

**PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN
PENGETAHUAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN AKSEL
MOBILE BANKING PADA BANK KALSEL**

Studi Pada Pengguna AKSEL Bank Kalsel Banjarmasin

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Magister Manajemen Pada
Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat



Oleh :

**MUHAMMAD ALKAUTSAR ANSHARI
NIM. 2120318310029**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tesis : Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Pengetahuan Terhadap Minat Penggunaan AKSEL Mobile Banking Studi Pada Pengguna AKSEL Bank Kalsel Banjarmasin
Nama : **Muhammad Alkautsar Anshari**
NIM : **2120318310029**

Pembimbing,



Dr. Atma Hayat, Msi, Ak,CA
Nip. 196302071989031002

Mengetahui,

**Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Lambung Mangkurat**



Dr. Meiske Claudia, S.E., M.M
Nip. 197210102003122002

Tanggal Lulus:

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah proposal saya yang berjudul:

PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PENGETAHUAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN AKSEL MOBILE BANKING PADA BANK KALSEL

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini yang disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah proposal ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia proposal ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (M.M.) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Banjarmasin, Mei 2025
Yang membuat pernyataan,

Muhammad Alkautsar Anshari

LEMBAR PENGESAHAN

PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PENGETAHUAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN AKSEL MOBILE BANKING PADA BANK KALSEL T E S I S

Oleh

Muhammad Alkautsar Anshari

NIM: 2120318310029

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.)

Pada tanggal:

Ketua

Dr. Asrid Juniar, S.E., M.M.

NIP. 197806182005011001

Sekretaris

Dr. Meina Wulansari Xusniar, S.E., M.Si.

NIP.197905032005012001

Pembimbing

Dr. Atma Hayat, Msi., Ak.

NIP.196302071989031002



Mengetahui
Koordinator Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat,

Dr. Meiske Claudia, S.E., M.M.

NIP-197210102003122002

ABSTRAK

Muhammad Alkautsar Anshari (2025). Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Pengetahuan Terhadap Minat Penggunaan Aksel *Mobile Banking* Pada Bank Kalsel. Pembimbing I: Atma Hayat, Pembimbing II: Asrid Juniar.

Transformasi digital di sektor perbankan mendorong Bank Kalsel untuk menghadirkan layanan AKSEL *Mobile Banking* guna meningkatkan kualitas layanan dan menjangkau lebih banyak nasabah, namun adopsi layanan ini masih belum maksimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan pengetahuan terhadap minat penggunaan AKSEL *Mobile Banking*.

Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain *Cross-Sectional*. Populasi merupakan nasabah Bank Kalsel yang menggunakan Aksel *Mobile Banking* di wilayah Banjarmasin, dengan penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 90 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, dengan persepsi kemudahan sebagai faktor paling dominan. Pengetahuan pengguna juga berpengaruh positif meskipun tidak sekuat dua variabel lainnya. Bank Kalsel disarankan untuk meningkatkan edukasi terkait fitur AKSEL melalui kampanye digital dan pelatihan. Antarmuka aplikasi yang lebih sederhana dan layanan bantuan teknis yang responsif juga diperlukan untuk mendorong adopsi lebih luas.

Kata Kunci: *Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Pengetahuan, Minat, Mobile Banking*

ABSTRACT

Muhammad Alkautsar Anshari (2025). Perceptions of Benefits, Perceptions of Ease of Use, and Knowledge Regarding Interest in Using Aksel Mobile Banking at Bank Kalsel. Supervisor I: Atma Hayat, Supervisor II: Asrid Juniar.

Digital transformation in the banking sector has prompted Bank Kalsel to introduce the AKSEL Mobile Banking service, aiming to enhance service quality and reach a broader customer base; however, the adoption of this service remains suboptimal. This study aims to analyze the influence of perceived benefits, perceived ease of use, and knowledge on interest in using AKSEL Mobile Banking.

The method used is quantitative with a cross-sectional design. The population consists of Bank Kalsel customers who use Aksel Mobile Banking in Banjarmasin, with a sample of 90 respondents determined using a purposive sampling technique. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis.

