

PENGARUH *PERCEIVED USEFULNES*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN *PERCEIVED SECURITY* TERHADAP *INTENTION TO CONTINUE USING* BANK DIGITAL MELALUI *TRUST*

**FEBRIANUS DAVID DAGANG KERANS
1710621085**



Intelligentia - Dignitas

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Mendapatkan Gelar Sarjana Bisnis Digital Pada Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

***THE EFFECT OF PERCEIVED USEFULNES, PERCEIVED
EASE OF USE, AND PERCEIVED SECURITY ON THE
INTENTION TO CONTINUE USING DIGITAL BANK
THROUGH TRUST***

FEBRIANUS DAVID DAGANG KERANS

1710621085



Intelligentia - Dignitas

*This Thesis is Prepared as One of the Requirements to Obtain a
Bachelor's Degree in Digital Business at the Faculty of Economics
and Business, State University of Jakarta.*

DIGITAL BUSINESS PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2025

ABSTRAK

Pertumbuhan layanan bank digital di Indonesia mendorong perlunya pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Security* terhadap *Continuance Intention* pengguna SeaBank, dengan Trust sebagai variabel mediasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 270 responden, kemudian dianalisis menggunakan teknik *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel persepsi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Trust*, serta *Trust* secara signifikan memengaruhi *Continuance Intention*. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya membangun kepercayaan dalam mempertahankan loyalitas pengguna terhadap layanan bank digital. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model TAM yang diperluas, serta kontribusi praktis bagi penyedia layanan digital untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

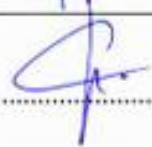
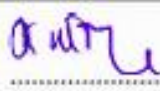
Kata Kunci: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Security, Trust, Continuance Intention, SeaBank, Bank Digital*

ABSTRACT

The growth of digital banking services in Indonesia highlights the need to understand factors influencing continued usage. This study aims to examine the effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Security on SeaBank users' Continuance Intention, with Trust as a mediating variable. A quantitative approach was employed through a survey of 270 respondents, analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4.0. The results show that the three perception variables significantly influence Trust, which in turn has a significant impact on Continuance Intention. These findings emphasize the importance of building trust to ensure user loyalty in digital banking services. The study contributes theoretically to the extended TAM framework and offers practical insights for improving user experience in digital financial services.

Keywords: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Security, Trust, Continuance Intention, SeaBank, Digital Bank*

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M NIP 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A NIP 197701112008122003 (Ketua Sidang)		25/07/2025
2	Prof. Dr. Corry Yohana, M.M NIP 195909181985032011 (Penguji 1)		25/07/2025
3	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP 199308272020122024 (Penguji 2)		29/07/2025
4	Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE, ME NIP 197612112000122001 (Pembimbing 1)		29/07/2025
5	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP 199409222022032012 (Pembimbing 2)		28/07/2025
Nama : Febrianus David Dagang Kerans No. Registrasi : 1710621085 Program Studi : Bisnis Digital Tanggal Lulus :			

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta dengan data diri sebagai berikut :

Nama : Febrianus David Dagang Kerans

NIM : 1710621085

Program Studi : S1 Bisnis Digital

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul "Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use Dan Perceived Security Terhadap Intention To Continue Using Bank Digital Melalui Trust" adalah :

1. Saya menggabungkan data penelitian yang Saya kumpulkan sendiri dalam Menyusun skripsi ini.
2. Saya meyakinkan bahwa skripsi ini benar-benar orisinal dan bukan sekedar replikasi atau interpretasi dari karya orang lain.
3. Saya ingin menegaskan bahwa skripsi ini mencerminkan ide-ide dan pemikiran Saya yang telah dirangkai dengan teliti.

Saya bertekad untuk menyajikan Informasi yang akurat dan siap menerima konsekuensi jika ada kesalahan dalam pernyataan Saya.

Jakarta, 27 Juli 2025



Febrianus David Dagang Kerans

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
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 : Febrianus David Dagang Kerans

NIM : 1710621085

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Alamat Email : davidkerans02@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 Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use Dan Perceived Security Terhadap
Intention To Continue Using Bank Digital Melalui Trust

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, 25 Juli 2025

Penulis

(Febrianus David Dagang Kerans)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan atas segala rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Perceived Security terhadap Intention to Continue Using Bank Digital melalui Trust”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis Digital pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si., selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta, yang telah memfasilitasi dan memberikan dukungan penuh terhadap seluruh proses akademik.
2. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, atas segala arahnya selama masa perkuliahan.
3. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A, selaku Koordinator Program Studi Bisnis Digital, atas segala arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan
4. Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE, M.E., selaku Koordinator Program Studi Bisnis Digital sekaligus Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran dan perhatian telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Meta Bara Berutu, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan masukan, kritik, serta dukungan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua, adik tercinta, dan suster ona yang selalu menjadi sumber kekuatan, motivasi, doa, dan kasih sayang tiada henti sepanjang perjalanan studi penulis.

