

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR DAN PERSEPSI
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP MINAT NASABAH**

SKRIPSI



**Oleh:
Oktavyana
200810003**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR DAN PERSEPSI
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP MINAT NASABAH**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Oktavyana
200810003**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

Surat Pernyataan Orisinalitas

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Oktavyana
NPM : 200810003
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR DAN PERSEPSI DALAM MENGUNAKAN MOBILE BANKING TERHADAP MINAT NASABAH

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang, kecuali secara tertulis didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 11 Januari 2024



Oktavyana
200810003

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR DAN PERSEPSI
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP MINAT NASABAH**

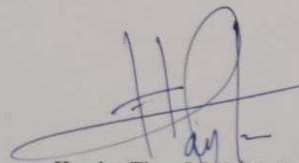
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana

Oleh:
Oktavyana
200810003

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini

Batam, 17 Januari 2024



Handra Tipa, S.Pd., M.Ak.
Pembimbing

Abstrak

Seiring mengikuti perkembangan zaman, banyaknya persaingan kerja di dunia perbankan yang dimana perusahaan perbankan berusaha menciptakan sebuah aplikasi yang bernama Mbanking dalam mempermudah kelangsungan hidup masyarakat. Kehadiran aplikasi Mbanking telah mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi keuangannya baik kapan saja, dan dimana saja. Faktor-faktor dan persepsi yang mempengaruhi minat nasabah ketika ingin menggunakan aplikasi Mbanking ialah Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Keamanan, dan Kepercayaan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah faktor keamanan, kepercayaan, persepsi kemudahan, dan persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat nasabah ketika menggunakan Mbanking. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cara penyebaran kuisioner melalui pengukuran skala likert. Populasi dalam penelitian ini ialah mahasiswa/i dari Universitas Internasional Batam, Universitas Batam, Universitas Politeknik Batam, dan Universitas Universal. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dan penentuan sampel menggunakan rumus slovin yang berjumlah sebanyak 100 responden. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah, Persepsi Kemanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah, Keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah, dan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah. Secara simultan, Persepsi kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Keamanan, dan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah.

Kata kunci: Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Keamanan, Kepercayaan; Minat Nasabah

Abstract

As time goes by, there is a lot of work rivarly in the banking world, where banking companies are trying to create an application called Mbanking to make people's survival easier. The presence of the Mbanking application has made it easier for people to carry out financial transactions anytime and anywhere. The factors and perceptions that influence customer interest when wanting to use the Mbanking application are Perceived ease of use, Perceived of Usefulness, Security and Trust. This research aims to test whether security factors, trust, perceived ease of use and perceived usefulness influence customer interest when using Mbanking. This research uses a quantitative approach by distributing questionnaires using Likert scale measurements. The population in this study were students from Batam International University, Batam University, Batam Polytechnic University, and Universal University. The sample in this study used simple random sampling and the sample was determined using the Slovin formula, totaling 100 respondents. Partial research results show that Perceived ease of use has a significant effect on Customer Interest, Perception of Usefulness has no significant effect on Customer Interest, Security has no significant effect on Customer Interest, and Trust has a significant effect on Customer Interest. Simultaneously, perceived convenience, perceived usefulness, security and trust have a significant effect on customer interest.

Keywords: *Perceived ease of use, Perceived of Usefulness, Security, Trust; Customer Interest*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr.Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Bapak Ronald Wangdra, B.AF., M.Com. selaku Ketua Program Studi Akuntansi;
4. Bapak Handra Tipa, S.Pdl., M.Ak., selaku Pembimbing skripsi pada Program Studi Akuntansi Falkutas Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
5. Bapak Argo Putra Prima, S.E., M.Ak., selaku Pembimbing akademik selama 7 semester pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
6. Seluruh dosen dan staff pengajar Universitas Putera Batam;
7. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah mendukung secara lahir dan batin serta memberikan motivasi dan doanya selama proses penyelesaian skripsi;
8. Seluruh pihak dan teman yang seperjuangan yang membantu dalam pengerjaan skripsi penulis.

