

**ANALISIS PERSEPSI RISIKO PENGGUNA APLIKASI ALLO
BANK DI DKI JAKARTA**

ILHAM NUR SIDIK

1702521059



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pemasaran Digital pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

***ANALYSIS OF RISK PERCEPTION OF ALLO BANK
APPLICATION USERS IN DKI JAKARTA***

ILHAM NUR SIDIK

1702521059



Intelligentia - Dignitas

This thesis was prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor's Degree in Digital Marketing at the Faculty of Economics and Business, Jakarta State University of Jakarta.

***DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM
APPLIED UNDERGRADUATE PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSSINES
STATES UNIVERSITY OF JAKARTA***

2025

ABSTRAK

Ilham Nur Sidik. 1702521059. Analisis Persepsi Risiko Pengguna Aplikasi Allo Bank di DKI Jakarta. Skripsi. Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2025.

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi pada sektor perbankan melalui hadirnya layanan bank digital yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi keuangan secara daring melalui aplikasi. Namun, penggunaan layanan perbankan digital juga tidak terlepas dari adanya persepsi risiko yang dirasakan oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi yang membentuk persepsi risiko pengguna terhadap penggunaan aplikasi Allo Bank di wilayah DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner daring kepada 206 responden yang berdomisili di DKI Jakarta dan pernah menggunakan aplikasi Allo Bank menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui uji validitas menggunakan factor loading, uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 25, serta analisis deskriptif untuk menggambarkan tingkat persepsi risiko pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi risiko pengguna aplikasi Allo Bank terdiri dari lima dimensi utama, yaitu time risk, security risk, performance risk, financial risk, dan social risk, yang seluruhnya dinyatakan valid dan reliabel dalam mengukur persepsi risiko pengguna terhadap layanan perbankan digital. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pengguna masih memiliki persepsi risiko terhadap penggunaan aplikasi Allo Bank, terutama pada aspek keamanan, kinerja aplikasi, serta potensi kerugian finansial. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak Allo Bank dalam meningkatkan kualitas layanan, keamanan sistem, serta kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital.

Kata kunci: Allo Bank, persepsi risiko, *digital banking*, *mobile banking*, pengguna aplikasi, DKI Jakarta.

ABSTRACT

Ilham Nur Sidik. 1702521059. *Analysis of Risk Perception of Allo Bank Application Users in DKI Jakarta Us. Thesis. Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University, 2025.*

The development of digital technology has driven transformation in the banking sector through the emergence of digital banking services that enable people to conduct financial transactions online via applications. However, the use of digital banking services is also inseparable from the perception of risk felt by users. This study aims to identify the dimensions that shape users' risk perceptions regarding the use of the Allo Bank application in the DKI Jakarta area. This study uses a quantitative approach with a descriptive method, with data collection through an online questionnaire to 206 respondents residing in DKI Jakarta who have used the Allo Bank application using purposive sampling techniques. Data analysis was conducted through validity testing using factor loading, reliability testing using Cronbach's Alpha with the help of IBM SPSS software version 25, and descriptive analysis to describe the level of user risk perception. The results of the study show that users' perception of risk regarding the Allo Bank application consists of five main dimensions, namely time risk, security risk, performance risk, financial risk, and social risk, all of which are valid and reliable in measuring users' perception of risk regarding digital banking services. The findings also show that users still perceive risks in using the Allo Bank application, particularly in terms of security, application performance, and potential financial losses. Therefore, the results of this study are expected to serve as evaluation material for Allo Bank in improving service quality, system security, and user trust in digital banking services.

Keywords: *Allo Bank, risk perception, digital banking, mobile banking, app users, DKI Jakarta.*

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Pernyataan Bebas Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ilham Nur Sidik

NIM : 1702521059

Program Studi : D4 Pemasaran Digital

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Persepsi Risiko Pengguna Aplikasi Allo Bank di DKI Jakarta” ini adalah benar hasil karya saya sendiri. Oleh karena itu, terkait sumber informasi yang telah saya kutip ini disebutkan dalam teks lalu dicantumkan pada daftar pustaka.

Saya membuat surat ini dalam keadaan sadar dan tidak dalam pengaruh pihak manapun. Akhir kata saya ucapkan terimakasih atas perhatiannya.

