

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
BEHAVIORAL INTENTION MENGGUNAKAN APLIKASI
BANK DIGITAL JAGO PADA PENGGUNA GOPAY GEN-Z DI
TANGERANG**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Kendrick Nathanael Rolin

000 000 36001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2023

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
BEHAVIORAL INTENTION MENGGUNAKAN APLIKASI
BANK DIGITAL JAGO PADA PENGGUNA GOPAY GEN-Z DI
TANGERANG**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Kendrick Nathanael Rolin

000 000 36001



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2023

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Kendrick Nathanael Rolin

Nomor Induk Mahasiswa : 000 000 36001

Program studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioural Intention Menggunakan Aplikasi Bank Digital Jago pada Pengguna GoPay Gen-Z di Tangerang

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, 08 Juni, 2023



Kendrick Nathanael Rolin

ii

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioural Intention Menggunakan Aplikasi Bank Digital Jago pada Pengguna GoPay Gen-Z di Tangerang, Kendrick Nathanael Rolin, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioural Intention Menggunakan Aplikasi Bank Digital Jago pada Pengguna GoPay Gen-Z di Tangerang

Oleh


Nama : Kendrick Nathanael Rolin
NIM : 000 000 36001
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 16 Juni 2023

Pembimbing 1


Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc_d
0320089001

Pembimbing 2


Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M.,
0306088501

Ketua Program Studi Manajemen


Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
0323047801

iii

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioural Intention Menggunakan Aplikasi Bank Digital Jago pada Pengguna GoPay Gen-Z di Tangerang, Kendrick Nathanael Rolin, Universitas Multimedia Nusantara

iii

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioural Intention Menggunakan Aplikasi Bank Digital Jago pada Pengguna GoPay Gen-Z di Tangerang, Kendrick Nathanael Rolin, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioural Intention Menggunakan Aplikasi Bank Digital Jago pada Pengguna GoPay Gen-Z di Tangerang

Oleh

Nama : Kendrick Nathanael Rolin
NIM : 000 000 36001
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 21 Juni 2023

Pukul 10.00 s.d 12.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
0323047801

Penguji



Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc

0308118803

Pembimbing 1



Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc
0320089001

Pembimbing 2



Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M
0306088501

Ketua Prodi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
0323047801

iv

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioural Intention Menggunakan Aplikasi Bank Digital Jago pada Pengguna GoPay Gen-Z di Tangerang, Kendrick Nathanael Rolin, Universitas Multimedia Nusantara

iv

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioural Intention Menggunakan Aplikasi Bank Digital Jago pada Pengguna GoPay Gen-Z di Tangerang, Kendrick Nathanael Rolin, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Kendrick Nathanael Rolin
NIM : 000 000 36001
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 Faktor yang Mempengaruhi Behavioural Intention Menggunakan Aplikasi Bank Digital Jago pada Pengguna GoPay Gen-Z di Tangerang

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, 16 Juni 2023

Yang menyatakan,



Kendrick Nathanael Rolin

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan skripsi dengan judul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioural Intention Menggunakan Aplikasi Bank Digital Jago pada Pengguna GoPay Gen-Z di Tangerang” untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar S1 Jurusan Marketing Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M, sebagai Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Jemima Gracia Tarigan untuk doa dan dukungan

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi praktisi dan peneliti sekaligus.

Tangerang, 16 Juni 2023



Kendrick Nathanael Rolin

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIORAL INTENTION MENGGUNAKAN APLIKASI BANK DIGITAL JAGO PADA PENGGUNA GOPAY GEN-Z DI TANGERANG