7. Donatur yang telah membantu memberikan dukungan secara finansial maupun non-finansial, sehingga proses penyelesaian studi ini dapat berjalan dengan lancar. Kontribusi yang diberikan sangat berarti dan menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis.
8. Seluruh dosen dan staf di lingkungan Program Studi Bisnis Digital FEB UNJ yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan dukungan selama masa perkuliahan.
9. Secara khusus, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Erika Dosista, yang telah menjadi sumber semangat, motivasi, dan dukungan emosional selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademik maupun praktis.

Jakarta, Juli 2025

Hormat penulis,

Febrianus David Dagang Kerans

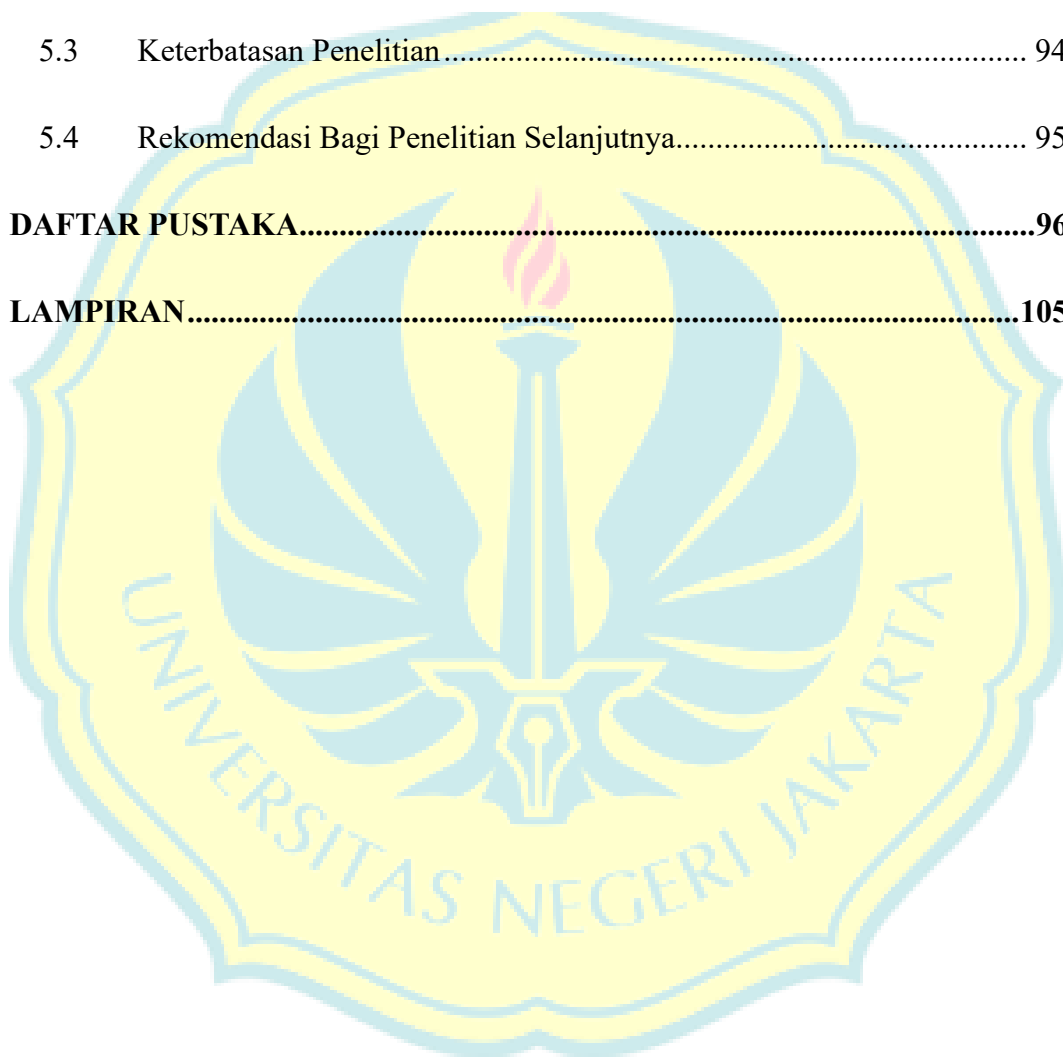
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang penelitian	1
1.2 Rumusan penelitian	7
1.3 Tujuan penelitian	8
1.4 Manfaat penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Pendukung	10
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10