Jakarta, 03 Februari 2026

Yang membuat pernyataan



Ilham Nur Sidik

NIM. 1702521059

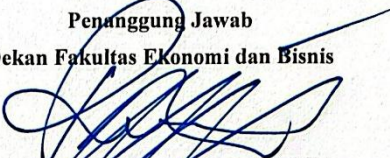
Intelligencia - Dignitas

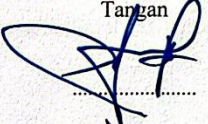
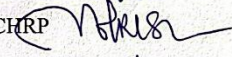
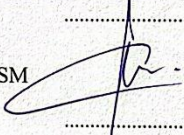
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM
NIP. 197206272006041001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Agung Kresnamurti Rivai P, MM NIP. 197404162006041001 (Ketua Sidang)		
2	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A, CHRP NIP. 199111022022032013 (Penguji Ahli 1)		
3	Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM NIP. 199308272020122024 (Penguji Ahli 2)		
4	Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si NIP. 197206171999031001 (Pembimbing 1)		
5	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP. 199107022023211023 (Pembimbing 2)		

Nama : Ilham Nur Sidik
No. Registrasi : 1702521059
Program Studi : D4 - Pemasaran Digital
Tanggal Lulus : 08 Januari 2026

F072020

Mengembara - Diginmas

LEMBAR 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 : Ilham Nur Sidik
NIM : 1702521059
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/ Pemasaran Digital
Alamat email : ilhamnursidik242@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 :

“Analisis Persepsi Risiko Pengguna Aplikasi Allo Bank di DKI Jakarta”

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, 03 Februari 2026

Penulis

Ilham Nur Sidik

(.....)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

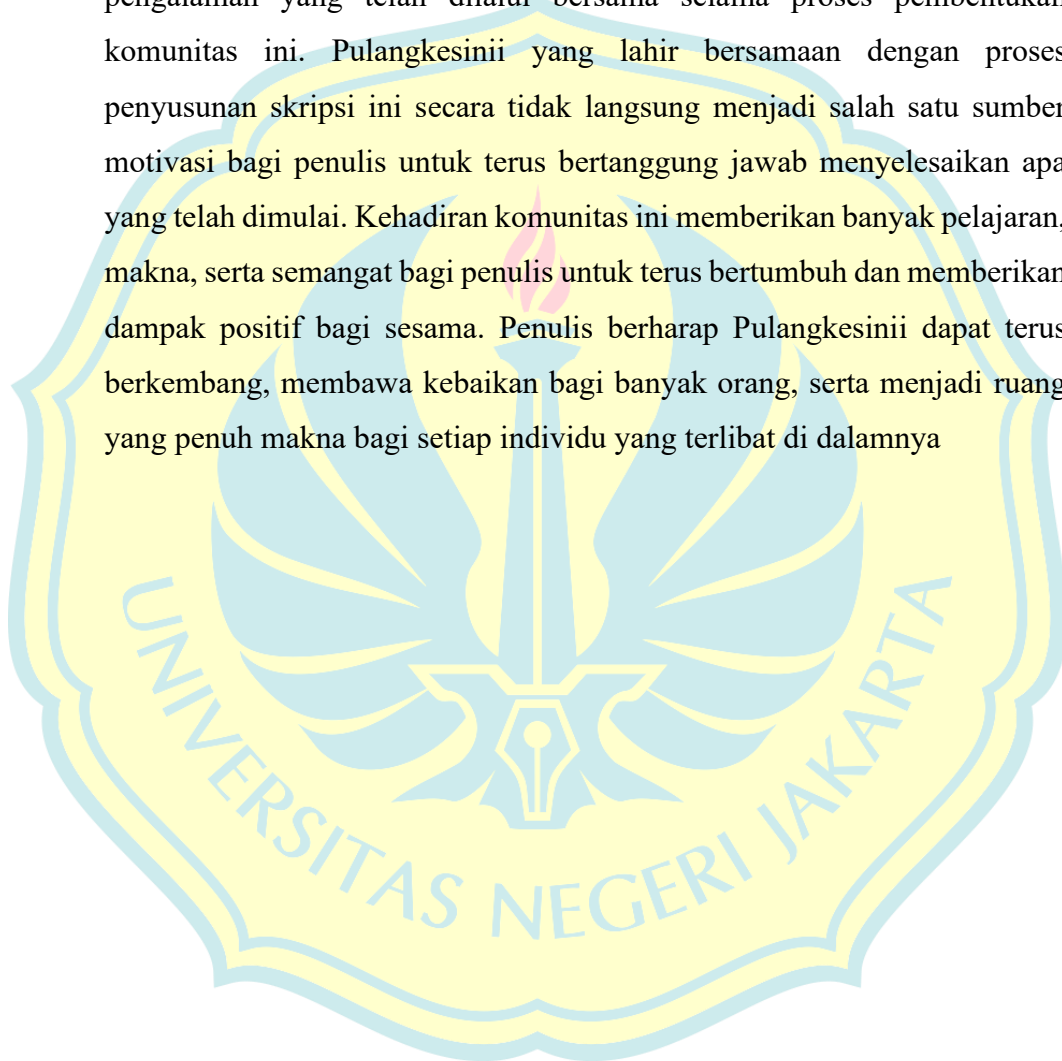
Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. Atas segala rahmat, nikmat, dan kesehatan yang senantiasa diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Persepsi Risiko Pengguna Aplikasi Allo Bank di DKI Jakarta.” Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya, yang menjadi teladan dalam menjalani kehidupan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi D4 Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
3. Bapak Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si dan Bapak Adnan Kasofi, S.Pd., M.B.A, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis mampu menyelesaikannya dengan baik.
