

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN FITUR TERHADAP MINAT  
ULANG PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING  
JENIUS**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen**



**KARTIKA ANGGRAENI  
1131001107**


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2017**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Kartika Anggraeni

NIM : 1131001107

Tanda Tangan : 

Tanggal : 16 Agustus 2017

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Kartika Anggraeni  
NIM : 1131001107  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan dan Fitur Terhadap Minat Ulang  
Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Jenius

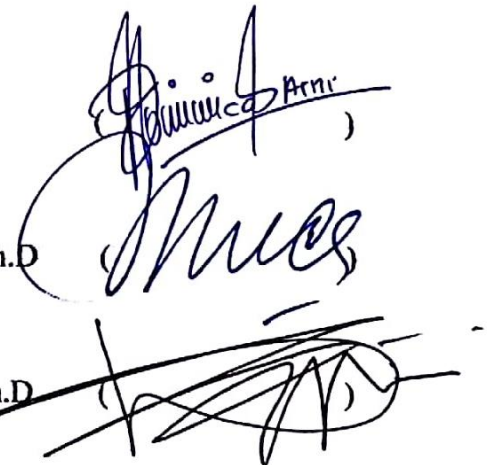
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica A. Widyastuti, SE., MM

Penguji I : Muchsin S. Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D

Penguji 2 : Deddy Herdiansjah, M.Sc, MBA, Ph.D



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 4 September 2017

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan dan Fitur Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Jenius.”**

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak awal perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Surya, Ibu Susi, Kakak Silvi, dan Adik Sutan selaku keluarga penulis yang telah memberi dukungan baik material maupun moral
- 2) Ibu Dominica Arni Widyastuti, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
- 3) Bapak Muchsin S. Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D. selaku dosen pembahas yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dalam proses penyelesaian skripsi ini;
- 4) Arvito Muhammad, yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan dimasa perkuliahan;
- 5) Andriana Nabila Iswanty, Rainy, Pute, Nadya, Nuke yang senantiasa membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini
- 6) Nabila, Astrid, Irma, Zizi, Svet, Prima, Sari yang senantiasa telah memberikan dukungan dimasa perkuliahan
- 7) Mamat, Berly, Farras, Alvon, Eni, Bayu, Arleen, Maulita, Ichaqrun, Zarfina yang senantiasa mendukung, dan menemani dalam menjalani kehidupan perkuliahan;

- 8) Rekan-rekan Pengurus Himpunan Mahasiswa Manajemen Universitas Bakrie (HMM-UB) Periode 2014/2015 dan Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Bakrie (BEM-UB) Periode 2015/2016;
- 9) Rekan-rekan Program Studi Manajemen Universitas Bakrie angkatan 2012, 2013, dan 2014 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung pada masa perkuliahan.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 16 Agustus 2017

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

NAMA : Kartika Anggraeni  
NIM : 1131001107  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
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 Kemudahan dan Fitur Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Jenius**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, 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.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 16 Agustus 2017

Yang menyatakan



Kartika Anggraeni

# **PENGARUH KEMUDAHAN DAN FITUR TERHADAP MINAT ULANG PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING JENIUS**

Kartika Anggraeni

---

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan dan fitur terhadap minat ulang penggunaan *mobile banking* Jenius. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan melibatkan 101 responden yang pernah menggunakan *mobile banking* Jenius dan ingin menggunakan kembali *mobile banking* Jenius sebagai sampel yang dikumpulkan dengan teknik sampling *purposive sampling method*, dan regresi linier berganda dengan alat bantu *software* IBM SPSS Statistics 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dan fitur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat ulang penggunaan, serta kemudahan dan fitur secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 53,3% terhadap minat ulang penggunaan.

Kata kunci: kemudahan, fitur, minat ulang, *mobile banking*, *mobile banking* Jenius.

***THE EFFECT OF PERCEPTION EASE OF USE AND FEATURES TO INTEREST TO RE-USE APPLICATIONS MOBILE BANKING JENIUS***

Kartika Anggraeni

---

***ABSTRACT***

*This study aims to find out how the influence ease of use and features of the interest re-use of mobile banking Jenius. This study uses quantitative approach and involves 101 respondents who have used mobile banking Jenius and want to re-use mobile banking Jenius as sample collected by purposive sampling method sampling technique, and multiple linear regression with software tool of IBM SPSS Statistics 23. The results of this study indicate that the ease and features have a significant influence on the interest to use, as well as ease and features together give an effect of 53.3% against the interest to use.*

*Keywords: ease of use, features, interests, mobile banking, mobile banking Jenius.*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 <i>Financial Technology</i> (Fintech).....	6
2.2 <i>Mobile Banking</i> .....	6
2.2.1 Mobile Banking BCA .....	7
2.2.2 Jenius sebagai Aplikasi Mobile Banking BTPN.....	8
2.3 Kemudahan.....	10
2.4 Fitur .....	10
2.5 Minat Ulang Penggunaan .....	11
2.6 Penelitian Terdahulu.....	12
2.7 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian .....	13
2.5.1 Kerangka Pemikiran.....	13
2.5.2 Hipotesis Penelitian.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Rancangan Penelitian .....	15
3.2 Objek Penelitian .....	15
3.3 Populasi dan Sampel .....	16

3.4	Teknik Pengumpulan Sampel.....	17
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	17
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	18
3.6.1	Studi Kepustakaan.....	18
3.6.2	Studi Lapangan.....	19
3.7	Operasional Variabel .....	20
3.8	Teknik Analisis Data .....	22
3.8.1	Uji Instrumen Penelitian .....	22
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	23
3.8.3	Uji Regresi Berganda .....	25
3.8.3	Uji Hipotesis .....	25
3.8.4	Analisis Koefisien Determinasi .....	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		27
4.1	Analisis Karakteristik Responden .....	27
4.2	<i>Pre-Test</i> Kuesioner.....	28
4.3	Analisis Statistik.....	29
4.3.1	Uji Reliabilitas .....	29
4.3.2	Uji Validitas .....	30
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	31
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
4.4	Pengujian Hipotesis .....	35
4.4.1	Uji t ( Pengujian hipotesis secara parsial ).....	35
4.4.2	Uji F ( Pengujian Hipotesis Secara Bersama-sama ) .....	36
4.5	Analisis Koefisien Determinasi.....	37
4.6	Pembahasan .....	38
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		39
5.1	Kesimpulan.....	39
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	39
5.3	Saran .....	39
DAFTAR PUSTAKA .....		41
LAMPIRAN.....		45

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Hasil Mini Survey Peneliti.....4  
Gambar 2.1 Logo Jenius.....8  
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....13  
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Model 3.....31  
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 3.....34

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	20
Tabel 3.2 Koefisien Reliabilitas.....	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	27
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 21 Responden.....	28
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas 101 Responden .....	30
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas 101 Responden .....	30
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	32
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	33
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	35
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Secara Bersama.....	36
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi.....	37