

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *TRUST* TERHADAP *INTENTION TO USE*
*MOBILE BANKING BNI***

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
TERAKREDITASI-A

Nama : Deasy Dwi Susanty
NIM : 43117120257

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *TRUST* TERHADAP *INTENTION TO USE*
*MOBILE BANKING BNI***

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



Nama : Deasy Dwi Susanty
NIM : 43117120257

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Deasy Dwi Susanty
NIM : 43117120257
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*
dan *Trust Terhadap Intention To Use Mobile Banking BNI*
Tanggal Lulus Ujian : 20 Agustus 2020

Disahkan oleh :

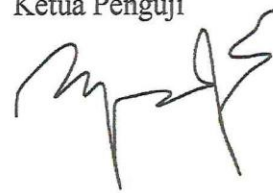
Pembimbing



Dudi Permana, Ph.D

Tanggal :

Ketua Penguji



Erna S. Imaningsih, Dr., M.Si

Tanggal :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS

Tanggal :

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal :

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deasy Dwi Susanty

NIM : 43117120257

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 ssesuai 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, 20 Agustus 2020



Deasy Dwi Susanty

43117120257

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *trust* terhadap *intention to use mobile banking* BNI. Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang merupakan nasabah maupun non nasabah bank BNI yang berminat menggunakan *mobile banking* BNI. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 100 responden. Metode penarikan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa (1) *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use mobile banking* BNI. (2) *Perceived ease of use* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *intention to use mobile banking* BNI. (3) *Trust* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *intention to use mobile banking* BNI.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of perceived usefulness, perceived ease of use and trust to intention to using BNI mobile banking. The population in this research is the respondents who are customer and non-customer of BNI banks who are interested to use BNI mobile banking. The samples used were 100 respondents. The sampling method uses accidental sampling. The methods of data collection using survey method, with the research instrument is a questionnaire. The data analysis method using Partial Least Square. This study proves that (1) perceived usefulness has a positive and significant effect to intention to using BNI mobile banking. (2) Perceived ease of use has no positive and insignificant effect to intention to using BNI mobile banking. (3) Trust has a positive and insignificant effect to intention to using BNI mobile banking.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use* dan *Trust Terhadap Intention To Use Mobile Banking BNI*”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

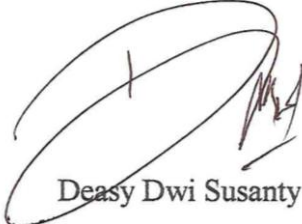
Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini. Skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua dan teman-teman tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
4. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.

6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 20 Agustus 2020



Deasy Dwi Susanty
NIM 43117120257

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	12
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	14
1. <i>Service Dominant Logic</i>	14
2. Perilaku Konsumen.....	16
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.....	18
4. <i>Intention To Use</i>	20
5. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	23
6. <i>Perceived Usefulness</i>	24
7. <i>Perceived Ease Of Use</i>	27
8. <i>Trust</i>	30
9. Kajian Penelitian Terdahulu	32
B. Hubungan Antar Variabel.....	37
C. Pengembangan Hipotesis.....	40
1. Kerangka Konseptual.....	40
D. Hipotesis	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
1. Waktu Penelitian	42
2. Tempat Penelitian	42
B. Desain Penelitian.....	42
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	43
1. Definisi operasional	43
2. Operasionalisasi variabel	45
D. Skala Pengukuran Variabel.....	46
E. Populasi dan Sampel Penelitian	47
1. Populasi.....	47
2. Sampel.....	47
F. Metode Pengumpulan Data	49
G. Metode Analisis Data	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
1. Sejarah PT Bank Negara Indonesia	55
2. Visi dan Misi BNI.....	57
3. Budaya Perusahaan.....	58
B. Analisis Karakteristik Profil Responden	58
1. Deskripsi Responden	58
C. Analisis Karakteristik Jawaban Responden.....	62
1. Deskripsi Variabel	62
D. Metode Analisis Data	70
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer)</i> Model	70
2. Evaluasi <i>Inner</i> Model.....	78
E. Pembahasan	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA	93
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	99
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Tabel user, jumlah transaksi, <i>volume</i> transaksi pada ATM, <i>sms banking</i> dan <i>mobile banking</i>	4
1.2.	<i>Top Brand Award</i> Kategori <i>E-channel</i> BNI <i>Mobile</i> tahun 2017-2019	6
1.3.	Hasil Kuesioner Pra-Survey	10
2.1.	Penelitian Terdahulu	32
3.1.	Operasionalisasi Variabel	45
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	62
4.5.	Karakteristik Jawaban <i>Perceived Usefulness</i> (X1)	63
4.6.	Karakteristik Jawaban <i>Perceived Ease Of Use</i> (X2)	65
4.7.	Karakteristik Jawaban <i>Trust</i> (X3)	67
4.8.	Karakteristik Jawaban <i>Intention To Use</i> (Y)	68
4.9.	Hasil Output <i>Outer Loading</i>	71
4.10.	Hasil Output <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	72
4.11.	<i>Fornell-Larcker Criterion</i>	73
4.12.	<i>Fornell-Larcker Criterion</i> Modifikasi Pertama	75
4.13.	Hasil Uji <i>Cross Loading</i> Modifikasi Pertama	76
4.14.	Hasil Output <i>Composite Reliability</i> Modifikasi Pertama	77
4.15.	Hasil Output <i>Cronbach's Alpha</i> Modifikasi Pertama	78
4.16.	Nilai <i>R-square</i> Modifikasi Pertama	80
4.17.	<i>Construct Crossvalidated Communalities</i>	81
4.18.	Hasil Uji <i>Path Coefficients</i> Modifikasi Pertama	81
4.19.	Hasil Uji <i>T-Statistic</i> Modifikasi Pertama	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1.	Transaksi <i>E-Channel</i> BNI Terhadap Keseluruhan Transaksi BNI	5
1.2.	Performa Terbaik <i>Mobile Banking</i> 10 Bank	7
2.1.	Kerangka Pemikiran	40
4.1.	Tampilan Hasil <i>PLS Algorithm</i>	70
4.2.	Hasil Output Diagram Jalur Modifikasi Pertama	74
4.3.	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 2	Data Hasil Kuesioner	107
Lampiran 3	Deskripsi Responden	113
Lampiran 4	Deskripsi Variabel	114
Lampiran 5	Hasil Output PLS	118