

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN
DAN MANFAAT YANG DIRASAKAN PADA SIKAP NASABAH
TERHADAP LAYANAN *MOBILE BANKING***

TUGAS AKHIR



BAYU AJI SANTOSO

1162003026


**Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer
Universitas Bakrie
Jakarta
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

**Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Bayu Aji Santoso

NIM : 1162003026

Tanda Tangan : 

Tanggal : 27 Agustus 2020


HALAMAN PENGESAHAN

Proposal ini diajukan oleh:


Nama : Bayu Aji Santoso
NIM : 1162003026
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan pada sikap nasabah terhadap layanan *mobile banking*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk melakukan penelitian pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Wijaya Adidarma, S.T., M.M ()

Penguji 1 : Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng ()

Penguji 2 : Raden Jachryandestama, ST., MLSM ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Agustus 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Manfaat yang dirasakan Pada Sikap Nasabah Terhadap Layanan *M-banking*”

Tujuan Tugas Akhir ini untuk memenuhi persyaratan ujian Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan mendampingi peneliti selama pelaksanaan tugas akhir, diantaranya :

1. Allah SWT, atas rahmat-Nya yang tiada henti diberikan kepada penulis, dalam keselamatan dan kelancaran saat Tugas Akhir hingga saat ini.
2. Bapak Edy Santoso dan Ibu Nastiani selaku ayahanda dan ibunda dari penulis yang selalu mendukung, memberi saran, dan memotivasi yang luar biasa, serta doa yang tiada henti agar senantiasa sehat, selamat dan sukses.
3. Agung Budi Santoso, Bima Sakti Santoso, Indah Ananda Setiani Santoso dan Ananda Arum Bano Santoso selaku saudara/i kandung yang selalu memberikan doa dan semangat yang tiada henti.
4. Bapak Ir. Esa Haruman Wiraatmadja, M.Sc.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
5. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
6. Bapak Wijaya Adidarma, S.T., M.M., selaku dosen pembimbing dan bapak yang saya sangat hormati yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir.
7. Seluruh Dosen Teknik Industri di Universitas Bakrie yang telah memberikan banyak ilmu kepada peneliti selama masa perkuliahan.
8. Teman-teman mahasiswa Program Studi Teknik Industri angkatan 2016, serta khususnya *Brothers* Keong, Sederhana grup (Alvin, Faisal, Bima, Candle,

Rizky) dan kelompok wanita kuat yang selalu memberi motivasi dan dukungan untuk terus menyelesaikan penelitian ini.

9. Teman-teman mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2014 (Steven Joushua) dan 2016 (Ricky Indrian, Laili, Faradiba Payakun) yang selalu memberi motivasi dan dukungan untuk terus menyelesaikan penelitian ini.
10. Teman-teman mahasiswa Program Studi Akutansi angkatan 2016 khususnya (Irma & Isvi) yang selalu memberi motivasi dan dukungan untuk terus menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman-teman mahasiswa Program Studi Teknik Pangan angkatan 2016 khususnya (Opin) yang selalu memberi motivasi dan dukungan untuk terus menyelesaikan penelitian ini.

Saya menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir. Akhir kata penulis mengharapkan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait dan memperluas pengetahuan pembaca, khususnya rekan-rekan mahasiswa.

Jakarta, Agustus 2020



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bayu Aji Santoso
NIM : 1162003026
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti **Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Manfaat yang dirasakan Pada Sikap Nasabah Terhadap Layanan *M-banking*”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), [[nmerawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat di : Jakarta

Pada Tanggal :

Yang menyatakan



(Bayu Aji Santoso)

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN MANFAAT YANG DIRASAKAN PADA SIKAP NASABAH TERHADAP LAYANAN *MOBILE BANKING*

Bayu Aji Santoso

ABSTRAK

Teknologi bergerak (*mobile technology*) menjadi salah satu kekuatan yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Perkembangan teknologi ini sejalan dengan meningkatnya penggunaan perangkat telepon pintar, yang pada gilirannya mengubah perilaku konsumen, salah satunya dalam melakukan transaksi perbankan. *Mobile banking (m-banking)* adalah salah satu bentuk layanan perbankan berbasis aplikasi teknologi bergerak. Sebagaimana produk yang berbasis teknologi lainnya, nasabah pun perlu waktu dan usaha untuk mengadopsi teknologi layanan berbasis *online* ini. Sikap positif konsumen terhadap layanan ini akan mempercepat proses adopsi teknologi ini. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan nasabah pada sikap nasabah terhadap layanan *m-banking*. Penelitian ini melibatkan 150 responden yang pernah menggunakan layanan *m-banking*. Analisis korelasi dan analisis regresi linier dengan perangkat lunak SPSS digunakan untuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan, kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan berpengaruh positif pada sikap nasabah terhadap layanan *m-banking*. Oleh karena itu, pihak bank sebagai penyedia layanan *m-banking*, khususnya pengembang aplikasi *mobile banking* harus dapat meningkatkan kepercayaan, kemudahan dalam menggunakan aplikasi ini, sehingga manfaat yang dirasakan nasabah terhadap layanan ini juga semakin baik.

