

SKRIPSI

PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN APLIKASI BRI *MOBILE BANKING* PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

ADIB SUWITO
NIM : 1610412110004



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN
PENGGUNA TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
LAYANAN APLIKASI BRI *MOBILE BANKING* PADA PT. BANK
RAKYAT INDONESIA CABANG BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : Adib Suwito
NIM 1610412110004

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing
Drs. Sugiharto, MS
NIP.195906151987031004

(.....)

b. Penguji I
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP.197511052001122001

(.....)

c. Penguji II
Noor Hidayati, S.Sos., M.AB
NIP.197805242006041001

(.....)

Banjarmasin, 15 Juni 2023

Koordinator
Prodi Administrasi Bisnis

(.....)
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing

(.....)
Drs. Sugiharto, MS
NIP. 195906151987031004

Mengetahui,

Dekan FISIP Universitas Lambung Mangkurat



(.....)
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan :

1. karya tulis skripsi saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik diperguruan tinggi mana pun.
2. karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 18 Juli 2023
Yang membuat pernyataan



Adib Suwito
NIM: 1610412110004

ABSTRAK

Adib Suwito 1610412110004, 2023, Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Aplikasi BRI *Mobile Banking* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Banjarmasin. Dibimbing oleh Sugihato.

Penelitian ini bertujuan menguji secara parsial dan simultan pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, tipe penelitian ini adalah eksplanatori. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Random Sampling*, sehingga diperoleh 75 responden yang dijadikan sampel penelitian. Data yang digunakan diambil dari kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh yang tidak signifikan secara parsial variabel manfaat terhadap minat nasabah, (2) Terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel kepercayaan terhadap minat nasabah, (3) Terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel kemudahan terhadap minat nasabah, dan (4) Terdapat pengaruh signifikan secara simultan variabel manfaat, kepercayaan, dan kemudahan terhadap minat nasabah.

Kata Kunci : Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan, Minat Nasabah.

ABSTRACT

Adib Suwito 1610412110004, 2023, Effect of Benefits, Trust and Ease of Use on Customer Interest in Using BRI Mobile Banking Application Services at PT. Bank Rakyat Indonesia Banjarmasin Branch. Supervised by Sugihato.

This study aims to partially and simultaneously examine the effect of Benefits, Trust and Ease of Use on Customer Interest.

This research is a quantitative research, the type of this research is explanatory. Sampling in this study using Random Sampling technique, in order to obtain 75 respondents who were used as research samples. The data used were taken from a questionnaire. Data analysis used multiple linear regression analysis.

The results show that (1) There is a partially insignificant effect of the benefit variable on customer interest, (2) There is a partially significant influence of the trust variable on customer interest, (3) There is a partially significant influence of the convenience variable on customer interest, and (4) There is a simultaneous significant effect of the variables of benefit, trust, and convenience on customer interest.

Keywords : *Benefits, Trust, Ease, Customer Interest.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa. Atas Berkat Mu lah, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Aplikasi BRI *Mobile Banking* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Banjarmasin.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.


Dalam penyelesaian skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan diri penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, sekaligus selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti selama menempuh kuliah, sekaligus juga selaku Dosen Penguji II sidang skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Sugiharto, MS selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan.

6. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan kepada penulis.
7. Kakak, adik dan teman-teman angkatan saya di Himpunan Administrasi Bisnis (HIMABI) yang memberikan doa dan semangat yang sangat luar biasa.
8. Seseorang terdekat dan terkasih, Ns. Eva Velyana, S. Kep yang selalu mendukung penyelesaian skripsi ini.
9. Kedua orang tua tercinta Bapak Mukayat, Ibu Suyatin dan Kakak Sugeng Santoso yang memberikan dukungan moral maupun materi serta motivasi dan semangat yang membangun.
10. Dan seluruh pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Juni 2023



Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teoritis	19
2.1.1 Pemasaran Jasa	19
2.1.1.1 Definisi Pemasaran	19
2.1.1.2 Definisi Jasa	20
2.1.1.3 Bauran Pemasaran Jasa	22
2.1.1.4 Unsur-unsur Bauran Pemasaran Jasa	23
2.1.2 TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	25
2.1.2.1 Pengertian TAM	25
2.1.2.2 Manfaat dan Kemudahan TAM	25
2.1.3 Perilaku Konsumen	26
2.1.3.1 Pengertian Perilaku Konsumen	26
2.1.3.2 Model Perilaku Konsumen	27
2.1.3.3 Faktor Perilaku Konsumen	28
2.1.4 Manfaat	31
2.1.4.1 Pengertian Manfaat	31
2.1.4.2 Faktor-faktor Manfaat	32
2.1.4.3 Indikator Manfaat	34
2.1.5 Kepercayaan	34
2.1.5.1 Pengertian Kepercayaan	34
2.1.5.2 Faktor-faktor Kepercayaan	36
2.1.5.3 Indikator Kepercayaan	37
2.1.6 Kemudahan	38
2.1.6.1 Pengertian Kemudahan	38
2.1.6.2 Indikator Kemudahan	39
2.1.7 Minat	40
2.1.7.1 Pengertian Minat	40
2.1.7.2 Faktor-faktor Minat	41