Kendrick Nathanael Rolin

ABSTRAK

Industri perbankan Indonesia disadari pentingnya mengadopsi teknologi finansial terbaru guna mempertahankan kesetiaan nasabah. Meningkatnya perusahaan fintech Indonesia menjadi 785 pada tahun 2021 (440 pada tahun 2017) menandakan adanya pasar yang berkembang pesat untuk layanan keuangan digital. Salah satu bank digital, Bank Jago, merancang layanan dan model bisnis seputar target nasabah gen-Z. Bank Jago adalah bank digital yang dimiliki oleh bankir Jerry Ng, yang juga dimiliki oleh Gojek melalui PT Dompot Karya Anak Bangsa (GoPay). Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna Gopay segmen gen-Z untuk menggunakan aplikasi Bank Jago secara aktif menggunakan *Technology Acceptance Model* yang dimodifikasi oleh De Leon (2019) dengan variabel independen *Perceived Ease of Use*, *Trust Propensity*, *Perceived Usefulness*, *Social Influence* dan variabel dependen *Behavioral Intention*. Data 142 responden yang merupakan pengguna GoPay gen-Z yang telah mengunduh dan memakai Bank Jago didapatkan lewat kuesioner Google Form. Analisis regresi berganda menggunakan SPSS 26, dan memberikan hasil bahwa *Perceived Usefulness*, *Trust Propensity*, dan *Social Influence* berdampak signifikan terhadap *Behavioral Intention* memakai Bank Digital Jago.

Kata kunci: Bank Digital, Technology Acceptance Model, Bank Jago

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING BEHAVIORAL INTENTION USING THE JAGO DIGITAL BANK APPLICATION ON GOPAY GEN-Z USERS IN TANGERANG

Kendrick Nathanael Rolin

ABSTRACT (English)

The Indonesian banking industry is aware of the importance of adopting the latest financial technology in order to maintain customer loyalty. The rise of Indonesian fintech companies to 785 in 2021 (440 in 2017) signifies a rapidly growing market for digital financial services. One of the digital banks, Bank Jago, designs services and business models around the target gen-Z customers. Bank Jago is a digital bank owned by banker Jerry Ng, who is also owned by Gojek through PT Dompot Karya Anak Bangsa (GoPay). This study aims to examine the factors that influence Gopay users in the Gen-Z segment to actively use the Bank Jago application using the Technology Acceptance Model modified by De Leon (2019) with the independent variables Perceived Ease of Use, Trust Propensity, Perceived Usefulness, Social Influence and the dependent variable Behavioral Intention. Data from 142 respondents who are Gen-Z GoPay users who have downloaded and used Bank Jago were obtained through a Google Form questionnaire. Multiple regression analysis uses SPSS 26, and gives the result that Perceived Usefulness, Trust Propensity, and Social Influence have a significant impact on Behavioral Intention using Bank Digital Jago.

Keywords: Digital Bank, Technology Acceptance Model, Bank Jago

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iiiiv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT (English)	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	16
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.5 Batasan Penelitian	20
1.6 Sistematika Penulisan	20
BAB II LANDASAN TEORI	22
2.1 Tinjauan Teori	22
2.1.1 Theory of Reasoned Action (TRA)	22
2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB)	23
2.1.3 Technology Acceptance Model (TAM)	24
2.1.4 UTAUT & UTAUT 2	25
2.1.5 Perceived Ease of Use	26
2.1.6 Perceived Usefulness	27
2.1.7 Trust Propensity	27
2.1.8 Social Influence	29

2.1.9	<i>Behavioral Intention</i>	30
2.1	Model Penelitian	30
2.2	Hipotesis	31
2.3	Penelitian Terdahulu	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	40
3.2	Desain Penelitian	43
3.3	<i>Sampling Design Process</i>	48
3.4	Teknik Pengumpulan Data	50
3.5	Prosedur Penelitian	52
3.6	Variabel Penelitian	53
3.7	Operasionalisasi Variabel	54
3.8	Teknik Analisis Data	58
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Deskripsi Hasil Pengumpulan Data	62
4.2	Karakteristik Responden	62
4.3	Analisis Deskriptif Indikator Variabel	64
4.4	Uji Instrumen	71
4.5	Uji Asumsi Klasik	77
4.5.1	Uji Multikolinearitas	77
4.5.2	Uji Normalitas	78
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	80
4.6	Uji Regresi Berganda	81
4.7	Analisis Regresi Berganda	82
4.7.1	Uji Signifikansi Simultan (<i>F-Test</i>)	82
4.7.2	Uji Signifikansi Parameter Individual (<i>T-Test</i>)	83
4.7.3	Rumus Akhir Regresi Penelitian	86
4.8	Interpretasi Hasil	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		97
5.1	Simpulan	97
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan	98