The results of the study indicate that perceived benefits and perceived ease significantly influence interest in usage, with perceived ease being the most dominant factor. User knowledge also has a positive influence, although not as strong as the other two variables. Bank Kalsel is advised to enhance education regarding AKSEL features through digital campaigns and training. A more straightforward application interface and responsive technical support services are also needed to encourage wider adoption.

Keywords: *Perceived Benefits, Perceived Ease of Use, Knowledge, Intention, Mobile Banking*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERSETUJUAN PERBAIKAN PROPOSAL TESIS	iii
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	viv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoretis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB 2	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Grand Theory	11
2.1.1 Technology Acceptance Model.....	11
2.1.2 Attribution Theory	12
2.2 Mobile Banking.....	13
2.2.1 Definisi Mobile Banking.....	13
2.2.2 Manfaat Mobile Banking	14
2.3 Minat	17
2.3.1 Definisi Minat	17
2.3.2 Indikator Minat.....	18

2.4	Persepsi Manfaat	20
2.4.1	Definisi Persepsi Manfaat	20
2.4.2	Indikator Persepsi Manfaat	21
2.5	Persepsi Kemudahan	22
2.5.1	Definisi Persepsi Kemudahan	22
2.5.2	Indikator Persepsi Kemudahan	23
2.6	Pengetahuan Nasabah.....	25
2.6.1	Definisi Pengetahuan	25
2.6.2	Indikator Pengetahuan.....	26
2.7	Penelitian Terdahulu	28
BAB 3	31
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	31
3.1	Kerangka Pikiran.....	32
3.2	Kerangka Konseptual	35
3.3	Hipotesis Penelitian.....	35
3.3.1	Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat.....	35
3.3.2	Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat.....	36
3.3.3	Pengaruh Pengetahuan Nasabah terhadap Minat	37
BAB 4	39
METODE PENELITIAN	39
4.1	Jenis dan Tempat Penelitian.....	39
4.2	Unit Analisis	40
4.3	Populasi dan Ukuran Sampel	40
4.3.1	Populasi Penelitian	40
4.3.2	Sampel Penelitian.....	41
4.4	Metode Pengambilan Sampel.....	41
4.5	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	42
4.6	Pengukuran Variabel.....	46
4.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	48
4.8	Metode Pengambilan Data	49

4.9	Metode Analisis Data	49
4.9.1	Analisis Deskriptif	49
4.9.2	Uji Asumsi Klasik.....	49
4.9.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	51
4.9.4	Uji Hipotesis	52
BAB 5	53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
5.1	Hasil Penelitian	53
5.1.1	Gambaran Umum Responden Penelitian	53
5.1.2	Gambaran Umum Data Penelitian	55
5.1.3	Uji Istrumen Penelitian	63
5.1.4	Uji Asumsi Klasik.....	66
5.1.5	Uji Regresi Linear Berganda.....	69
5.1.6	Uji Hipotesis	71
5.2	Pembahasan.....	76
5.2.1	Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat.....	76
5.2.2	Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat.....	77
5.2.3	Pengaruh Pengetahuan terhadap Minat.....	78
BAB 6	85
KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
6.1	Kesimpulan	85
6.2	Implikasi Manajerial	79
6.3	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.2	<i>Research Gap</i>	28
Tabel 4.1	Pengukuran Variabel	43
Tabel 5.1	Gambaran Umum Responden Penelitian	51
Tabel 5.2	Deskripsi Data Persepsi Manfaat	52
Tabel 5.3	Deskripsi Data Persepsi Kemudahan	54
Tabel 5.4	Deskripsi Data Pengetahuan.....	55
Tabel 5.5	Deskripsi Data Minat	56
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 5.7	Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 5.8	Hasil Uji Normalitas Data Awal	60
Tabel 5.9	Hasil Uji Normalitas Data Setelah Outlier.....	60
Tabel 5.10	Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 5.11	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
Tabel 5.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 5.13	Hasil Uji Pengaruh Simultan.....	65
Tabel 5.14	Hasil Uji Pengaruh Partial.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pertumbuhan Pengguna Mobile Banking Aksel.....	4
Gambar 1.1	<i>Technology Acceptance Model</i>	11
Gambar 3.1	Kerangka Pikir.....	32
Gambar 3.2	Kerangka Konseptual	33
Gambar 5.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Draft Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 2	Hasil Olah Data	8

