

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*,
PERCEIVED EASE OF USE, *PERCEIVED RISK*, *TRUST*,
CONVENIENCE TERHADAP *INTENTION TO USE*: TELAAH
PADA PENGGUNA NEO BANK**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

DINI GUSTIANAWATI SUTARYA

00000042450

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2022

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*,
PERCEIVED EASE OF USE, *PERCEIVED RISK*, *TRUST*,
CONVENIENCE TERHADAP INTENTION TO USE: TELAAH
PADA PENGGUNA NEO BANK**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
(S.M)

Dini Gustianawati Sutarya

00000042450

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2022

1

Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Risk, Trust ,

Convenience Terhadap Intention To Use: Telaah pada pengguna Neo Bank, Dini Gustianawati
Sutarya, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Dini Gustianawati Sutarya

Nomor Induk Mahasiswa : 00000042450

Program studi : Manajemen

Skripsi dengan judul Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Risk, Trust Convenience Terhadap Intention To Use: Telaah pada pengguna Neo Bank: merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, Januari 2023



(Dini Gustianawati Sutarya)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Risk, Trust Convenience Terhadap Intention To Use: Telaah pada pengguna Neo Bank

Oleh
Nama : Dini Gustianawati Sutarya
NIM : 00000042450
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 3 Januari 2023

Pembimbing 1




31-12-2022
Elissa Dwi Lestari, S.Sos.,
M.S.M
0306088501

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing 2



Helena Dewi, S.E., M.S.M.
0310098303



UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par, M.M, CSCP

0312087404

3

Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Risk, Trust ,
Convenience Terhadap Intention To Use: Telaah pada pengguna Neo Bank, Dini Gustianawati
Sutarya, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan judul Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Risk, Trust Convenience Terhadap Intention To Use: Telaah pada pengguna Neo Bank


Oleh
Nama : Dini Gustianawati Sutarya
NIM : 000000424250
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari senin, 09 Januari 2023
Pukul 00.00 s.d 00.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

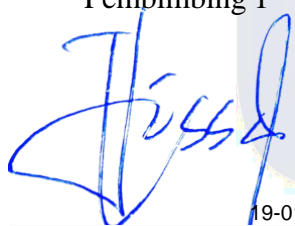

Nosica Rizkalla, SE., M.Sc.
0320089001



Purnamaningsih, S.E., M.S.M.
0323047801


Pembimbing 1

Ketua Program
Studi Manajemen

Pembimbing 2


19-01-2023
Elissa Dwi Lestari, S.Sos.,
M.S.M
0306088501


Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par,
M.M, CSCP
0312087404


Helena Dewi, S.E., M.S.M.
0310098303

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dini Gustianawati Sutarya

NIM : 00000042450

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Jenis Karya : *Tesis/~~Skripsi~~/Tugas Akhir (*coret salah satu)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.


Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Risk, Trust Convenience Terhadap Intention To Use: Telaah pada pengguna Neo Bank

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 3 Januari 2023

Yang menyatakan,

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



(Dini Gustianawati Sutarya)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT karena rahmat-Nya yang telah diberikan kepada penulis yang dapat menyusun laporan tugas akhir dengan baik dan selesai waktu yang sudah disesuaikan dengan judul “Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Risk, Trust Convenience Terhadap Intention To Use: Telaah pada pengguna Neo Bank ”

Laporan tugas akhir ini disusun oleh penulis dengan harapan agar dapat memberikan manfaat bagi pembaca, perusahaan dan penulis. Laporan tugas akhir ini tidak akan selesai jika tidak adanya doa dan dukungan. Pada laporan tugas akhir ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. ALLAH SWT yang selalu memberikan rahmat dan kesehatan dalam mengerjakan laporan magang ini sehingga dapat selesai.
2. Kedua orang tua saya dan saudara-saudara saya yang telah memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan laporan tugas akhir.
3. Bapak Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., MM., CSCP, selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M, sebagai Dosen Pembimbing pertama saya yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Ibu Helena Dewi, S.E., M.S.M , sebagai Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.

6. Teman -teman penulis yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis sadar masih banyak kekurangan yang ada pada tugas akhir ini dan masih belum sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan tugas akhir ini. Penulis juga berharap semoga tugas akhir ini bisa bermanfaat untuk para pembaca, perusahaan dan penulis.