Semoga Tuhan YME membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya kepada semua orang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Batam, 18 September 2023

Oktavyana

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan	1
Halaman Judul	2
Surat Pernyataan Orisinalitas	i
Abstrak	iii
Abstract	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.6.1 Manfaat Teoritis	13
1.6.2 Manfaat Praktis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Teori Dasar Penelitian	15
2.2 Teori Variabel X dan Y	19
2.2.1 Minat Nasabah	19
2.2.2 Persepsi Kemudahan.....	21
2.2.3 Persepsi Kemanfaatan.....	24
2.2.4 Keamanan	26
2.2.5 Kepercayaan.....	28
2.3 Penelitian Terdahulu	29
2.4 Kerangka Penelitian	32
2.5 Hipotesis	33
2.5.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Nasabah.....	33
2.5.2 Pengaruh Persepsi Kemanfaatan terhadap Minat Nasabah.....	34
2.5.3 Pengaruh Keamanan terhadap Minat Nasabah	36
2.5.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Nasabah	37
2.5.5 Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Desain Penelitian	40
3.2 Operasional Variabel	41
3.2.1 Variabel Dependen	41
3.2.2 Variabel Independen	42
3.2.2.1 Persepsi Kemudahan	42
3.2.2.2 Persepsi Kemanfaatan	43
3.2.2.3 Keamanan.....	44

3.2.2.4 Kepercayaan.....	45
3.3 Populasi dan Sampel	45
3.3.1 Populasi.....	45
3.3.2 Sampel	46
3.4 Jenis dan Sumber Penelitian.....	47
3.4.1 Jenis Data.....	47
3.4.2 Sumber Data	48
3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan data	48
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5.2 Alat Pengumpulan Data	48
3.6 Metode Analisis	49
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	49
3.6.2 Uji Kualitas data	50
3.6.2.1 Uji Validitas.....	50
3.6.2.2 Uji Reabilitas.....	51
3.6.3 Analisis Asumsi Klasik	52
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	52
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	52
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	53
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.6.5 Pengujian Hipotesis	54
3.6.5.1 Uji T (Parsial).....	54
3.6.5.2 Uji F (Simultan)	55
3.6.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	56
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	56
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	56
3.7.2 Jadwal Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Profil Responden	58
4.2 Karakteristik Responden	58
4.2.1 Karakteristik Responden dari Jenis Kelamin.....	59
4.2.2 Karakteristik Responden dari Usia	60
4.2.3 Karakteristik Responden dari Asal Universitas	60
4.3 Hasil Penelitian.....	61
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	61
4.3.2 Uji Kualitas Data	62
4.3.2.1 Uji Validitas.....	62
4.3.2.2 Uji Reabilitas.....	64
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	67
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	67
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas.....	70
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	72
4.3.5 Pengujian Hipotesis	74
4.3.5.1 Uji T (Parsial).....	74
4.3.5.1 Uji F (Simultan)	76

4.3.5.2 Uji R ² (Koefisien Determinasi).....	77
4.4 Pembahasan Penelitian	78
4.4.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah.....	78
4.4.2 Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Nasabah.....	79
4.4.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Nasabah	80
4.4.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah	81
4.4.5 Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Simpulan.....	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
DAFTAR LAMPIRAN	87
Lampiran 1. Pendukung Penelitian.....	87
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	117
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian.....	118
Lampiran 4. Jurnal Publish.....	119
Lampiran 5. Berita acara publikasi artikel	120
Lampiran 6. LoA Jurnal.....	121
Lampiran 7. Hasil Turnitin LTC	122

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pertumbuhan Penetrasi Smartphone di Indonesia	1
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet Tahun 2017-2023	2
Gambar 1.3 Tujuan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Tahun 2022	4
Gambar 1.4 Persentase Popularitas Aplikasi M-Banking di Indonesia	7
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	33
Gambar 3.1 Bell Shape Curved	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Peneliti Terdahulu	31
Tabel 3.1 Populasi Penelitian.....	46
Tabel 3.2 Skala Likert.....	49
Tabel 3.3 Range Validitas	51
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden dari Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden dari Usia	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden dari Asal Universitas	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Variabel Persepsi Kemudahan	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Variabel Persepsi Kemanfaatan	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Variabel Keamanan	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepercayaan.....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas Minat Nasabah	67
Tabel 4.11 Hasil Uji One-Sample Komogrov-Smirnov Test	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Park Glejser	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	75
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin	46
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda.....	53