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	116

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Data Perusahaan.....	33
Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel	51
Tabel 4.1 Tabel Kategori Kelas Interval	60
Tabel 4.2 Tabel Analisis Frekuensi Responden Trust Propensity	61
Tabel 4.3 Tabel Analisis Frekuensi Responden Social Influence.....	62
Tabel 4.4 Tabel Analisis Frekuensi Responden Perceived Usefulness.....	64
Tabel 4.5 Tabel Analisis Frekuensi Responden Perceived Ease of Use	65
Tabel 4.6 Tabel Analisis Frekuensi Responden Behavioral Intention.....	66
Tabel 4.7 Tabel Uji Validitas Pre-Test	68
Tabel 4.8 Tabel Uji Reliabilitas Pre-Test.....	70
Tabel 4.9 Tabel Uji Validitas Main Test.....	71
Tabel 4.10 Tabel Uji Reliabilitas Main Test.....	73
Tabel 4.11 Tabel Uji Multikolinearitas Main Test.....	74
Tabel 4.12 Tabel Uji Kolmogorov-Smirnov Main Test.....	76
Tabel 4.13 Tabel Uji Glejser Main Test	77
Tabel 4.14 Tabel Uji Akurasi Model Regresi	78
Tabel 4.15 Tabel Uji Simultan (F-Test).....	79
Tabel 4.16 Tabel Uji Signifikansi Parameter Individual (T-Test).....	79
Tabel 4.17 Tabel Rumus Regresi Model Penelitian	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik tujuan pemakaian Gojek oleh segmen Gen-Z.....	10
Gambar 1.2 Tiga tujuan pemakaian bank digital dari survey peneliti	11
Gambar 1.3 Ekosistem Integrasi Bank Digital Jago	11
Gambar 1.4 Ekosistem Integrasi Allo Bank.....	12
Gambar 1.5 Persentase Responden yang Tahu / Tidak Tahu Bank Jago.....	13
Gambar 1.6 Persentase Bank Digital yang Aktif Digunakan Responden.....	14
Gambar 1.7 Persentase Bank Konvensional yang Aktif Digunakan Responden..	14
Gambar 1.8 Perbandingan fitur dan fungsi antar bank digital di pasar Indonesia	16
Gambar 1.9 Model TAM modifikasi yang digunakan dalam penelitian	16
Gambar 2.1 Diagram model TRA.....	19
Gambar 2.2 Diagram model TPB	20
Gambar 2.3 Diagram model TAM pertama	21

Gambar 2.4 Diagram model UTAUT 1	23
Gambar 2.5 Diagram model Consumer Trust in Internet Shopping	26
Gambar 2.6 Model TAM modifikasi yang digunakan dalam penelitian	28
Gambar 3.1 Logo Bank Jago.....	37
Gambar 3.2 Fitur utama Bank Jago (Kantong Jago).....	37
Gambar 3.3 Kolaborasi Bank Jago dan Bibit.....	38
Gambar 3.4 Daftar biaya transaksi Bank Jago	39
Gambar 3.5 Daftar fitur dan kolaborasi Bank Jago.....	39
Gambar 3.6 Halaman Syarat & Ketentuan Bank Jago.....	40
Gambar 4.1 Profil Gender Responden	59
Gambar 4.2 Profil Usia Responden.....	59
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Normalitas.....	75
Gambar 4.4 Histogram Uji Normalitas	76
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Main Test	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Receipt Turnitin	116
Lampiran B Hasil Turnitin	115
Lampiran C Jurnal Referensi	116
Lampiran D Kuesioner	117
Lampiran E Pretest	124
Lampiran F Maintest	130
Lampiran G Form Bimbingan Dosen 1 & 2	139

