

**PENGARUH PERSEPSI KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN
DAN KEAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE
BANKING**
(Studi pada Mahasiswa STIE Malangkuçewara)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun oleh:

LEONARDO CALVIN PAREIRA

K.2019.1.34934

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEWARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
MALANG
2024**

LEMBAR JUDUL

**PENGARUH PERSEPSI KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN
KEAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE
BANKING**

(Studi Pada Mahasiswa Stie Malangkuçeçwara)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

LEONARDO CALVIN PAREIRA

K.2019.1.34934

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEÇWARA**

MALANG

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP
PENGUNAAN MOBILE BANKING (STUDI PADA MAHASISWA STIE MALANGKUCUWARA)

Oleh :

LEONARDO CALVIN PAREIRA

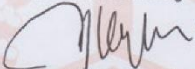
K.2019.1.34934

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

12 September 2024 dan dinyatakan LULUS

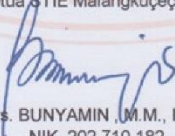
Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Dra. SITI MUNFAQIROH, M.Si.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara


Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini 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 dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 13 September 2024,

Leonardo Calvin Pareira



NPK: K.2019.1.34934

SURAT KETERANGAN RISET

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dra. Siti Munfaqiroh, M.Si.
NIDN : 0728106801

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : Leonardo Calvin Pareira
NPK : K.2019.1.34934
Program Studi : Manajemen
Alamat

No. HP

E-mail

Menerangkan bahwa STIE Malangkucewara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkucewara.

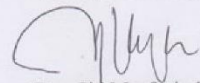
Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH PERSEPSI KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING (Studi Pada Mahasiswa Stie Malangkucewara)”

Demikian sureat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

13 September 2024

Dosen pembimbing skripsi,



(Dra. Siti Munfaqiroh, M.Si.)

NIDN: 0728106801

UCAPAN TERIMA KASIH

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak lain, sulit bagi penulis untuk menyelesaikan rangkaian skripsi dan konsep berpikir penelitian yang penulis susun. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa. Dengan segala rahmat-Nya yang memberikan kekuatan dan kemudahan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak, mama, kakak serta adik yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama proses penyusunan proposal skripsi ini.
3. Bapak Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi MALANGKUÇEÇWARA
4. Ibu Dra. Siti Munfaqiroh, M.Si., selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan kepada peneliti selama proses pengerjaan skripsi.
5. Bapak Irawan Budi Prasetyo, S.E., M.M., selaku dosen wali yang selalu memberikan arahan dan motivasi selama proses perkuliahan sampai akhir.
6. Seluruh Dosen, Staff, dan Karyawan STIE Malang Kucecwara yang turut berperan dalam proses perkuliahan.
7. Kepada sahabat Chintia Camilo dan saudara Richard Pareira yang telah memberi semangat dan motivasi selama pengerjaan skripsi.

Malang, 13 September 2024,



Leonardo Calvin Pareira

ABSTRAK

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi semakin pesat. Perkembangan teknologi internet ini diikuti pula oleh industri perbankan di Indonesia, peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta. Perkembangan perbankan semakin mempermudah nasabah dalam menggunakan berbagai produknya kapan saja dan dimana saja. Namun, pada kenyataannya sebagian besar masyarakat di Indonesia saat ini belum menggunakan internet banking ataupun mobile banking. Hal ini dikarenakan karakter masyarakat Indonesia yang masih kurang percaya akan transaksi menggunakan mobile banking. Hal tersebut juga dipengaruhi oleh persepsi masyarakat mengenai kemudahan yang diberikan oleh mobile banking itu sendiri. Selain itu persepsi masyarakat tentang keamanan dalam menggunakan mobile banking masih kurang sehingga menimbulkan kekhawatiran. Ketiga hal diatas merupakan penyebab pertumbuhan mobile banking menjadi cukup lambat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami tentang penerimaan para mahasiswa di STIE Malangkececwara terhadap layanan mobile banking dalam rangka mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi sikap mahasiswa STIE Malangkececwara untuk menggunakan mobile banking. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan pendekatan kausalitas. Penelitian kausal menjelaskan pengaruh perubahan variasi nilai dalam suatu variabel terhadap variasi nilai variabel lain. Dalam penelitian kausal, variabel independen sebagai variabel sebab dan variabel dependen sebagai variabel akibat. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan pada penggunaan mobile banking.