2.1.2	<i>Perceived Security</i>	15
2.1.3	<i>Trust</i>	17
2.1.4	<i>Continuance Intention</i>	19
2.2	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	21
2.3	Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	35
2.3.1	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Continuance Intention</i>	35
2.3.2	Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> dan <i>Continuance Intention</i>	36
2.3.3	Pengaruh <i>Perceived Security</i> dan <i>Continuance Intention</i>	37
2.3.4	Pengaruh <i>Trust</i> dan <i>Continuance Intention</i>	38
2.3.5	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Trust</i>	39
2.3.6	Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> dan <i>Trust</i>	40
2.3.7	Pengaruh <i>Perceived Security</i> dan <i>Trust</i>	41
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	44
3.1.1	Tempat.....	44
3.1.2	Waktu	44
3.2	Desain Penelitian.....	44
3.3	Populasi dan Sampel	44
3.3.1	Populasi.....	44
3.3.2	Sampel.....	45

3.4	Pengembangan Instrumen	46
3.4.1	<i>Perceived Usefulness</i>	46
3.4.2	<i>Perceived Ease Of Use</i>	47
3.4.3	<i>Perceived Security</i>	49
3.4.4	<i>Trust</i>	50
3.4.5	<i>Continuance Intention</i>	52
3.5	Teknik Pengumpulan Data	53
3.6	Teknik Analisis Data	55
3.6.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	55
3.6.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	56
3.6.3	Uji Hipotesis	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Deskripsi Data	60
4.1.1	Profil Responden	60
4.1.2	Analisa Deskriptif	63
4.1.3	Uji Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	71
4.1.4	Uji Struktural Model	74
4.1.5	Uji Hipotesis	78
4.2	Pembahasan	81
BAB V PENUTUP		90

5.1	Kesimpulan	90
5.2	Implikasi.....	92
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	92
5.2.2	Implikasi Praktis	93
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	94
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....		96
LAMPIRAN.....		105



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Merek Bank Digital.....	1
Gambar 1. 2 Keluhan pengguna.....	3
Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM).....	10
Gambar 4. 1 Outer model.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Instrumen <i>Perceived Usefulness</i>	47
Tabel 3. 2 Instrumen <i>Perceived Ease Of Use</i>	48
Tabel 3. 3 Instrumen <i>Perceived Security</i>	49
Tabel 3. 4 Instrumen <i>Trust</i>	51
Tabel 3. 5 Instrumen <i>Continuance Intention</i>	53
Tabel 3. 6 Skor Skala Likert <i>Type</i>	54
Tabel 4.1 Jumlah profil responden	60
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden <i>Perceived Usefulness</i>	64
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden <i>Perceived Ease Of Use</i>	65
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden <i>Perceived Security</i>	67
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden <i>Trust</i>	68
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden <i>Continuance Intention</i>	70
Tabel 4. 7 Nilai Outer Loading dan AVE	71
Tabel 4. 8 Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	74
Tabel 4. 9 Hasil Uji R-Square (R^2).....	75
Tabel 4. 10 Hasil Uji F-Square (F^2).....	75
Tabel 4. 11 Hasil Uji Q-Square (Q^2)	76
Tabel 4. 12 Hasil uji VIF	77
Tabel 4. 13 Hasil Uji Bootstrapping.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Fomat Kuisioner	105
Lampiran 2 Tabulasi Data Perceived Usefulness dan Perveived ease of use.....	112
Lampiran 3 Tabulasi Data Perceived Security dan Trust	119
Lampiran 4 Tabulasi Data Continuance Intention.....	126
Lampiran 5 Lembar Konsultasi SUP	133
Lampiran 6 Lembar Konsultasi Skripsi	134
Lampiran 7 Lembar Perbaikan dan Saran SUP.....	135
Lampiran 8 Lembar Perbaikan dan Saran Skripsi.....	136
Lampiran 9 Hasil Turnitin.....	137
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	138