palembang”.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan dari sisi penyajian data dan pembahasan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sebagai perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih dan berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membutuhkan, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis.

Palembang, Agustus 2021

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat dan rahma dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Dalam proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan kritik dan saran serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis, untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E.,M.A.B., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi D IV Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Sari Lestari ZR.,S.E.,M.Ec, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan masukan serta bimbingan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
6. Ibu Afrizawati M., S.E., M.Si, selaku Dosen Pembinaan II yang telah banyak memberikan arahan dan masukan serta bimbingan kepada penulis selama mengerjakan skripsi.
7. Bapak Firdaus Andiko, selaku Pimpinan BNI 46 Cabang Musi Palembang.
8. Seluruh Staf / karyawan Bank BNI 46 Cabang Musi Palembang yang telah membantu dan memberikan data-data dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
10. Kedua orang tua dan saudara-saudaraku tersayang yang telah memberikan do'a dan dukungan serta semangat baik moril maupun materil kepada penulis.

11. Semua teman dan sahabat seperjuangan, khususnya kelas 8 MBB yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bantuan dan jerih payah dari kalian semua akan mendapatkan ridho dan berkat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, Agustus 2021

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yang terus meningkat terutama pada saat pandemi covid 19 seperti saat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari masing-masing variabel kemudahan, manfaat dan resiko baik secara parsial maupun secara simultan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *Mobile banking*. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI 46 cabang musi Palembang yang berjumlah 100 orang Metode penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. pengujian kualitas data dilakukan dengan uji validitas dan uji reabilitas. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t, uji f dan determinan ( $R^2$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan, manfaat dan resiko baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. berdasarkan uji validitas didapat nilai Sig. (2-tailed) 0.000 lebih kecil dari 0.05 maka valid dan r hitung (Pearson Correlation) lebih besar dari r tabel (0.1966) sehingga butir atau pertanyaan tersebut valid sedangkan berdasarkan realibilitas diperoleh Cronbach's Alpha > 0.60 artinya data tersebut reliabel. koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang didapat sebesar 0,719 artinya minat nasabah 71.9 persen dipengaruhi oleh variabel kemudahan, manfaat dan resiko sedangkan sisanya yaitu 28.1 persen dijelaskan oleh variabel lain Dan nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,848 artinya terdapat hubungan yang kuat antar variabel.

Kata kunci: Minat, *mobile banking*

## **ABSTRACT**

*This research is motivated by customer interest in using mobile banking which continues to increase, especially during the COVID-19 pandemic as it is today. The purpose of this study is to find out how the influence of each variable perception of convenience, benefit and risk either partially or simultaneously on customer interest in using mobile banking. The sample in this study were customers of Bank BNI 46 Palembang Musi branch, totaling 100 people. This research method used multiple linear regression. data quality testing is done by testing the validity and reliability test. Hypothesis testing is done by t-test, f-test and determinant (R<sup>2</sup>). The results of this study indicate that the variables of convenience, benefits and risks either partially or simultaneously affect customer interest in using mobile banking. based on the validity test obtained the value of Sig. (2-tailed) 0.000 is less than 0.05 then it is valid and r count (Pearson Correlation) is greater than r table (0.1966) so that the item or question is valid, while based on reliability, Cronbach's Alpha > 0.60 means that the data is reliable. the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) obtained is 0.719, meaning that 71.9 percent of customer interest is influenced by the convenience, benefits and risk variables while the remaining 28.1 percent is explained by other variables. And the R value (correlation coefficient) of 0.848 means that there is a strong relationship between variables.*

*Keywords: Interest, mobile banking*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.. ..	5
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II. STUDI KEPUSTAKAAN</b>	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Bank.....	6
2.1.2 Pengertian Nasabah.....	6
2.1.3 Pengertian Minat.....	7
2.1.4 Pengertian Kemudahan.....	9
2.1.5 Pengertian Manfaat.....	9
2.1.6 Pengertian Resiko.....	11
2.1.7 Pengertian Mobile Banking.....	12
2.1.7.1 Sejarah Mobile Banking.....	13
2.1.7.2 Fitur Mobile Banking.....	14
2.1.7.3 Cara Kerja.....	14
2.1.7.4 Dampak Penggunaan Mobile Banking.....	14
2.1.7.5 Manfaat Mobile Banking.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16