Tangerang, 3 Januari 2023



(Dini Gustianawati Sutarya)

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

ABSTRAK

Neo Bank adalah bank digital yang sebelumnya bernama PT Bank Yudha Bhakti berganti nama tahun 2020 dan menjadi bank digital. Neo Bank mengeluarkan fitur-fitur layanan yang menarik, tetapi masih banyak masalah pada Neo Bank seperti ulasan pada *playstore* yang buruk dan pengguna merasa kecewa dengan pelayanan Neo Bank yang tidak menangani permasalahan dengan cepat. Peneliti ingin mengetahui dan menelaah dari faktor-faktor seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived risk*, *trust*, *convenience* memiliki pengaruh terhadap intention to use pada pengguna aplikasi Neo Bank.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *conclusive research* dengan jenis penelitian *descriptive research design* menggunakan metode survey. Peneliti melakukan survey dengan cara menyebarkan link kuesioner melalui *google form* untuk mengetahui pendapat dari responden dan Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sample size pada penelitian ini sebanyak 140 responden dan menggunakan pengambilan sampel dengan cara *Judgemental sampling*. Melakukan penelitian pengaruh dari *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Risk*, *Trust*, *Convenience* Terhadap *Intention To Use*

Perceived Usefulness, pada uji T H1 ditolak karena tidak sesuai dengan syarat. *Perceived Ease Of Use*, Pada uji T H2 ditolak karena tidak sesuai dengan syarat. *Perceived Risk* Pada uji validitas dinyatakan valid dan pada uji reliabilitas dinyatakan reliabel. Pada uji T H3 ditolak karena tidak sesuai dengan syarat *Trust*. Pada uji T H4 diterima karena tidak sesuai dengan syarat *Convenience*, pada uji validitas dinyatakan valid dan pada uji reliabilitas dinyatakan reliabel. Pada uji T H4 diterima.

Kata kunci: Bank digital, Intention to use, kuantitatif

ABSTRACT (English)

Neo Bank is a digital bank previously named PT Bank Yudha Bhakti which changed its name in 2020 and became a digital bank. Neo Bank released attractive service features, but there are still many problems with Neo Bank such as bad reviews on the playstore and users feeling disappointed with Neo Bank's service which does not handle problems quickly. Researchers want to know and examine factors such as perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk, trust, convenience that have an influence on intention to use on Neo Bank application users.

In this study, researchers used conclusive research with a descriptive research design type using a survey method. Researchers conducted a survey by distributing questionnaire links via Google form to find out the opinions of respondents and in this study researchers used quantitative research methods. The sample size in this study was 140 respondents and used a judgmental sampling method. Doing research on the influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Risk, Trust, Convenience on Intention To Use.

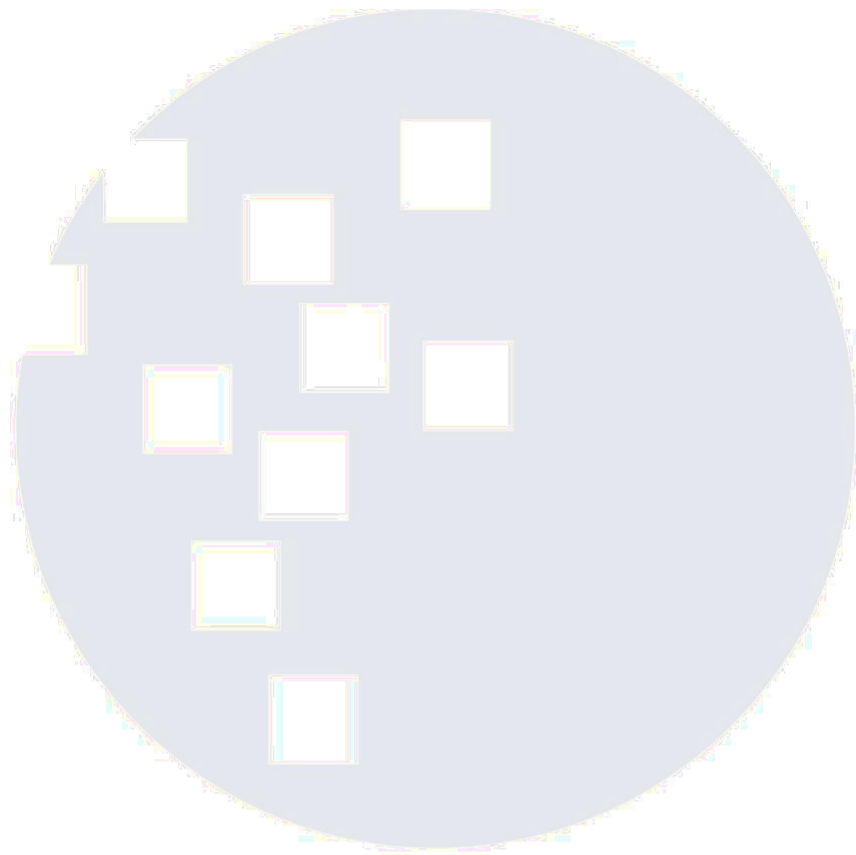
Perceived Usefulness, the H1 T test was rejected because it did not comply with the requirements. Perceived Ease Of Use, the validity test was stated to be valid and the reliability test was stated to be reliable. stated valid and the reliability test stated reliable. The TH3 test was rejected because it did not meet the Trust requirements, the validity test was declared valid and the reliability test was declared reliable. The TH4 test was accepted because it did not meet the Convenience requirements, the validity test was declared valid and the reliability test was declared reliable. In the H4 T test it was accepted because it did not meet the requirements.

