

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN,
DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN *M-BANKING* PADA NASABAH BANK
BTN KC BINTARO JAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA MANAJEMEN
Program Studi Manajemen – Strata 1**



OLEH:

**NAMA : RICKY TRI MAHARDIKA
NIM : 200470008**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2023**

***“THE EFFECT OF TRUST, PERCEPTION OF EASY, AND
RISK PERCEPTION ON INTEREST IN USING M-
BANKING ON CUSTOMERS OF BANK BTN BRANCH
OFFICE BINTARO JAYA”***

THESIS

***Present As One Of The Condition For Obtaining A Degree
BACHELOR OF MANAGEMENT
The Study Program Management – Strata 1***



By:

***NAME : RICKY TRI MAHARDIKA
SIN : 200470008***

***FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY***

JAKARTA

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ricky Tri MAhardika

Nim : 200470008

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi ini menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai saksi pembatalan skripsi ini apabila melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 22 Desember 2022



(Ricky Tri Mahardika)

200470008

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ricky Tri Mahardika
NIM : 200470008
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan/Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : “PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN M-BANKING PADA NASABAH BANK BTN KC BINTARO JAYA”

Tanggal Ujian

Jakarta, Desember 2022

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Dr. Guston Sitorus, SE.,MM)

(Yuslinda Nasution, SE., MM)

Ketua Jurusan

Dekan

(Yuslinda Nasution, SE., MM)

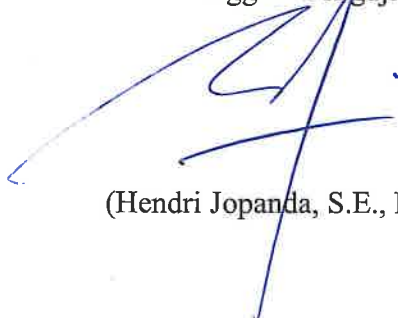
(Gleny Prasetya, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI


**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *M-BANKING*
PADA NASABAH BANK BTN KC BINTARO JAYA**



Anggota Penguji


(Hendri Jopanda, S.E., M.Si.)

Anggota Penguji


(Lucy Nancy, S.E., M.M.)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamini, Puji dan Syukur peneliti panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia yang telah Diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN M-BANKING PADA NASABAH BANK BTN KC BINTARO JAYA”**.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun material sehingga skripsi ini dapat selesai sesuai dengan harapan. Selain itu, peneliti mengucapkan terima kasih secara khusus kepada :

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Bapak Prof. Ir. Johnner Sitompul, M.Sc., Ph. D
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia, GL. Herry Prasetya, S.E., M.M., CPHCEP., CODP., CBOA., CLMA.
3. Ketua Jurusan Manajemen, Yuslinda Nasution, S.E.,M.M.
4. Dosen Pembimbing I Dr Guston Sitorus, S.E.,M.M yang telah sabar membimbing dan memberi arahan serta masukan kepada peneliti.
5. Dosen Pembimbing II, Yuslinda Nasution, S.E.,M.M yang sabar membimbing dan memberikan arahan serta masukan kepada peneliti.
6. Koordinator Universitas Satya Negara Indonesia Kampus B, Abdul Kholiq, S.KOM.,M.KOM.
7. Dosen Penasehat Akademik, yang telah memberikan bimbingan dan penyusunan mata kuliah setiap semester kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi sebagaimana mestinya.

8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta Staff TU Universitas Satya Negara Indonesia yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Bapak Adrian Paul Marbun selaku *Branch Manager* Bank BTN KC Bintaro Jaya, Ibu Kurnia Dewi selaku *Deputy Business Manager* Bank BTN KC Bintaro Jaya, Ibu Steffani Sitorus selaku *Priority Banking Unit Head* BTN KC Bintaro Jaya, serta Lutfiantoro Hutomo dan Catherine Alferina Hutagalung selaku *Priority Banking Manager* yang telah memberikan izin dan support penuh kepada saya untuk menyelesaikan skripsi dan perkuliahan ekstensi saya di Universitas Satya Negara Indonesia guna mendapatkan gelar Strata-1.
10. Orang tua, kakak dan adik tercinta, serta keluarga besar yang selalu menjadi sumber kekuatan bagi peneliti dan memberikan doa untuk menyelesaikan pendidikan hingga terselesainya skripsi saat ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 22 Desember 2022
Penulis



(Ricky Tri Mahardika)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan *M-Banking* pada Nasabah Bank BTN KC Bintaro Jaya. Populasi dalam penelitian ini adalah 2.347 nasabah Bank BTN KC Bintaro Jaya. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji analisis deskriptif, uji kelayakan instrumen dan uji asumsi klasik serta uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara parsial positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *M-Banking* pada nasabah Bank BTN KC Bintaro Jaya, persepsi kemudahan berpengaruh secara parsial positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *M-Banking* pada nasabah Bank BTN KC Bintaro Jaya, persepsi risiko berpengaruh secara parsial positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *M-Banking* pada nasabah Bank BTN KC Bintaro Jaya, kepercayaan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko berpengaruh secara simultan, positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *M-Banking* pada nasabah Bank BTN KC Bintaro Jaya.

Kata kunci : Pengaruh Kepercayaan, Persepsi, Kemudahan, Risiko, Minat Menggunakan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of trust, perception of ease and perception of risk on M-Banking interest in Bank BTN KC Bintaro Jaya customers. The population in this study were 2,347 customers of Bank BTN KC Bintaro Jaya. Collecting data using a questionnaire and analyzed by descriptive analysis test, instrument feasibility test and classical assumption test and multiple linear regression test. The results of this study indicate that trust has a partial and significant effect on interest in using M-Banking in Bank BTN KC Bintaro Jaya customers, perception will have a positive and significant partial effect on Interest in Using M-Banking in Bank BTN KC Bintaro Jaya customers, risk perception has an effect partially positive and significant to the interest in using M-Banking at Bank BTN KC Bintaro Jaya customers, trust, easy perception and risk perception have a simultaneous, positive and significant effect on interest in using M-Banking at Bank BTN KC Bintaro Jaya customers.

Keywords: Effect of Trust, Perception, Ease, Risk, Interest in Using