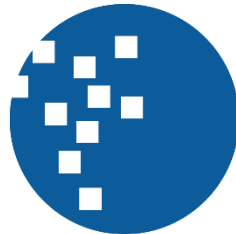


**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIOR  
INTENTION APLIKASI JENIUS DIGITAL BANKING**



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**SKRIPSI**

**FELYSIA THOMAS**

**00000043936**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2024**

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIOR  
INTENTION APLIKASI JENIUS DIGITAL BANKING**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

**Felysia Thomas**

**00000043936**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2024**

i

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Felysia Thomas  
NIM : 00000043936  
Program studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:  
**“ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIOR INTENTION APLIKASI JENIUS DIGITAL BANKING”**

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 10 Mei 2024



(Felysia Thomas)

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

### ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIOR INTENTION APLIKASI JENIUS DIGITAL BANKING

Oleh

Nama : Felysia Thomas

NIM : 00000043936

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 10 Mei 2024

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



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



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

### ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIOR INTENTION APLIKASI JENIUS DIGITAL BANKING

Oleh

Nama : Felysia Thomas

NIM : 00000043936

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 22 Mei 2024

Pukul 11.00 s.d 12.30 dan dinyatakan

**LULUS**

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji



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

NIDN. 0323047801



Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar Hidayat,

S.M.B., M.M.

NIDN: 0705069103

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN. 0320089001



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

NIDN. 0323047801

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH MAHASISWA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Felysia Thomas  
NIM : 00000043936  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : S1  
Judul Karya Ilmiah : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi  
Behavior Intention Aplikasi Jenius Digital Banking  
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- o Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 10 Mei 2024



(Felysia Thomas)

\*\* Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya penulisan Skripsi yang berjudul:

“ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIOR INTENTION APLIKASI JENIUS DIGITAL BANKING”

Dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T. S.SoS., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc., sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Sidang yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
6. Bapak Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar Hidayat, S.M.B., M.M., selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
7. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

9. Steven Chandra, yang telah banyak membantu sebagai motivator, dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi.
10. Krista Celine, Kevin Lieonardi, Sunarto Wijaksono, Elbert Chastin, Verencia Robert, Marvella Juwono dan Steven H.W., selaku teman sejak hari pertama kuliah yang telah banyak membantu, memotivasi, dan memberi masukan selama penulisan Skripsi.
11. Christopher Richard, Vincent Setya D., David Klementius dan teman seperbimbingan lainnya yang sangat membantu dan memberi masukan kepada penulis selama penulisan Skripsi.
12. Seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi.

Penulis menyadari bahwa laporan Skripsi yang telah disusun ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Maka dari itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang dapat dijadikan perbaikan kedepannya. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat baik untuk sumber informasi maupun inspirasi bagi para pembaca.

Tangerang, 10 Mei 2024



(Felysia Thomas)



# ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIOR INTENTION

## APLIKASI JENIUS DIGITAL BANKING

Felysia Thomas

### ABSTRAK

Jenius merupakan layanan *digital banking* yang diluncurkan oleh Bank BTPN. Terdapat juga beberapa digital banking lainnya seperti Bank Jago, Digibank by DBS, Blu by BCA. Jenius menjadi Pioneer dalam digital banking namun banyak mendapatkan ulasan buruk terhadap kinerja sistem yang diberikan Jenius. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Trust*, *Perceived Risk* dan *Subjective Norms* terhadap *Behavior Intention* aplikasi Jenius. Metode yang diadopsi dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan menggunakan non-probability sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran survei dengan memperoleh 200 responden dengan kriteria generasi Z yang berusia 17-27 tahun, orang yang mengetahui dan pernah menggunakan Jenius, pernah mengalami permasalahan pada Jenius, sudah jarang bahkan tidak aktif penggunaan Jenius dan terdapat orang terdekat yang menggunakan Jenius. Data diolah menggunakan *software IBM SPSS* versi 26. Hasil dari penelitian ini adalah *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Trust* memberikan pengaruh positif terhadap *Behavior Intention*. Sedangkan untuk *Perceived Usefulness*, *Perceived Risk* dan *Subjective Norms* tidak memberikan pengaruh terhadap *Behavior Intention*.