2.1.7.3	Indikator Minat	42
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu	43
2.3	Hipotesis dan Model Penelitian	51
BAB III	METODE PENELITIAN	57
3.1	Pendekatan Penelitian	57
3.2	Desain Penelitian	57
3.3	Lokasi Penelitian	58
3.4	Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling	58
3.4.1	Populasi	58
3.4.2	Besar Sampel	58
3.4.3	Teknik Sampling	59
3.5	Definisi Operasional Variabel	59
3.5.1	Variabel Independen	60
3.5.1.1	Manfaat	60
3.5.1.2	Kepercayaan	61
3.5.1.3	Kemudahan	62
3.5.2	Variabel Dependen	63
3.5.2.1	Minat	64
3.6	Teknik Pengumpulan Data	67
3.6.1	Data Primer	67
3.6.2	Data Sekunder	67
3.7	Teknik Analisis Data	68
3.7.1	Skala Pengukuran	68
3.7.2	Statistik Deskriptif	68
3.7.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	69
3.7.3.1	Uji Validitas	69
3.7.3.2	Uji Reliabilitas	69
3.7.4	Uji Asumsi Klasik	70
3.7.4.1	Uji Normalitas	70
3.7.4.2	Uji Heteroskedastisitas	71
3.7.4.3	Uji Multikolinieritas	71
3.7.4.4	Uji Autokorelasi	72
3.7.5	Alat Uji Hipotesis	72
3.7.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda	72
3.7.5.2	Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)	74
3.7.5.3	Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)	74
3.7.6	Koefisien Determinasi	75
3.7.7	Sumbangan Efektif (SE) & Sumbangan Relatif (SR)	76
BAB IV	HASIL PENELITIAN	78
4.1	Profil Responden	78
4.2	Deskriptif Variabel Penelitian	81
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	94
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	95

4.4.1	Hasil Uji Normalitas.....	95
4.4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	96
4.4.3	Hasil Uji Multikolinieritas	97
4.4.4	Hasil Uji Autokorelasi	97
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis	98
4.5.1	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	98
4.5.2	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	99
4.5.3	Hasil Uji Simultan (Uji F)	100
4.6	Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	101
4.7	Hasil Uji Sumbangan Efektif (SE) dan Sumbangan Relatif (SR)	102
BAB V PEMBAHASAN HASIL		105
5.1	Interpretasi Hasil.....	105
5.1.1	Pengaruh Manfaat Terhadap Minat Nasabah.....	105
5.1.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah	105
5.1.3	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah	106
5.1.4	Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah	107
5.2	Implikasi Hasil.....	107
5.2.1	Pengaruh Manfaat Terhadap Minat Nasabah.....	107
5.2.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah	108
5.2.3	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah	109
5.2.4	Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah	110
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	113
BAB VI PENUTUP		114
6.1	Kesimpulan.....	114
6.2	Saran	115
6.2.1	Saran Akademis	115
6.2.2	Saran Praktis	115
DAFTAR PUSTAKA		117
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1	Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking BRI di Banjarmasin.....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	63
Tabel 3.2	Skor Jawaban Responden	68
Tabel 3.3	Rentang Kategori Jawaban Responden	68
Tabel 3.4	Interprestasi Koefisien Korelasi	76
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian	79
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi	80
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Manfaat (X1).....	81
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan (X2)	85
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan (X3)	88
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Minat Nasabah (Y).....	91
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	94
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	95
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	97
Tabel 4.12	Hasil Uji Autokorelasi	97
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi.....	98
Tabel 4.14	Hasil Uji t (Regresi Secara Parsial)	99
Tabel 4.15	Hasil Uji F (Regresi Secara Simultan).....	100
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	101
Tabel 4.17	Hasil Uji Sumbangan Efektif (SE) dan Sumbangan Relatif (SR)	103

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1.1	Performa Terbaik <i>Mobile Banking</i> 3 Besar Tahun 2020 – 2021.....	4
Gambar 1.2	Perkembangan Internet <i>Banking</i> BRI	6
Gambar 1.3	Fitur BRI <i>mobile</i>	11
Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen.....	28
Gambar 2.2	Model Penelitian.....	56
Gambar 4.1	Hasil <i>Scatterplot</i>	96
Gambar 5.1	Model Hasil Akhir	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner
Lampiran 2	Tabulasi Data
Lampiran 3	Hasil <i>output SPSS for windows versi 26.0</i>