4. Bapak Agung Kresnamurti Rivai P., MM selaku Ketua Penguji, Ibu Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A., CHRP selaku Dosen Penguji I, dan Ibu Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., MSM selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu serta memberikan masukan, arahan, dan saran yang sangat berharga dalam penyempurnaan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Program Studi Sarjana Terapan Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pengalaman berharga selama masa perkuliahan yang menjadi bekal penting bagi penulis.
6. Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Supriadi dan Ibu Nur Fadhilah, atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan yang tidak pernah putus kepada penulis. Berkat perjuangan dan kepercayaan merekalah penulis dapat menempuh pendidikan hingga jenjang perguruan tinggi. Doa, harapan, serta motivasi yang selalu diberikan juga menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan skripsi ini hingga akhirnya dapat terselesaikan.
7. Sahabat seperjuangan khususnya teman-teman D4 Pemasaran Digital angkatan 2021, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, semangat, serta berbagai cerita yang telah kita lalui bersama. Baik dalam hal-hal kecil maupun besar, setiap momen yang kita jalani selama kurang lebih empat tahun terakhir menjadi bagian berharga dalam perjalanan ini. Meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu, setiap dari kalian memiliki tempat tersendiri dalam proses belajar dan pengalaman yang penuh warna ini. Penulis sangat menghargai setiap kenangan yang telah tercipta, mulai dari kebahagiaan, kesedihan, hingga berbagai cerita yang turut mewarnai masa perkuliahan. Semoga ke depannya kita tetap dapat menjaga hubungan dan silaturahmi satu sama lain, meskipun mungkin tidak lagi bertemu dalam waktu yang lama. Penulis berharap semoga kalian semua senantiasa diberikan keberuntungan, kebahagiaan, dan kesuksesan dalam perjalanan kehidupan di masa yang akan datang.
8. Kepada Salwa Nurul Azkia, penulis juga mengucapkan terima kasih atas dukungan, perhatian, serta kesediaannya untuk membersamai penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dukungan yang diberikan menjadi salah satu penyemangat bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyelesaian skripsi. Penulis sangat