Keywords: *digital bank, Intention to use, Quantitative*

DAFTAR ISI

<i>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</i>	2
<i>HALAMAN PENGESAHAN</i>	4
<i>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</i>	5
<i>KATA PENGANTAR</i>	6
<i>ABSTRAK</i>	8
<i>ABSTRACT (English)</i>	9
<i>BAB I PENDAHULUAN</i>	16
1.1 <i>Latar Belakang Penelitian</i>	16
1.3 <i>Tujuan Penelitian</i>	38
1.5 <i>Batasan Penelitian</i>	39
1.6 <i>Sistematika Penulisan</i>	40
<i>BAB II LANDASAN TEORI</i>	42
2.1 <i>TAM (Technology of Acepance Model)</i>	42
<i>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</i>	54
3.1 <i>Gambaran Umum Objek Penelitian</i>	54
3.2 <i>Desain Penelitian</i>	55
3.3 <i>Metode penelitian</i>	58
3.3.1 <i>Kualitatif</i>	58
3.3.2 <i>Kuantitatif</i>	58
3.5 <i>Prosedur penelitian</i>	65
3.6 <i>Instrumen Penelitian</i>	65

3.7 Variabel Penelitian	65
3.7.2 Independent Variable	66
3.8 Operasionalisasi Variabel	66
3.9 Teknik Analisis Data	73
3.9.1 Uji Validitas	73
3.10 Uji Asumsi Klasik	75
3.11.1 Uji Normalitas	75
3.5.5 Uji Multikolinearitas	75
3.5.6 Uji Heteroskedastisitas	75
3.5.6 Uji Statistik T (Parsial)	76
3.5.7 Uji Statistik F	76
3.5.8 Koefisien Determinasi (R²)	77
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	78
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	78
4.2 Karakteristik Responden	78
4.3 Analisis Deskriptif	82
4.4 Uji Instrumen <i>Pre-test</i>	95
4.11 Interpretasi Hasil Penelitian	113
4.11.1 Interpretasi Analisis Deskriptif	113
4.11.4 Interpretasi Koefisien Determinasi (R²)	118
4.11.5 Interpretasi Uji F	118
4.11.6 Interpretasi Uji T	118
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	123
5.1 Simpulan	123
5.2 Saran	123



