

PENGARUH *PERCEIVED EASE TO USE*, *PERCEIVED USEFULNESS* AND *TRUST* TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *DIGITAL BANKING (DIGIBANK)* BY DBS

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Aryanto Adi Saputra

NIM : 43114120299

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aryanto Adi Saputra

Nim : 43114120299

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 januari 2020



Aryanto Adi Saputra

43114120299

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aryanto Adi Saputra

NIM : 43114120299

Program studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Trust*
terhadap Minat Menggunakan *Digital banking (DIGIBANK)* by
DBS

Disahkan oleh :

Pembimbing



Priyono, SE. ME.

MM.

Tanggal :

Dekan



Dr. Harjovinsah, Ak., M.Si., CA.

Tanggal :

Ketua Penguji



Iwan Firdaus, S.Kom.,

Tanggal :

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, M.SI

Tanggal : 25 Agst 2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Trust* terhadap Minat Menggunakan aplikasi *Digital banking (DIGIBANK) by DBS*. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 170 responden dihitung berdasarkan rumus Hair. Metode penarikan sampel menggunakan *convenience sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert dan data diolah menggunakan metode SEM-PLS (*Structural Equation Modeling-Partial Least Square*) untuk menguji semua hubungan antar variabel *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Trust* terhadap variabel Minat Menggunakan dalam model. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Trust* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan *Digibank By DBS*.

Kata Kunci : *Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Trust, Minat Menggunakan, TAM, Mobile banking.*

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Trust on Interests Using Digital banking (DIGIBANK) applications by DBS. The sample used was 170 respondents calculated based on the Hair formula. The sampling method uses convenience sampling. Data collection methods using survey methods, with the research instrument is a questionnaire. The measurement scale in this study uses a Likert scale and the data is processed using the SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Square) method to test all relationships between the variables Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Trust to the Interest Using variables in the model. The results of this study indicate that Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Trust have a positive and significant relationship to Interest in Using Digibank By DBS.

Kata Kunci :*Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Trust, Behavioral Intention to Use, TAM, Mobile banking.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa oleh karena anugerahnya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia-Nya yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Trust* terhadap Minat Menggunakan *DIGIBANK By DBS*”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

Skripsi ini tidak akan berhasil tanpa peran serta dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih secara khusus kepada Bpk Priyono, SE, ME, selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dan arahan, tenaga, pikiran, memberi nasehat, petunjuk dan dorongan yang besar manfaatnya bagi penulis selama menuliskan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, doa, serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., CMA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Dr. Daru Asih., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Tine Yuliantini, Dott., ssa., MM selaku Sekretaris 1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si. selaku Sekretaris 2 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Priyono, SE., ME., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, nasehat, dan dorongan yang besar manfaatnya bagi penulis demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Keduan Orang Tua yang telah memberikan doa, kasih sayang, semangat, serta dukungan moral maupun material yang tiada henti kepada penulis. Semoga Allah SWT selalu memberkahi jalan kita dalam mewujudkan semua impian kita.
8. Denny Nugraha dan Bella Maharani yang telah membantu dalam penelitian ini, serta memberikan semangat, nasehat, dan dorongan yang besar demi terselesaikannya skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2014 dan para kerabat yang saya cintai yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu semoga Allah SWT selalu memberkahi jalan dalam mewujudkan semua impian kita.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 10 January 2020

Aryanto Adi Saputra

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Kontribusi Penelitian	11
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
A. KAJIAN PUSTAKA	12
1. Pengertian Pemasaran.....	12
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	13
3. Pemasaran Jasa	15
4. Perilaku konsumen	17
5. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	18
7. Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>)	23
8. Kepercayaan (Trust).....	26
9. Minat Menggunakan (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	28
10. <i>Digibank</i>	29
11. Kajian Riset Terdahulu	32

12. Hubungan antar Variable dan Pengembangan Hipotesis	39
B. Rerangka Konseptual	41
C. Pengembangan Hipotesis.....	42
BAB III	44
METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	44
B. Desain Penelitian.....	44
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	45
1. Definisi variable.....	45
2. Operasional Variable	45
3. Variable Dependen.....	48
1. Minat Menggunakan <i>Digibank</i>	48
D. Pengukuran Variable	50
E. Populasi Dan Sampel Penelitian	50
1) Populasi Penelitian	50
2) Sampel Penelitian	51
F. Metode Pengumpulan Data	52
G. Metode Analisis Data	53
1. Analisis Statistik Deskriptif	54
2. Uji Instrumen	54
BAB IV	59
HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	59
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	59
B. Analisis Statistik Deskriptif.....	60
C. Analisis Inferensial.....	68
1. Outer Model.....	68
2. Inner Model	78
3. Uji Hipotesis.....	82
D. Pembahasan.....	85
1. Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> terhadap Minat Menggunakan	85
2. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap Minat Menggunakan.....	86
3. Pengaruh <i>Trust</i> terhadap Minat Menggunakan	87

BAB V	88
SIMPULAN DAN SARAN	88
A. Simpulan	88
B. Saran	89
Daftar Pustaka	92

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	10 bank dengan aset terbesar Tanah Air (Rp triliun, per akhir Maret 2018)	4
Tabel 1.2	Grafik total NTB <i>Digibank</i> Customer berdasarkan sumber dari <i>Consumer Banking Group, Digital banking Analytics</i>	6
Tabel 3.1	Definisi operasional variabel persepsi kemudahan	45
Tabel 3.2	Definisi operasional variabel persepsi manfaat	46
Tabel 3.3	Definisi operasional variabel persepsi kepercayaan	47
Tabel 3.4	Definisi operasional variabel persepsi minat menggunakan	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	62
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan pendapatan	63
Tabel 4.6	Hasil Uji Deskriptif <i>Perceived Ease Of Use</i>	64
Tabel 4.7	Hasil Uji Deskriptif <i>Perceived Usefulness</i>	65
Tabel 4.8	Hasil Uji Deskriptif <i>Trust</i>	66
Tabel 4.9	Hasil Uji Deskriptif Minat Menggunakan	67
Tabel 4.10	Uji <i>Convergent Validity</i>	70
Tabel 4.11	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	75
Tabel 4.12	Hasil Pengujian AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	75
Tabel 4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Landing</i>)	76
Tabel 4.14	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell-Larcker Criterion</i>)	77
Tabel 4.15	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	78
Tabel 4.16	Hasil Uji <i>R-Square</i>	79
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Hipotesis	82

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
Gambar 1.1	Pertumbuhan Teknologi (<i>internet</i>) di Dunia	1
Gambar 1.2	Grafik pengguna aplikasi financial di Indonesia	7
Gambar 2.1	Model Teoritis Aspek Prilaku dalam TI (Davis, 1989) Sumber: Davis (1989).....	21
Gambar 2.2	<i>Digibank</i> By DBS	31
Gambar 2.3	Rerangka Konseptual.....	41
Gambar 4.1	Uji Convergent Validity	69
Gambar 4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	74
Gambar 4.3	Hasil Uji Bootstrapping.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Lembar Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	103
Lampiran 5	Hasil Olah Data PLS.....	123