menghargai setiap waktu, perhatian, dan motivasi yang telah diberikan hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

9. komunitas Pulangkesinii serta seluruh tim di setiap wilayahnya, penulis juga menyampaikan terima kasih atas perjalanan, kebersamaan, serta berbagai pengalaman yang telah dilalui bersama selama proses pembentukan komunitas ini. Pulangkesinii yang lahir bersamaan dengan proses penyusunan skripsi ini secara tidak langsung menjadi salah satu sumber motivasi bagi penulis untuk terus bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Kehadiran komunitas ini memberikan banyak pelajaran, makna, serta semangat bagi penulis untuk terus bertumbuh dan memberikan dampak positif bagi sesama. Penulis berharap Pulangkesinii dapat terus berkembang, membawa kebaikan bagi banyak orang, serta menjadi ruang yang penuh makna bagi setiap individu yang terlibat di dalamnya



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
1. Manfaat Teoretis.....	14
2. Manfaat Praktis	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16

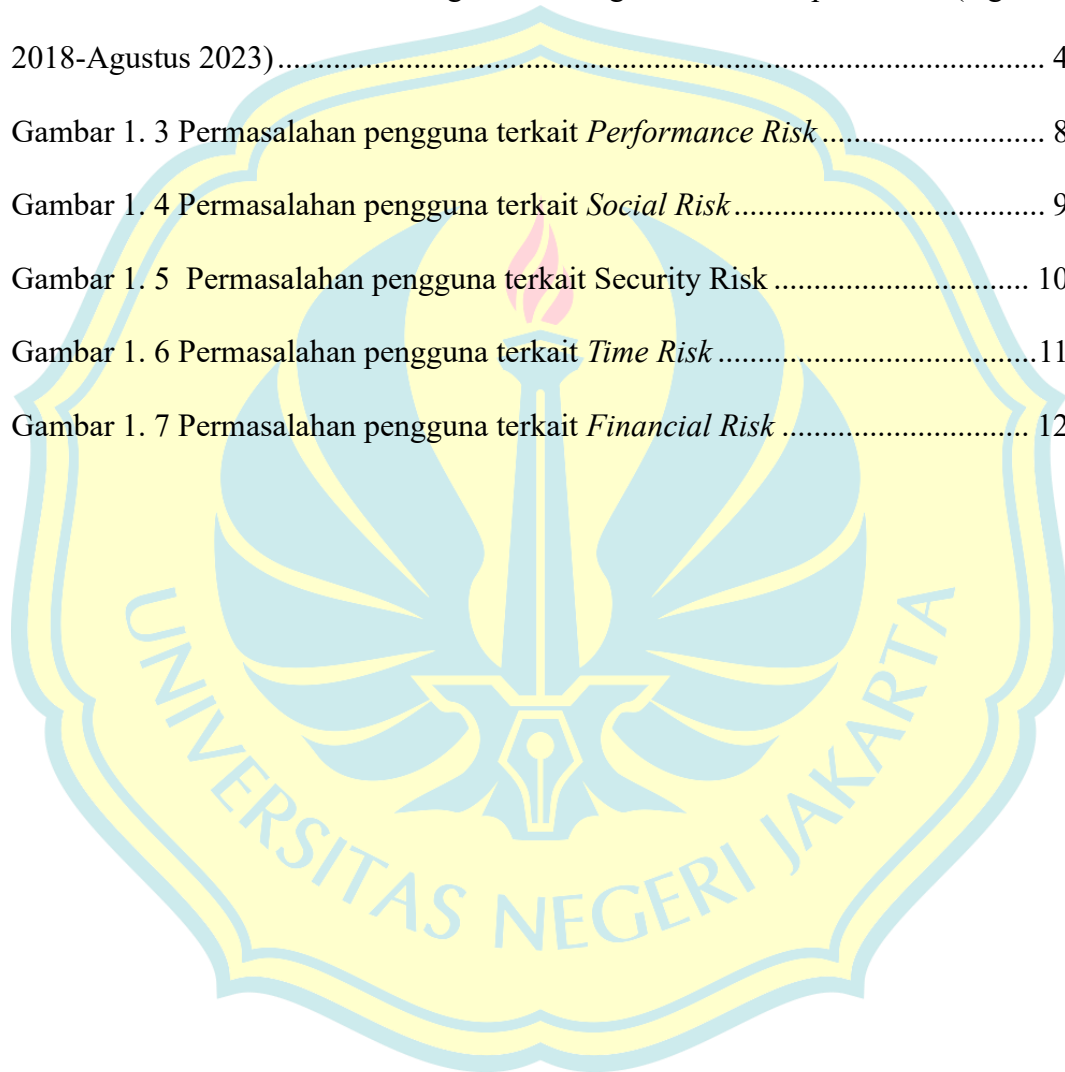
A.	Landasan Teori	16
1.	Persepsi Risiko (<i>Perceived Risk</i>)	16
B.	Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODE PENELITIAN		28
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	28
B.	Desain Penelitian	28
C.	Populasi dan Sampel	29
1.	Populasi	29
2.	Sampel	31
D.	Teknik Pengumpulan Data	32
E.	Pengembangan Instrumen	33
F.	Instrumen Penelitian	34
G.	Uji Instrumen Penelitian	40
H.	Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
A.	Deskriptif Data	47
1.	Profil Responden	47
B.	Uji Instrumen Penelitian	49
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	49
2.	Dimensi Time Risk	52

3. Dimensi Security Risk.....	52
4. Dimensi Performance Risk.....	53
5. Dimensi Financial Risk.....	53
6. Dimensi Social Risk.....	53
C. Analisis Deskriptif.....	54
D. Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Implikasi.....	75
1. Implikasi Teoritis.....	75
2. Implikasi Praktis.....	76
C. Keterbatasan Penelitian.....	77
D. Rekomendasi.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	84

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Statistik Telekomunikasi Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia per Bulan (Agustus 2018-Agustus 2023).....	4
Gambar 1. 3 Permasalahan pengguna terkait <i>Performance Risk</i>	8
Gambar 1. 4 Permasalahan pengguna terkait <i>Social Risk</i>	9
Gambar 1. 5 Permasalahan pengguna terkait <i>Security Risk</i>	10
Gambar 1. 6 Permasalahan pengguna terkait <i>Time Risk</i>	11
Gambar 1. 7 Permasalahan pengguna terkait <i>Financial Risk</i>	12