Kata Kunci: Mobile Banking, Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan

ABSTRACT

In this era of globalization, technological development is advancing rapidly. The development of internet technology has also been followed by the banking industry in Indonesia, both government and private banks. The advancement in banking increasingly facilitates customers in using various products anytime and anywhere. However, in reality, the majority of people in Indonesia are still not using internet banking or mobile banking. This is due to the fact that the Indonesian society still lacks trust in transactions using mobile banking. This is also influenced by the public's perception of the convenience offered by mobile banking itself. Additionally, the public's perception of security when using mobile banking is still lacking, which raises concerns. The three factors mentioned above are the reasons for the relatively slow growth of mobile banking. The aim of this research is to understand and comprehend the acceptance of students at STIE Malangkecewara towards mobile banking services in order to identify the factors that influence the attitudes of STIE Malangkecewara students in using mobile banking. This research uses quantitative data with a causal approach. Causal research explains the effect of changes in the value of one variable on the variation in the value of another variable. In causal research, the independent variable acts as the cause, while the dependent variable serves as the effect. Research results indicate that the perception of trust, perception of ease, and perception of security have a positive and significant impact on the use of mobile banking.

Keywords: *Mobile Banking, Trust, Ease, Security.*

KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa. Atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa STIE Malangkecewara). Adapun skripsi ini bertujuan sebagai tugas akhir guna meraih gelar pendidikan Sarjana pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkecewara.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi semua pembaca.

Malang, 13 September 2024



Leonardo Calvin Pareira

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
SURAT KETERANGAN RISET.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Teori <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	7
2.1.2 Persepsi Kepercayaan	8
2.1.3 Persepsi Kemudahan.....	8

2.1.4 Persepsi Keamanan	9
2.1.5 <i>Mobile Banking</i>	9
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	10
2.3 Model Konseptual Penelitian.....	12
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	13
2.4.1 Pengaruh Persepsi Kepercayaan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	13
2.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	14
2.4.3 Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Jenis Data.....	16
3.3 Populasi dan Sampel.....	16
3.3.1 Populasi.....	16
3.3.2 Sampel.....	17
3.4 Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran.....	17
3.5 Metode Pengumpulan Data	19
3.5.1 Instrumen Penelitian dan Pengujian.....	20
1) Uji Validitas	20
2) Uji Reliabilitas.....	20
3.6 Metode Analisis	21
3.6.1 Uji Normalitas.....	21
3.6.2 Uji Multikolonieritas.....	21
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	22

BAB IV	23
4.1 Hasil Analisis	23
4.1.1 Hasil Uji Karakteristik Responden	23
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	24
4.1.3 Hasil Uji Instrument Penelitian.....	27
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	28
4.1.5 Hasil Uji Regresi Berganda.....	31
4.1.6 Uji Koefisien Determinasi	33
4.1.7 Uji F	33
4.1.8 Uji Hipotesis (Uji t)	34
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	36
BAB V	40
5.1 Simpulan.....	40
5.2 Kontribusi Penelitian	40
5.3 Keterbatasan Penelitian	41
5.4 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian di STIE Malangkececwara.....	23
Tabel 4.2 Kriteria Pengukuran Deskripsi Variabel Penelitian	24
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Persepsi Kepercayaan ...	25
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Persepsi Kemudahan	25
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Persepsi Keamanan.....	26
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Penggunaan mobile banking	27
Tabel 4.7 Hasil uji Validitas dan Reliabilitas	28
Tabel 4.8 Uji Normalitas Data.....	29
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	30
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	31
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	32
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	33
Tabel 4.13 Hasil Uji Kelayakan Model	34
Tabel 4.14 Hasil Uji t	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	13
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	48
Lampiran 2 Tabulasi Data	51
Lampiran 3 Statistik Deskriptif.....	64
Lampiran 4 Uji Validitas	65
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	69
Lampiran 6 Analisis Regresi Berganda.....	73
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik.....	75