

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI MANFAAT, DAN
FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN PADA
APLIKASI *MOBILE BANKING***

Taufiq Rahmadghani

1707618063



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2024**

THE INFLUENCE OF PERCEPTION OF EASE, PERCEPTION OF BENEFITS, AND SERVICE FEATURES ON INTEREST IN USING THE MOBILE BANKING APPLICATION

Taufiq Rahmadghani

1707618063



This Thesis is Prepared as One of The Requirements to Get a Bachelor of Education At The Faculty of Economics, State University of Jakarta

ECONOMIC EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2024

ABSTRAK

Taufiq Rahmadghani 1707618063 Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan pada Aplikasi Mobile Banking.

Mobile banking adalah suatu layanan informasi perbankan yang ditawarkan oleh bank dengan menggunakan teknologi mobile phone untuk mendukung kelancaran aktivitas dan kemudahan kegiatan perbankan. Mobile banking memberikan kemudahan bagi para nasabah karena dapat memberikan kemudahan dan kecepatan, transaksi dimana saja dan kapan saja seperti cek saldo, transfer, pembayaran, dan pembelian tanpa pergi keluar rumah ataupun datang ke bank. Namun dilain sisi, mobile banking juga masih banyak memunculkan masalah yang membuat beberapa nasabah memikirkan kembali apakah mobile banking akan bermanfaat dan memudahkan kehidupan sehari-hari. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan fitur layanan terhadap minat penggunaan pada aplikasi *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data melalui teknik survey atau kuesioner yang dibagikan melalui google form. Objek pada penelitian ini adalah Mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Adapun penelitian ini menemukan bahwa persepsi kemudahan pengguna berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking, persepsi manfaat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking, fitur layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking, serta persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan fitur layanan berpengaruh secara positif dan signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Kata kunci: Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Fitur Layanan, Minat Menggunakan

ABSTRACT

Taufiq Rahmadghani 1707618063 The Influence Of Perception Of Ease, Perception Of Benefits, And Service Features On Interest In Using The Mobile Banking Application

Mobile banking is a banking information service offered by banks using mobile phone technology to support smooth and easy banking activities. Mobile banking makes it easy for customers because it can provide convenience and speed, transactions anywhere and anytime such as checking balances, transfers, payments and purchases without leaving the house or coming to the bank. However, on the other hand, mobile banking still raises many problems which make some customers reconsider whether mobile banking will be useful and make everyday life easier. Based on this, this research aims to test and analyze the influence of perceived convenience, perceived benefits and service features on interest in using the mobile banking application. This research uses quantitative research methods by collecting data through survey techniques or questionnaires distributed via Google Form. The objects of this research are students at Jakarta State University. The analysis technique used is multiple regression analysis. This research found that perceived ease of use has a positive and significant influence on interest in using mobile banking, perceived usefulness has a positive and significant influence on interest in using mobile banking, service features have a positive and significant influence on interest in using mobile banking, as well as perceived ease of use. Benefits and service features have a positive and significant effect simultaneously or together on interest in using mobile banking.

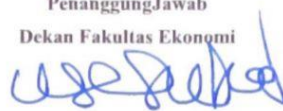
Keywords: Perceived Convenience, Perceived Benefits, Service Features, Interest in Using

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

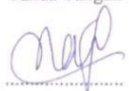




Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D
NIP 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah F. S.Pd., M.Pd NIP 199302202019032022 (Ketua Sidang)		6/8/2024
2	Rahmi, SE, M.S.M NIP 198305012018032001 (Penguji 1)		6/8/2024
3	Rizka Zakiah, M.Pd NIP 199401182023212040 (Penguji 1)		6/8/2024
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP 1974011520080011008 (Pembimbing 1)		6/8/2024
5	Shandy Aditya, BIB, MPBS NIP 198404082019031003 (Pembimbing 2)		6/8/2024

Nama : Taufiq Rahmadghani
No. Registrasi : 1707618063
Program Studi : Pendidikan Bisnis

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
SENAT FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fe@unj.ac.id
Laman www.fe.unj.ac.id

Format – 05

SURAT PERNYATAAN TIDAK PERNAH MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Taufiq Rahmadghani
NIM : 1701618063
Pangkat / golongan : -
Jabatan : Mahasiswa
Program Studi/Fakultas : S1 Pendidikan Bisnis/ Ekonomi

