

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, MANFAAT, KEPERCAYAAN,
DAN RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN ELECTRONIC
BANKING (STUDI KASUS DI LKP PALCOMTECH)**



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

LAPORAN AKHIR

Oleh:

Ayu Sapitriyana

0615 3060 1140

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

PALEMBANG

2018

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, MANFAAT, KEPERCAYAAN,
DAN RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN ELECTRONIC
BANKING (STUDI KASUS DI LKP PALCOMTECH)**



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

**Disusun oleh:
Ayu Sapitriyana
0615 3060 1140**

Menyetujui,

Palembang, Juli 2018

Pembimbing I,

**Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.
NIP 195901011989031006**

Pembimbing II,

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

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M.
NIP 196008061989101001**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar, Palembang 30139
Telepon: 0711-353414 Email: info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Sapitriyana
NPM : 0615 3060 1140
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan,
dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Electronic
Banking (Studi Kasus di LKP Palcomtech)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konskuensinya.

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

Palembang, 2018

Yang membuat pernyataan




Ayu Sapitriyana
0615 3060 1140


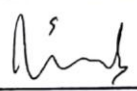
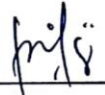
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Ayu Sapitriyana
NIM : 0615 3060 1140
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat,
Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Minat
Menggunakan Electronic Banking (Studi Kasus
di LKP Palcomtech)

Telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Jumat
Tanggal: 3 Agustus 2018

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.</u> Ketua		06 / 08 / 18
2.	<u>Nirwan Rasvid, S.E., M.M.</u> Anggota		06 / 08 / 18
3.	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M.</u> Anggota		06 / 08 / 18

MOTTO

Jika kamu tidak percaya dengan kemampuan mu.

Percaya lah dengan kemampuan doa mu.

Lambungkan harapan mu kepada-Nya.

Sang Kuasa yang memberi segalanya.

Jangan pernah berharap pada manusia, karena hanya akan mendapatkan luka.

Kupersembahkan kepada:

- ✧ Ayahanda dan Ibundaku terkasih
- ✧ Kakak-kakak ku tersayang
- ✧ Keluarga yang selalu memberi semangat dan motivasi
- ✧ Almamater yang kubanggakan
- ✧ Teman-teman 6ND seperjuangan ku
- ✧ My Gengges Syalala Terluphlup
- ✧ Follower di Instagram tersolid

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan risiko terhadap minat menggunakan *e-banking*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 81 siswa/siswi di LKP Palcomtech yang tidak menggunakan *e-banking*. Penelitian ini menggunakan teknik sampling purposive dimana penentuan sampel atau responden berdasarkan dengan ketentuan tertentu, selain itu penelitian ini menggunakan SPSS versi 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ke-empat variabel X dalam penelitian ini secara simultan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-banking*. Secara parsial variabel persepsi kepercayaan dan persepsi resiko berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat menggunakan *e-banking*, sedangkan untuk variabel persepsi kemudahan dan manfaat tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-banking*. Variabel yang paling dominan untuk mempengaruhi minat menggunakan *e-banking* adalah persepsi kepercayaan, sehingga disarankan untuk perusahaan mempertahankan serta meningkatkan faktor-faktor tersebut untuk meningkatkan minat menggunakan *e-banking*.

(*Keywords:* persepsi kemudahan, manfaat, kepercayaan, risiko, minat menggunakan *e-banking*)

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of perception of ease, benefit, trust, and risk to the interest in using e-banking. The samples in this study were 81 students at LKP Palcomtech who did not use e-banking. This research uses the purposive sampling technique in which the determination of sample or respondent based on the certain provision and besides that, this research uses SPSS on version 20. The results of this study indicate that the four variables X in this study simultaneously affect the interest in using e-banking. Partially, the perception variable of trust and risk have a significant positive effect on the interest in using e-banking, while for the perception of ease and benefit do not have positive and significant influence to the interest in using e-banking. The most dominant variable to influence the interest in using e-banking is the perception of trust, so it is advisable for companies to maintain and increase these factors to increase the interest in using e-banking.