2.3 Kerangka Pikir.....	20
2.4 Hipotesis.....	20

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	22
3.2 Rancangan Penelitian.....	22
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5 Populasi dan Sampel.....	24
3.5.1. Populasi.....	24
3.5.2. Sampel.....	24
3.6 Teknik Analisis.....	25
3.6.1. Pengujian Hipotesis.....	26
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.7.1. Variabel Bebas (Independen).....	27
3.7.2. Variabel Terikat (Dependen).....	27

### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian .....	31
4.1.1 Sejarah Bank BNI.....	31
4.1.2 Visi Misi Bank BNI.....	32
4.1.3 Budaya Perusahaan.....	33
4.1.4 Struktur Organisasi Bank BNI.....	34
4.1.5 Arti Logo Bank BNI.....	38
4.1.5.1 Penggunaan Huruf.....	39
4.1.5.2 Simbol 46.....	39
4.1.5.3 Palet Warna.....	39
4.1.6 Karakteristik Responden.....	39
4.1.6.1 Jenis Kelamin Responden.....	40
4.1.6.2 Usia Responden.....	40
4.1.6.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	41
4.1.6.4 Pekerjaan Responden.....	41
4.1.6.5 Distribusi Jawaban Responden.....	42
4.2. Hasil.....	45
4.2.1 Uji Kualitas Data.....	45
4.2.1.1 Uji Validitas.....	45
4.2.1.2 Uji Realibilitas.....	46
4.2.2 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah.....	51
4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	52
4.2.3.1 Pengujian secara parsial (Uji t).....	52
4.3 Pembahasan.....	53
4.3.1 Uji t untuk Variabel Kemudahan.....	53

4.3.2 Uji t untuk Variabel Manfaat.....	54
4.3.3 Uji t untuk Variabel Resiko.....	55
4.3.3.1 Pengujian secara simultan (Uji f).....	57
4.3.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ) dan Koefisien Korelasi.....	58

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>
----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian .....	28
Tabel 3.2 Skala Linkert.....	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.2 Usia Responden.....	40
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	41
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	41
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden.....	42
Tabel 4.6 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kemudahan.....	46
Tabel 4.7 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Manfaat.....	48
Tabel 4.8 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Resiko.....	49
Tabel 4.9 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Minat.....	50
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji f).....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	59

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BNI.....	34
Gambar 4.2 Aplikasi Mobile Banking BNI.....	36
Gambar 4.3 Arti Logo Bank BNI.....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Identitas Responden .....	65
Lampiran 2 Variabel Kemudahan.....	69
Lampiran 3 Variabel Manfaat.....	72
Lampiran 4 Variabel Resiko.....	75
Lampiran 5 Variabel Minat.....	78
Lampiran 6 Hasil Regresi Linier Berganda.....	81
Lampiran 7 Kuisisioner.....	82
Lampiran 8 Surat Permohonan.....	84
Lampiran 9 Surat Pengantar.....	85
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian.....	86
Lampiran 11 Surat Keterangan Penelitian.....	87
Lampiran 12 Persetujuan Proposal Skripsi.....	88
Lampiran 13 Rekomendasi Ujian Skripsi.....	89
Lampiran 14 Lembar Bimbingan Skripsi (Pembimbing 1).....	90
Lampiran 15 Lembar Bimbingan Skripsi (Pembimbing 2).....	92
Lampiran 16 Kesepakatan Bimbingan (Pembimbing 1).....	94
Lampiran 17 Kesepakatan Bimbingan (Pembimbing 2).....	95
Lampiran 18 Pelaksanaan Revisi Skripsi.....	96
Lampiran 19 Tanda Persetujuan Revisi Skripsi.....	97