

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI MANFAAT, DAN KEMAHIRAN DIRI TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA BANK OCBC NISP CABANG R. SOEKAMTO PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan (DIV) Di  
Jurusan Administras Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik  
Negeri Sriwijaya Palembang**

**Disusun Oleh:**

**Salsha Alia Kusuma Putri**

**NPM 061740631650**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
2021**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI MANFAAT, DAN KEMAHIRAN DIRI TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA BANK OCBC NISP CABANG R. SOEKAMTO PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan (DIV) Di Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administras Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

**OLEH:**

**Salsha Alia Kusuma Putri  
NPM 061740631650**

**Menyetujui,**

**Palembang, 9 Agustus 2021**

**Pembimbing I,**

**Heri Setiawan, SE., M.AB  
NIP 197602222002121001**

**Pembimbing II,**

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

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, SE., MAB  
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi D IV**

**Menejemen Bisnis**

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

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **MOTTO:**

***“Life is not about isn’t who is going to let me, but it’s who is going to stop me”  
- Ayn Rand.***

***“Better to be strong and intellegent than pretty and useless”  
-Lilith Saintcrow.***

***“Ubahlah rasa sakit, terluka, kehilangan dan kegagalan menjadi sebuah senjata untuk melindungi diri dan tumbuh menjadi lebih baik.”***

### ***Kupersembahkan kepada:***

- ***Allah SWT***
- ***Kedua orang tuaku dan adikku tersayang***
- ***Dosen Pembimbingku Bapak Heri Setiawan, SE.,MAB dan Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.***
- ***Teman-teman kelas 8MBA Manejemen Bisnis***
- ***Ghazy Reyhan Salman***
- ***Almamaterku***

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saisha Alia Kusuma Putri

NPM : 061740631650

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis

Mata Kuliah : Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Dan Kemahiran Diri Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank OCBC NICP Cabang R. Soekamto Palembang

Dengan ini menyatakan

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, 11. Agustus. 2021

Yang membuat pernyataan,



Saisha Alia Kusuma Putri

NPM 061740631650

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Salsha Alia Kusuma Putri

NPM : 061740631650

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D IV Manajemen Bisnis

Mata Kuliah : Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Dan Kemahiran Diri Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank OCBC NICP Cabang R. Soekamto Palembang

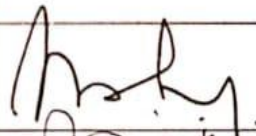
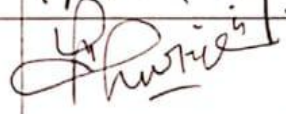


Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Program Studi D IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis

dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 6 Agustus 2021

**DAFTAR PENGUJI**

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Markoni Sam		6 Agustus 2021
2.	Jusleli Herawati		6 Agustus 2021
3.	HANIFATI BURHAN		6 Agustus 2021
4.	Heri Setiawan		6 Agustus 2021

## ABSTRAK

*Mobile banking* atau juga dikenal dengan sebutan *M-banking* adalah layanan yang diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan manfaat kemudahan dalam bertransaksi kepada nasabah. Manfaat yang diberikan layanan *M-banking* tentu saja tidak lepas dari sudut pandang atau persepsi nasabah dan kemahiran nasabah dalam mengoperasikan aplikasi *M-banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan kemahiran diri terhadap minat nasabah menggunakan *M-banking*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Nasabah Bank OCBC NISP Kantor Cabang R. Soekamto dengan jumlah populasi sebanyak 1,920 nasabah aktif per 31 Desember 2020 sampai 31 juli 2021. Sampel yang digunakan berjumlah 100 nasabah. Teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*, teknik analisis data dilakukan dengan metode regresi linier berganda dengan uji statistik terlebih dahulu. Uji statistik terdiri dari uji t, uji F, koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dan koefisien korelasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu *IBM SPSS Statistic 23*. Penelitian ini memiliki tiga hasil yang berbeda dimana hasil uji variabel pertama menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *M-banking*. terhadap minat nasabah menggunakan *M-banking* dan yang terakhir hasil uji variabel tiga, kemahiran diri berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *M-banking*. Sedangkan untuk hasil uji secara simultan, variabel persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan kemahiran diri secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *M-banking* pada Bank OCBC NISP Kantor Cabang R. Soekamto Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia.