Intelligentia - Dignitas

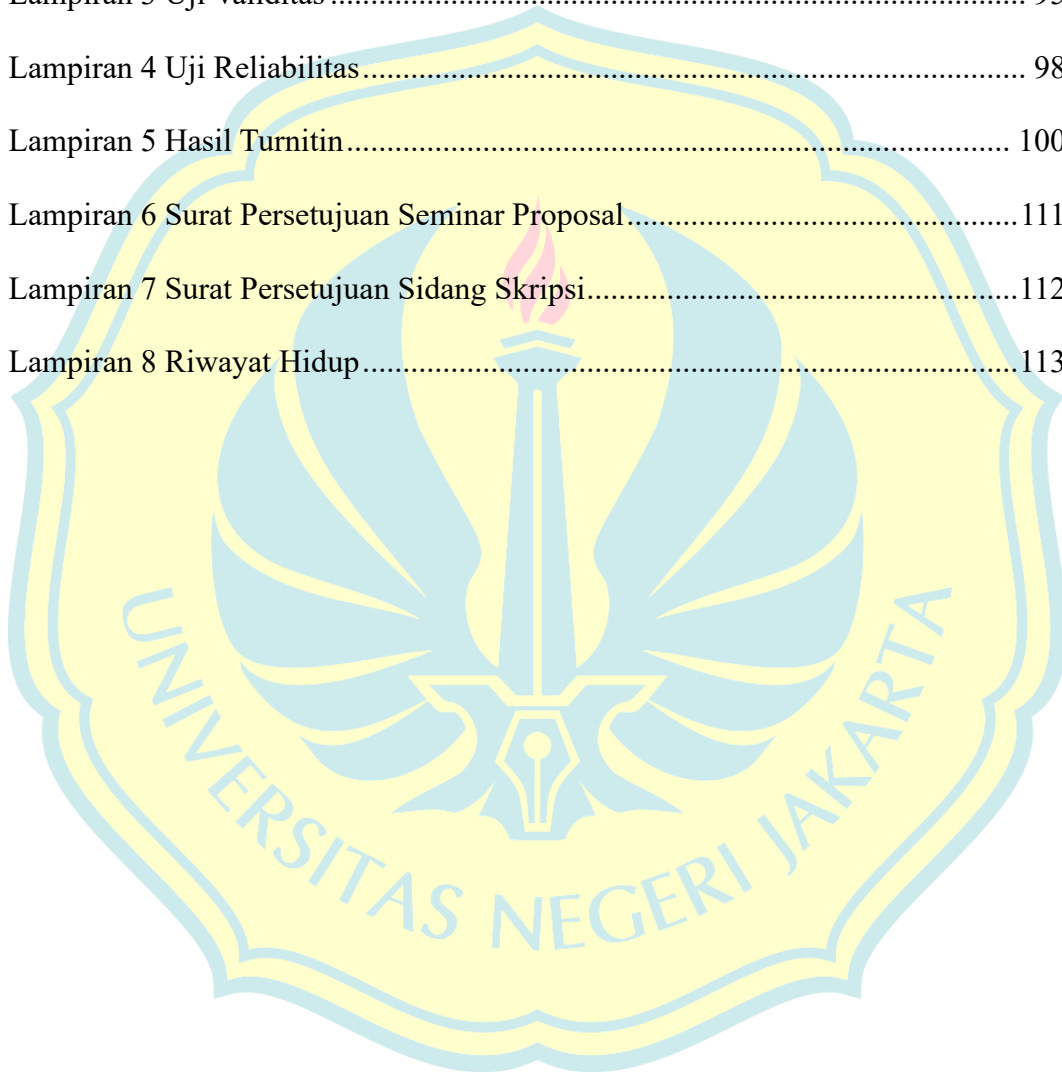
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Aplikasi Bank Digital Paling Banyak Digunakan Masyarakat	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian.....	35
Tabel 3. 2 Bobot Penilaian Skala Likert.....	39
Tabel 3. 3 Kriteria Interpretasi Skor	46
Tabel 4. 1 Profil Responden	47
Tabel 4. 2 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Dimensi Time Risk.....	54
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Dimensi Security Risk.....	57
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Dimensi Performance Risk	61
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Dimensi Financial Risk	64
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Dimensi Social Risk.....	67
Tabel 4. 8 Analisis Rata-rata	69

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2 Tabulasi Data	89
Lampiran 3 Uji Validitas	95
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	98
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	100
Lampiran 6 Surat Persetujuan Seminar Proposal.....	111
Lampiran 7 Surat Persetujuan Sidang Skripsi.....	112
Lampiran 8 Riwayat Hidup.....	113



Intelligentia - Dignitas