(Keywords: perception of ease, benefit, trust, risk, interest in using e-banking)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan, dan Risiko terhadap Minat Menggunakan Electronic Banking (Studi Kasus di LKP Palcomtech)”.

Pada penelitian ini penulis membahas mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-banking*. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Laporan Akhir ini, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dan mendukung dari pembaca agar dapat meningkatkan kualitas laporan dimasa yang akan datang.

Akhri kata penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak dalam menyusun Laporan Akhir ini, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan arahan serta dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang sangat membantu, untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E.,M.Hum. Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
3. Bapak Divianto, S.E.,M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
4. Bapak Jusmawi Bustan, S.E.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan serta saran dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Heri Setiawan, S.E.,M.AB., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan serta saran dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan sehingga dapat menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Saudara dan saudari saya telah memberikan nasihat dan bantuan.
9. Ma squad syalala yang selalu memberikan semangat, hiburan dan pertolongan
10. Teman-teman seperjuangan kelas 6 ND yang telah membantu dan memberikan motivasi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Laporan Akhir ini memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga laporan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK (INDONESIA)	vi
ABSTRAK (INGGRIS)	vii
KATA PENGANTAR	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
1.4.1 Tujuan Penulisan	5
1.4.2 Manfaat Penulisan	5
1.5. Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis Sumber Data	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	7
1.5.5 Identifikasi Variabel	9
1.5.6 Teknik Analisis Data	9
1.5.7 Pengujian Hipotesis	11
1.5.7.1 Uji Parsial (Uji t)	12
1.5.7.2 Uji Simultan (Uji F)	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perilaku Konsumen	14
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen	14
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	15
2.2 Persepsi Konsumen	15
2.2.1 Pengertian Persepsi Konsumen	15
2.2.2 Persepsi Kemudahan	16
2.2.3 Persepsi Manfaat	17
2.2.4 Persepsi Kepercayaan	18
2.2.5 Persepsi Risiko	18

2.3	Minat Beli	19
2.4	<i>e-banking</i>	19
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN		
3.1	Sejarah Singkat Electronic Banking (<i>e-banking</i>)	21
3.2	LKP Palcomtech	22
3.2.1	Sejarah Singkat LKP Palcomtech	22
3.2.2	Visi dan Misi LKP Palcomtech	23
3.2.3	Struktur Organisasi	23
3.3	Profil Responden	28
3.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Independen dan Variabel Dependen	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Karakteristik Responden	33
4.2	Uji Validitas	34
4.3	Uji Reliabilitas	35
4.4	Uji Hipotesis	37
4.4.1	Koefisien Determinasi	37
4.4.2	Uji F (Uji Secara Bersama/Simultan)	38
4.4.3	Uji t (Uji secara Sendiri-sendiri/Parsial)	40
4.5	Uji Regresi Berganda	44
4.6	Pembahasan	46
4.6.1	Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y	46
4.6.2	Variabel X Yang Paling Dominan	48
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 3.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel 3.3	Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	29
Tabel 3.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	29
Tabel 3.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Persepsi Kemudahan (X1).....	30
Tabel 3.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Persepsi Manfaat (X2) ..	30
Tabel 3.7	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Persepsi Kepercayaan (X3)	31
Tabel 3.8	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Persepsi Risiko (X4)	31
Tabel 3.9	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Minat Menggunakan <i>e-banking</i> (Y).....	32
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kemudahan (X1), Persepsi Manfaat (X2), Persepsi Kepercayaan (X3), dan Persepsi Risiko (X4).....	36
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Minat Menggunakan <i>e-banking</i> (Y).....	37
Tabel 4.4	Model Summary	38
Tabel 4.5	Uji Statistik F	39
Tabel 4.6	Tabel uji t (Parsial)	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Data Kuesioner

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reabilitas

Lampiran 4 Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 5 Izin Pengambilan Data

Lampiran 6 Persetujuan Pengambilan Data

Lampiran 7 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir

Lampiran 8 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II

Lampiran 9 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I

Lampiran 10 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II

Lampiran 11 Daftar Wawancara

Lampiran 12 Lembar Revisi

Lampiran 13 Lembar Persetujuan Revisi