Menyatakan tidak pernah melakukan plagiat sebagaimana di atur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar maka saya siap menerima segala konsekuensinya sesuai dengan hukum yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 1 Agustus 2024
Saya yang menyatakan,



Taufiq Rahmadghani
NIM. 1701618063

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Taufiq Rahmadghani

Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis

Alamat email : taufiqrahmadghani13@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI MANFAAT, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN PADA APLIKASI *MOBILE BANKING*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 - Agustus -2024
Yang membuat pernyataan

(Taufiq Rahmadghani)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi'l'amin telah selesai skripsi yang saya tulis ini. Mungkin memang tidak tepat pada waktunya, tetapi Allah SWT telah memberikan waktu yang tepat agar hambanya ini dapat menyelesaikan skripsi. dan juga karunianya saya persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua saya. Skripsi ini juga saya persembahkan kepada kedua dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan dukungan hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan dapat memperoleh gelar Sarjana. Tak lupa saya banyak mengucapkan terimakasih kepada kakak dan adik saya yang selalu menyemangati saya agar cepat lulus. Saya persembahkan ucapan terima kasih juga untuk teman-teman saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih sudah membantu dan menemani saya dalam mengerjakan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Yang terakhir saya persembahkan skripsi ini kepada diri saya sendiri yang tak henti berjuang untuk menyelesaikan kuliah.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia - Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan pada Aplikasi Mobile Banking.”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan kemampuan yang telah diperoleh peneliti selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.

Pada kesempatan kali ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Pihak pihak yang telah membantu yaitu:

1. Nadya Fadillah F. S.Pd., M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bisnis.
2. Dr. Osly Usman, M.Bus, selaku Dosen Pembimbing I atas waktu yang diberikan untuk membimbing dan memberikan saran dan arahan serta dukungan kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Shandy Aditya, BIB, MPBS, selaku Dosen Pembimbing II atas waktu yang diberikan untuk membimbing dan memberikan saran dan arahan serta dukungan kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh teman mahasiswa Pendidikan Bisnis yang telah bersedia membantu peneliti menjadi responden sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.

5. Ibu, Bapak dan Adik serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat serta dukungan dan doa yang tanpa henti kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan.

Jakarta, 30 - Juli -2024



(Taufiq Rahmadghani)



DAFTAR ISI

<u>ABSTRAK</u>	i
<u>ABSTRACT</u>	ii
<u>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</u>	iii
<u>LEMBAR ORISINALITAS</u>	iv
<u>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</u>	iv
<u>LEMBAR PERSEMBAHAN</u>	vi
<u>KATA PENGANTAR</u>	viii
<u>DAFTAR ISI</u>	ix
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	x
<u>DAFTAR TABEL</u>	xi
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xii
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.1 Latar Belakang</u>	1
<u>1.2 Pertanyaan Penelitian</u>	12
<u>1.3 Tujuan Penelitian</u>	13
<u>1.4 Manfaat Penelitian</u>	13
<u>BAB II KERANGKA TEORI</u>	15
<u>2.1 Teori Pendukung</u>	15
<u>2.2 Kerangka Teori</u>	30
<u>2.3 Perumusan Hipotesis</u>	37
<u>2.4 Penelitian Terdahulu</u>	38
<u>BAB III METODE PENELITIAN</u>	44
<u>3.1 Tempat dan Waktu Penelitian</u>	44
<u>3.2 Desain Penelitian</u>	44
<u>3.3 Populasi dan Sampel</u>	44
<u>3.4 Pengembangan Instrumen</u>	46
<u>3.5 Teknik Pengumpulan Data</u>	52
<u>3.6 Uji Validitas</u> 53	
<u>3.7 Uji Reliabilitas</u>	55

<u>3.8</u>	<u>Teknik Analisis Data</u>	56
<u>BAB IV PEMBAHASAN</u>		60
<u>4.1</u>	<u>Deskriptif Data</u>	60
<u>4.1.1</u>	<u>Karakteristik Responden</u>	60
<u>4.1.2</u>	<u>Analisis Data Deskriptif</u>	61
<u>4.2</u>	<u>Hasil</u>	64
<u>4.3</u>	<u>Pembahasan</u>	70
<u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u>		74
<u>5.2</u>	<u>Implikasi</u>	75
<u>5.3</u>	<u>Saran</u>	76
<u>5.4</u>	<u>Keterbatasan Penelitian</u>	76
	<u>DAFTAR PUSAKA</u>	78
	<u>LAMPIRAN</u>	84
	<u>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</u>	96