**Kata Kunci :** Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Kemahiran Diri, *Mobile Banking*

## **ABSTRACT**

*Mobile banking or also known as M-banking is a service that is provided by banks with the main objective of providing convenience benefits in transactions to customers. Of course, the benefits provided by M-banking services cannot be separated from the customer's point of view or perception and the customer's self efficacy in operating M-banking application. This research is to determine whether the effect of perceived of ease, perceived usefulness and self-efficacy on customer's interest in using M-banking. The population in this study is the customer of Bank OCBC NISP Branch Office R. Soekamto with the total of population are 1,920 active customers of December 31 2020 to July 31 2021. The sample are 100 customers. The sampling technique is accidental sampling, with data analysis technique is carried out by the multiple linear regression method with statistical tests first. Statistical test consists of t test, F test, coefficient of determination (R<sup>2</sup>) and correlation coefficient. The data processing in this research is using IBM SPSS Statistic 23 program. The research has three different results where the results of the first variable test indicate that the perceived of ease has no positive and insignificant effect on customer interest in using M-banking. The test results on the second variable, perception of usefulness has a positive and significant effect on customer interest in using M-banking and the last test results for variable three, self-efficacy is positive but not significantly effecting customer's interest in using M-banking. Meanwhile, for the simultaneous test results, the variables of perceived of ease, perceived of usefulness and self-efficacy together have positive and significant effect on customer interest in using M-banking at Bank OCBC NISP Branch Office R. Soekamto Palembang, South Sumatra, Indonesia.*

**Keyword :** *Perceived of ease, perceived of usefulness, Self-Efficacy, Mobile Banking*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penyusun ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Dan Kemahiran Diri Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank OCBC NICP Cabang R. Soekamto Palembang”.

Skripsi ini membahas tentang pengaruh persepsi atau sudut pandang nasabah dan kemahiran diri nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* yang dilakukan di Bank OCBC NISP cabang R. Soekamto Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan karena menyadri keterbatasan yang ada. Untuk itu untuk menyempurnakan skripsi ini, penulis sangatlah membutuhkan dukungan beruoa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua dan semoga segala bantuan.

Palembang, Juli 2021

Penulis



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penyusun ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV pada jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dengan selesainya Tugas Akhir ini, penyusun menyampaikan rasa terima kasih atas bimbingan serta pengarahan yang telah diberikan oleh dosen pembimbing,

**1. Heri Setiawan, SE.,MAB., selaku pembimbing I**

**2. Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku pembimbing II**

Pada kesempatan ini penyusun juga mengucapkan terima kasih atas bantuan dan kesempatan yang telah diberikan kepada penyusun sehingga penyusun dapat menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Sriwijaya, kepada:

1. Bapak Dr.Ing Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, SE.,MAB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Bisnis.
4. Seluruh Dosen, dan Staf pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Kedua orang tua tercinta, Iswan Djati Kusuma dan Sri Gustiani serta adikku tersayang, Arya Bagus Djk..
6. Ghazy Reyhan Salman yang ikut berperan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman kelas 8MBA.

Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kekeliruan, baik mengenai isi maupun cara penulisan. Untuk itu penyusun sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata penyusun mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua dan semoga segala bantuan serta bimbingan yang penyusun dapatkan selama ini mendapat rahmat dan ridho dari Allah SWT, Aamiin.

Palembang, Juli 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i>.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
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
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN</b>	
2.2 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	9
2.1.2 Persepsi.....	11
2.1.3 Kemahiran Diri ( <i>Self Efficacy</i> ).....	15

2.1.4 <i>Mobile Banking (M-banking)</i> .....	17
2.1.5 Minat Menggunakan <i>Mobil Banking</i> .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pikir.....	28
2.4 Hipotesis.....	28

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	31
3.2 Rancangan Penelitian.....	31
3.3 Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	32
3.4 Lokasi Penelitian.....	32
3.5 Populasi dan Sampel.....	33
3.5.1 Populasi Penelitian.....	33
3.5.2 Sampel Penelitian.....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.7 Analisis Data.....	35
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.7.2 Uji t.....	36
3.7.3 Uji F.....	36
3.7.4 Koefisien Determinasi.....	37
3.7.5 Regresi Linear Beranda.....	38
3.7.6 Koefisien Korelasi.....	38
3.8 Definisi Operasional Variabel.....	39

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

4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Objek Penelitian.....	42
4.1.2 Visi dan Misi Bank OCBC NISP.....	43
4.1.3 Deskripsi Umum Responden.....	44
4.2 Analisis Data.....	47
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
4.2.2 Uji F ( <i>F test</i> ).....	50
4.2.3 Uji t dan Uji Hipotesis.....	50
4.2.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53

4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.2.6 Uji Koefisien Korelasi.....	56
4.3 Pembahasan.....	58
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	61

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	28
Gambar 3.1 Denah Lokasi Bank OCBC NISP Cab. R. Soekamto.....	32
Gambar 4.1 Logo Bank OCBC NISP.....	44
Gambar 4.2 Diagram Scatter Plot.....	57

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Aktif Periode 2018-2020.....	4
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Indikator Variabel.....	40
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.4 Uji Validitas.....	48
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.6 Uji F.....	50
Tabel 4.7 Uji t.....	51
Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	53
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.10 Uji Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.11 Koefisien Korelasi.....	56
Tabel 4.12 Interpretasi Korelasi.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Analisis Data SPSS Ver.23
- Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3. Uji t
- Lampiran 4. Uji F
- Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 6. CHARTS
- Lampiran 7. Uji Koefisien Korelasi
- Lampiran 8. Titik Persentse Distribusi t (df = 1-100)
- Lampiran 9. Tabel r untuk df = 1 - 100
- Lampiran 10. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian



