

**PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY* DAN *EFFORT EXPECTANCY* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
APLIKASI *MOBILE BANKING LIVIN' BY MANDIRI***

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



RIFALDO YUDISTRA

1181001070

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

JAKARTA

2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Rifaldo Yudistra

NIM : 1181001070

Tanda Tangan : 

Tanggal : 15 Agustus 2022


HALAMAN PENGESAHAN


Proposal Tugas Akhir ini diajukan oleh:


Nama : Rifaldo Yudistra
NIM : 1181001070
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Proposal : Pengaruh *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* terhadap Minat Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking Livin' By Mandiri*

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 : Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, M.M., IPM. ()

Penguji 1 : Dr. Jerry Heikal, S.T., M.M. ()

Penguji 2 : Ir. Deddy Herdiansjah, M.Sc., M.B.A., Ph.D. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 Agustus 2022

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan lahir dan batin sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Performance Expectancy dan Effort Expectancy terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Livin’ By Mandiri” dengan sebaik-baiknya.

Skripsi ini dilakukan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Bakrie. Dalam proses mengerjakan skripsi ini, ada banyak lika-liku dan kendala yang dihadapi oleh peneliti dan peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sampai skripsi ini dapat diselesaikan. Maka dari itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang selalu menjadi tempat untuk berkeluh kesah.
2. Kedua orang tua peneliti, yaitu Bapak Taufik Hidayat dan Ibu Cia Ameliah yang selalu memberikan semangat dan dukungannya.
3. Bapak Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, M.M., IPM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu memberikan masukan dan arahnya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ir. Deddy Herdiansjah, M.Sc., M.B.A., Ph.D. selaku dosen penguji I yang telah membantu memberikan masukan dan arahnya dalam pengusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Jerry Heikal, S.T., M.M. selaku dosen penguji II yang telah membantu memberikan masukan dan arahnya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Teman seperjuangan kuliah, yaitu Aryani Vadilla, Gerald Eka Pramudita dan Mustika Desi Rahmadhan.
7. Teman seperjuangan Tugas Akhir, yaitu Gitta, Bila dan Eky
8. Teman terdekat peneliti, yaitu Wandu, Nurjanah, Dwi dan Nisa.
9. Para responden yang telah ikut serta dalam melengkapi penelitian ini.

Sekian dari peneliti, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kepada berbagai pihak yang telah disebutkan di atas.

Jakarta, 15 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rifaldo Yudistra', written in a cursive style.

Rifaldo Yudistra

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Rifaldo Yudistra
NIM : 1181001070
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY* DAN *EFFORT EXPECTANCY* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI *MOBILE BANKING LIVIN' BY MANDIRI*

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif 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 : 15 Agustus 2022

Yang menyatakan



Rifaldo Yudistra

PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY* DAN *EFFORT EXPECTANCY* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI *MOBILE BANKING LIVIN' BY MANDIRI*

Rifaldo Yudistra¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui apakah *Performance Expectancy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking Livin' By Mandiri*. 2) mengetahui apakah *Effort Expectancy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking Livin' By Mandiri*. 3) mengetahui apakah *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* mempunyai pengaruh serentak yang signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking Livin' By Mandiri*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel yang diambil pada penelitian ini berjumlah 100 orang pengguna Aplikasi Livin' By Mandiri dengan metode *simple random sampling*. Sumber data primer diambil dengan menggunakan kuesioner berbentuk google form yang disebarakan melalui berbagai media sosial. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi logistik multinomial untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada *Performance Expectancy* terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking Livin' By Mandiri* secara parsial. 2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada *Effort Expectancy* terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking Livin' By Mandiri* secara parsial. 3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking Livin' By Mandiri* secara simultan atau serentak.

Kata Kunci: *Unified Theory of Acceptance User Technology (UTAUT)*, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, Minat Menggunakan, *Mobile Banking*.¹

¹ Penulis

PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY* DAN *EFFORT EXPECTANCY* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI *MOBILE BANKING LIVIN' BY MANDIRI*

Rifaldo Yudistra¹

ABSTRAK

This study aims to: 1) find out whether Performance Expectancy has a significant influence on interest in using Livin' By Mandiri mobile banking. 2) find out whether Effort Expectancy has a significant effect on interest in using Livin' By Mandiri mobile banking. 3) find out whether Performance Expectancy and Effort have a significant simultaneous effect on interest in using Livin' By Mandiri mobile banking. This research is a quantitative research with a survey approach. The sample taken in this study found 100 users of the Livin 'By Mandiri application with a simple random sampling method. Primary data sources were taken using a google form questionnaire distributed through various social media. The data analysis technique used multinomial logistic regression analysis to test the research hypothesis. The results of the study show that: 1) There is a positive and significant influence on Performance Expectancy on Interest in Using Livin' By Mandiri Mobile Banking partially. 2) There is a positive and significant influence on Effort Expectancy on Interest in Using Livin' By Mandiri Mobile Banking partially. 3) There is a positive and significant influence on the Performance Expectancy and Effort Expectancy variables on the interest in using Livin' By Mandiri Mobile Banking simultaneously or simultaneously.