**Kata kunci:** Digital Banking, Jenius, Gen Z, Perceived Ease of Use, Trust

# ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIOR INTENTION

## APLIKASI JENIUS DIGITAL BANKING

Felysia Thomas

### ***ABSTRACT (English)***

*Jenius is a digital banking service launched by Bank BTPN. There are also several other digital banking services such as Bank Jago, Digibank by DBS, Blu by BCA. Jenius is a pioneer in digital banking but has received many bad reviews about the performance of the system provided by Jenius. The purpose of this study is to determine the effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Trust, Perceived Risk and Subjective Norms on Behavior Intention of the Jenius application. The method adopted in this research is descriptive quantitative and uses non-probability sampling. Data was collected through distributing surveys by obtaining 200 respondents with the criteria of generation Z aged 17-27 years, people who know and have used Jenius, have experienced problems with Jenius, have rarely or not actively used Jenius and there are close people who use Jenius. The results of this study are Perceived Ease of Use and Perceived Trust have a positive influence on Behavior Intention. Meanwhile, Perceived Usefulness, Perceived Risk and Subjective Norms have no effect on Behavior Intention.*

***Keywords:*** Digital Banking, Jenius, Gen Z, Perceived Ease of Use, Trust



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA. v	
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT (English)</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	18
1.3    Tujuan Penelitian .....	19
1.4    Manfaat Penelitian .....	20
1.5    Batasan Penelitian .....	20
1.6    Sistematika Penulisan .....	20
BAB II LANDASAN TEORI.....	22
2.1    Tinjauan Teori.....	22
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	22
2.1.2 <i>Perceived Usefulness</i> .....	23
2.1.3 <i>Perceived Ease of Use</i> .....	23
2.1.4 <i>Perceived Trust</i> .....	24
2.1.5 <i>Perceived Risk</i> .....	25
2.1.6 <i>Subjective Norms</i> .....	26
2.1.7    Behavior Intention.....	27
2.2    Model Penelitian .....	28
2.3    Hipotesis.....	29
2.3.1    Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap Behavior Intention .....	29
2.3.2    Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap Behavior Intention .....	30

2.3.3	Pengaruh Perceived Trust terhadap Behavior Intention.....	30
2.3.4	Pengaruh Perceived Risk terhadap Behavior Intention.....	30
2.3.5	Pengaruh Subjective Norms terhadap Behavior Intention.....	31
2.4	Penelitian Terdahulu .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>37</b>
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
3.2	Pendekatan Penelitian .....	38
3.3	Desain Penelitian.....	39
3.3.1	Jenis Penelitian.....	39
3.3.2	Data Penelitian .....	41
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel.....	43
3.4.3	Sampling frame .....	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6	Prosedur Penelitian.....	45
3.6.1	Periode Penelitian.....	45
3.6.2	Pengumpulan Data .....	45
3.7	Operasionalisasi Variabel.....	46
3.8	Teknik Analisis Data.....	54
3.8.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.8.3	Uji Model .....	55
3.8.4	Uji Hipotesis .....	56
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>58</b>
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian .....	58
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Gender .....	58
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	59
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Profesi.....	60
4.1.5	Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan .....	61
4.1.6	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Digital Banking.....	62

4.2	Analisis Statistik Deskriptif .....	62
4.2.1	Perceived Usefulness .....	63
4.2.2	Perceived Ease of Use .....	64
4.2.3	Perceived Trust.....	66
4.2.4	Perceived Risk.....	67
4.2.5	Subjective Norms .....	68
4.2.6	Behavior Intention.....	70
4.3	Uji Instrumen <i>Pre-Test</i> .....	71
4.3.1	Uji Validitas <i>Pre-Test</i> .....	71
4.3.2	Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> .....	72
4.4	Uji Instrumen <i>Main-Test</i> .....	74
4.4.1	Uji Validitas <i>Main-Test</i> .....	74
4.4.2	Uji Reliabilitas <i>Main-Test</i> .....	75
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	77
4.5.1	Uji Multikolinearitas .....	77
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.5.3	Uji Normalitas.....	79
4.6	Uji Model .....	80
4.6.1	Koefisiensi Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ).....	80
4.7	Uji Hipotesis .....	81
4.7.1	Uji F Test .....	81
4.7.2	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T) .....	81
4.7.3	Uji Regresi Linier Berganda .....	83
4.8	Intrepetasi Hasil .....	84
4.8.1	Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Behavior Intention Aplikasi Jenius 84	
4.8.2	Pengaruh Perceived Ease of Use Terhadap Behavior Intention Aplikasi Jenius.....	85
4.8.3	Pengaruh Perceived Trust Terhadap Behavior Intention Aplikasi Jenius 85	
4.8.4	Pengaruh Perceived Risk Terhadap Behavior Intention Aplikasi Jenius 86	