UMN

UNIVERSITAS

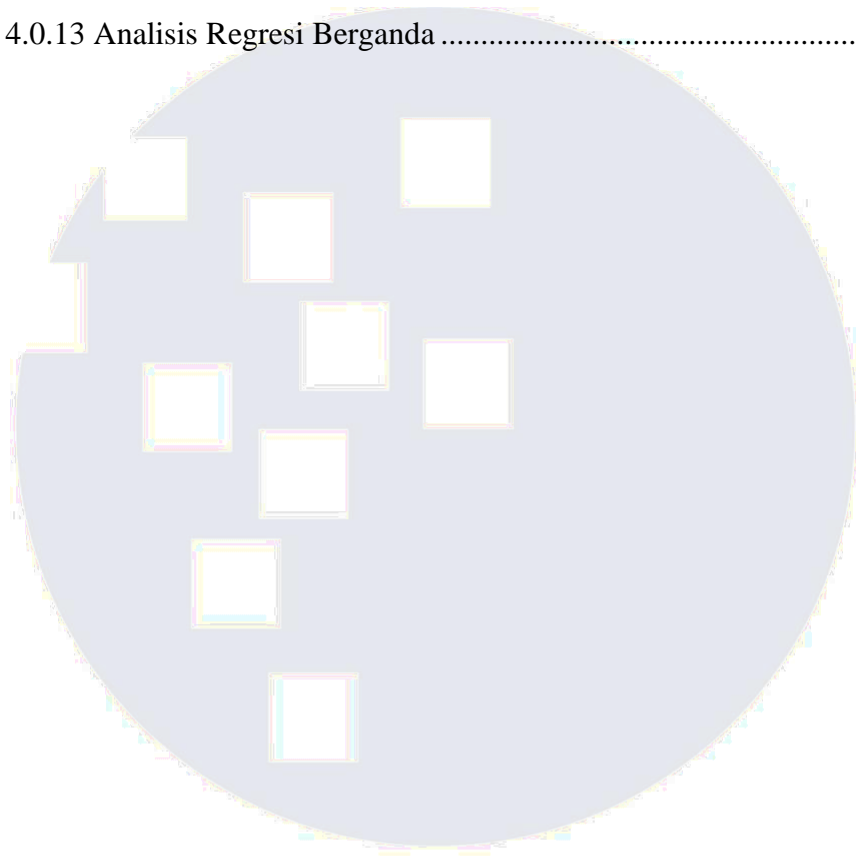
MULTIMEDIA

NUSANTARA

Daftar Gambar

Gambar 1.1.1 Pengetahuan Masyarakat mengenai Lembaga Jasa Keuangan	17
Gambar 1.1.2 Pembayaran Digital di Indonesia.....	18
Gambar 1.3 10 Aplikasi Bank Digital Paling Banyak digunakan Masyarakat Indonesia	21
Gambar 1.1.4 Aset Bank Digital 2021	22
Gambar 1.5 Aplikasi Neo Bank di play store.....	28
Gambar 1.6 Hasil Mini Survey Pertanyaan Kalian yang Bank Digital	30
Gambar 1.7 Hasil Mini Survey Bank Digital yang Kalian Ketahui	31
Gambar 1.8 Hasil Mini Survey Apakah Kalian menggunakan Bank Digital.....	32
Gambar 1.9 Rating dan Review Aplikasi Neo Bank	18
Gambar 1.10 Rating dan Review Aplikasi Neo Bank.....	19
Gambar 1.11 Bukti Pengguna	35
Gambar 1.12 Rating dan Review Aplikasi Neo Bank.....	36
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	46
Gambar 3.0.1 Logo PT. Bank Neo Commerce TBK	54
Gambar 3. 0.2 Desain Penelitian	55
Gambar 3.0.3 Proses Sampel	59
Gambar 4.0.1 Data Jenis Kelamin	79
Gambar 4.0.2 Data Domisili Responden	80
Gambar 4.0.3 Data Umur Responden	80
Gambar 4.0.4 Data Pengeluaran Sebulan Responden	81
Gambar 4.0.5 Data pekerjaan Responden	82
Gambar 4.0.6 Uji Multikolinieritas	106
Gambar 4.0.7 Data Heteroskedastisitas.....	107
Gambar 4.0.8 Histogram	108
Gambar 4.0.9 Data P-Plot of Regression	108
Gambar 4.0.10 Koefisien Determinasi (R^2)	109
Gambar 4.0.11 Hasil Uji Anova.....	110

Gambar 4.0.12 Hasil Uji coefficients^a111
Gambar 4.0.13 Analisis Regresi Berganda112



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Digital	19
Tabel 1.1.2 Perbandingan fitur pada bank digital	23
Tabel 2.1 Tabel penelitian Terdahulu	49
Tabel 3.0.1 Operasionalisasi Variabel	66
Tabel 4.1 Keterangan Skala Interval.....	83
Tabel 4.2 Penilaian Responden Variabel Perceived Usefulness	83
Tabel 4.3 Penilaian Responden Variabel Perceived Ease of Use	85
Tabel 4.4 Penilaian Responden Variabel Perceived Risk.....	87
Tabel 4.5 Penilaian Responden Variabel Trust.....	89
Tabel 4.6 Penilaian Responden Variabel Convenience	91
Tabel 4.7 Penilaian Responden Variabel Intention to Use	93