Keywords: Unified Theory of Acceptance User Technology (UTAUT), Performance Expectancy, Effort Expectancy, Minat Menggunakan, Mobile Banking.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 <i>Digital Banking</i> (Perbankan Digital)	11
2.1.1 <i>Mobile Banking</i>	11
2.1.2 <i>Living By Mandiri</i>	12
2.2 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT)	13
2.3 <i>Performance Expectancy</i> (Harapan Kinerja)	14
2.4 <i>Effort Expectancy</i> (Harapan Usaha)	15
2.5 Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	16
2.6 Penelitian Terdahulu	17
2.7 Kerangka Pemikiran	20
2.8 Hipotesis	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel.....	24

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.1 Sumber Data.....	26
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	27
3.5.1 Variabel Penelitian.....	27
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1 Analisis Deskriptif	31
3.6.2 Uji Instrumen	31
3.6.3 Uji Regresi Logistik Multinomial	32
3.6.4 Uji Kelayakan Model.....	33
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi	34
3.6.6 Uji Hipotesis	34
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Uji Instrumen	36
4.1.1 Uji Validitas	36
4.1.2 Uji Reliabilitas	37
4.2 Analisis Karakteristik Responden.....	38
4.3 Analisis Deskriptif.....	41
4.4 Uji Regresi Logistik Multinomial	44
4.4.1 Uji Kelayakan Model (Goodness of Fit).....	45
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi	45
4.4.3 Uji Parameter	46
4.5 Uji Hipotesis	50
4.5.1 Uji Parsial (Uji T)	50
4.5.2 Uji Simultan (Uji F).....	51
4.6 Pembahasan.....	51
4.6.1 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking Livin' By Mandiri</i>	51
4.6.2 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking Livin' By Mandiri</i>	52
4.6.3 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> dan <i>Effort Expectancy</i> secara serentak terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking Livin' By Mandiri</i>	54
4.6.4 Kontribusi Penelitian dari segi Model UTAUT	54
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56

5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	59

DAFTAR TABEL

Table 1.1: Perbandingan Jumlah dan Nilai Transaksi Mobile Banking Bank BUMN dari Tahun 2020 ke 2021.....	6
Table 1.2: Nasabah mengeluhkan aplikasi mobile banking Livin' By Mandiri bermasalah	7
Table 2.1: Penelitian Terdahulu	17
Table 3.1: Penilaian Skala Likert.....	27
Table 3.2: Definisi Operasional Variabel	28
Table 4.1: Uji Validitas.....	36
Table 4.2: Uji Reliabilitas	38
Table 4.3: Analisis Karakteristik Responden.....	38
Table 4.4: Analisis Deskriptif	41
Table 4.5: Uji Kelayakan Model.....	45
Table 4.6: Uji Kelayakan Model.....	46
Table 4.7: Uji Parameter	47
Table 4.8: Model Kategori Perbandingan dan Referensi	48
Table 4.9: Rumus Persamaan dari Model-Model Perbandingan	49
Table 4.10: Hasil dari Rumus Persamaan Model-Model Perbandingan	49
Table 4.11: Uji Parsial	50
Table 4.12: Uji Simultan.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Data Tren Pengguna Mobile, Internet, dan Media Sosial Indonesia 2021	2
Gambar 1.2: Data Penggunaan Aplikasi Seluler Berdasarkan Kategori di Indonesia 2021	3
Gambar 1.3: Layanan Digital Banking Paling Sering Digunakan saat Pandemi Corona ...	4
Gambar 1.4: Pertumbuhan Mobile Banking Livin' By Mandiri	5
Gambar 1.5: Anggota DPR Minta Bank Mandiri Optimalkan Aplikasi Livin' by Mandiri	8
Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Kuesioner Penelitian	63
Lampiran II: Hasil Kuesioner	67
Lampiran III: Hasil Pengujian Menggunakan SPSS.....	75