4.8.5	Pengaruh Subjective Norms Terhadap Behavior Intention Aplikasi Jenius	87
4.9	Implikasi Manajerial	88
4.9.1	Upaya dalam Meningkatkan Efek Perceived Ease of Use Terhadap Behavior Intention Aplikasi Jenius	88
4.9.2	Upaya dalam Meningkatkan Efek Perceived Trust Terhadap Behavior Intention Aplikasi Jenius	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		91
5.1	Simpulan	91
5.2	Saran	92
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	92
5.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN		102



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Digital .....	2
Tabel 1.2 Perbedaan Digital Banking dengan Mobile dan Internet Banking .....	3
Tabel 1.3 Perbandingan Fitur Bank Jago dan Bank Jenius .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3.1 Perbedaan Metode Kuantitatif dan Kualitatif .....	38
Tabel 3.2 Tabel Operasionalisasi .....	47
Tabel 4.1 Kriteria Interval Kelas.....	63
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> .....	63
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Ease of Use</i> .....	65
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Trust</i> .....	66
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Risk</i> .....	67
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Sbujective Norms</i> .....	69
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Behavior Intention</i> .....	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> .....	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> .....	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas <i>Main-Test</i> .....	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas <i>Main-Test</i> .....	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov) .....	80
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi .....	80
Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik F.....	81
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (T test) .....	82
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Terbanyak di Asia.....	1
Gambar 1.2 Proyeksi Orang yang Memiliki Rekening Bank Digital (2021-2026)	4
Gambar 1.3 10 Aplikasi Bank Digital Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia .....	5
Gambar 1.4 Perbandingan Rating Bank Jenius dan Bank Jago di App Store.....	10
Gambar 1.5 Perbandingan Rating Bank Jenius dan Bank Jago di Play Store.....	11
Gambar 1.6 Keluhan Utama Digital Banking .....	11
Gambar 1.7 Review Pengguna Bank Jenius di App Store .....	12
Gambar 1.8 Review Pengguna Bank Jenius di Play Store.....	13
Gambar 1.9 Keluhan Pengguna Jenius.....	13
Gambar 2.1 Technology Acceptance Model (TAM) by Davis (1989) .....	22
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	29
Gambar 3.1 Logo Jenius .....	37
Gambar 3.2 Klasifikasi Desain Penelitian .....	39
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Gender .....	58
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	59
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Domisili .....	59
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Profesi.....	60
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan .....	61
Gambar 4.6 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Digital Banking .....	62
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot) .....	78
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas (Histogram & P-P Plot).....	79
Gambar 4.9 Perbandingan fitur Jenius & Jago.....	88
Gambar 4.11 Ilustrasi <i>Live Video Call</i> Bersama <i>Customer Service</i> .....	89

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Turnitin .....	102
Lampiran B Perkenalan GForm .....	103
Lampiran C Screening GForm .....	104
Lampiran D Profiling Gform (1).....	105
Lampiran E Profiling GForm (2) .....	106
Lampiran F Indikator <i>Perceived Usefulness</i> .....	107
Lampiran G Indikator <i>Perceived Ease of Use</i> .....	108
Lampiran H Indikator <i>Perceived Trust</i> .....	109
Lampiran I Indikator <i>Perceived Risk</i> .....	110
Lampiran J Indikator <i>Subjective Norms</i> .....	111
Lampiran K Indikator <i>Behavior Intention</i> (1).....	112
Lampiran L Indikator <i>Behavior Intention</i> (2) .....	113
Lampiran M Jurnal Utama .....	114
Lampiran N Hasil Uji <i>Pre-Test Perceived Usefulness</i> .....	115
Lampiran O Hasil Uji <i>Pre-Test Perceived Ease of Use</i> .....	116
Lampiran P Hasil Uji <i>Pre-Test Perceived Trust</i> .....	117
Lampiran Q Hasil Uji <i>Pre-Test Perceived Risk</i> .....	118
Lampiran R Hasil Uji <i>Pre-Test Subjective Norms</i> .....	119
Lampiran S Hasil Uji <i>Pre-Test Behavior Intention</i> .....	120
Lampiran T Hasil Uji <i>Main-Test Perceived Usefulness</i> .....	121
Lampiran U Hasil Uji <i>Main-Test Perceived Ease of Use</i> .....	122
Lampiran V Hasil Uji <i>Main-Test Perceived Trust</i> .....	123
Lampiran W Hasil Uji <i>Main-Test Perceived Risk</i> .....	124
Lampiran X Hasil Uji <i>Main-Test Subjective Norms</i> .....	125
Lampiran Y Hasil Uji <i>Main-Test Behavior Intention</i> .....	126
Lampiran Z Uji Asumsi Klasik .....	128
Lampiran AA Uji Model.....	130
Lampiran BB Uji Hipotesis.....	130
Lampiran CC Dokumentasi Pre-interview.....	130