Kata kunci: Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Manfaat, *Mobile Banking* Sikap Konsumen

Mahasiswa Program Studi Teknik Industri

*THE EFFECT OF TRUST, EASY TO USE AND USEFULLNESS ON CUSTOMER'S
ATTITUDE TOWARDS MOBILE BANKING SERVICES*

Bayu Aji Santoso

ABSTRACT

Mobile technology is one of the forces capable of accelerating economic growth in Indonesia. This technological development is in line with the increasing use of smart phone devices, which in turn changes consumer behavior, one of which is in conducting banking transactions. Mobile banking (m-banking) is a form of banking services based on mobile technology applications. As with other technology-based products, customers also need time and effort to adopt this online-based service technology. The positive attitude of consumers towards this service will accelerate the process of adopting this technology. This study aims to examine the effect of trust, ease of use, and perceived benefits by customers on customer attitudes towards m-banking services. This study involved 150 respondents who had used m-banking services. Correlation analysis and linear regression analysis with SPSS software were used for hypothesis testing. The results showed that trust, ease of use and perceived benefits had a positive effect on customer attitudes towards m-banking services. Therefore, the bank as a provider of m-banking services, especially the mobile banking application developer, must be able to increase trust and ease in using this application, so that the benefits felt by customers for this service are also getting better.

Keywords: Trust, Ease Of Use, Usefulness, Mobile Banking Consumer Attitudes

Student of University Bakrie, Industrial Engineer

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kepercayaan.....	7
2.2 Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan.....	8
2.3 Manfaat Yang Dirasakan.....	9
2.4 Sikap Nasabah Pada Layanan <i>Mobile Banking</i>	9
2.5 Pengaruh Kepercayaan Pada Sikap Nasabah Terhadap Layanan <i>Mobile Banking</i>	10
2.6 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Pada Sikap Nasabah Terhadap Layanan <i>M-Banking</i>	11
2.7 Pengaruh Manfaat Pada Sikap Nasabah Terhadap Layanan <i>M-Banking</i>	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Kerangka Pikir dan Hipotesis.....	13
3.2 Jenis Penelitian.....	13
3.3 Objek Penelitian.....	14
3.3.1 Populasi.....	14
3.3.2 Sampel.....	14
3.4 Sumber Data Penelitian.....	15

3.5 Metode Pengumpulan Data.....	15
3.6 Metode Analisis Data	16
3.7 Kontruk Penelitian.....	16
3.8 Sistematika Penelitian.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Hasil Penelitian.....	19
4.1.1 Profil Responden.....	19
4.2 Analisis Statistik	24
4.2.1 Uji Reliabilitas	24
4.2.2 Uji Validitas.....	26
4.2.3 Uji Validitas Konstruk.....	27
4.3 Analisis Deskriptif	27
4.3.1 Kepercayaan	28
4.3.2 Kemudahan Penggunaan	28
4.3.3 Manfaat yang Dirasakan.....	29
4.3.4 Sikap Nasabah terhadap Layanan <i>Mobile Banking</i>	30
4.4 Analisis Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>).....	31
4.4.1 Analisis Regresi Berganda Kepercayaan, Kemudahan penggunaan dan Manfaat yang dirasakan pada Sikap Nasabah Terhadap Layanan <i>M-banking</i>	31
4.4.2 Koefisien Determinasi.....	33
4.5 Pembahasan.....	34
4.5.1 Pengaruh kepercayaan pada sikap nasabah terhadap layanan <i>m-banking</i>	34
4.5.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan pada Sikap Nasabah terhadap Layanan <i>M-Banking</i>	35
4.5.3 Pengaruh Manfaat yang Dirasakan pada Sikap Nasabah terhadap Layanan <i>M-Banking</i>	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	37
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran	38
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pikir	13
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian	18

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Frekuensi Pengguna Smartphone di Indonesia	1
Grafik 1.2 Transaksi Perbankan.....	3