

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN DAN PERSEPSI
KREDIBILITAS TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING (SURVEI NASABAH BANK
PENGUNJUNG ITC CEMPAKA MAS, JAKARTA PUSAT)**

**ANAK AGUNG ANOM RAMA WIJAYA
8215129065**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

***THE INFLUENCE PERCEPTION USEFULNESS AND
PERCEPTION CREDIBILITY TOWARD INTENTION TO USE
MOBILE BANKING (THE BANK'S CUSTOMER SURVEY
VISITORS TO THE ITC CEMPAKA MAS, CENTRAL JAKARTA)***

**ANAK AGUNG ANOM RAMA WIJAYA
8215129065**



**Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Bachelor of Economics**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2014**

ABSTRAK

Anak Agung Anom Rama Wijaya, 2014; *Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kredibilitas Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Survei Nasabah Bank Pengunjung ITC Cempaka Mas, Jakarta Pusat)*. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Usep Suhud, Ph.D.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan pengujian pada persepsi kegunaan dan persepsi kredibilitas terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung ITC Cempaka Mas, Jakarta Pusat yang menjadi nasabah bank, menggunakan *smartphone*, dan belum menggunakan *mobile banking* tetapi mempunyai pengetahuan secara umum mengenai *mobile banking*. Total sampel berjumlah 200 orang. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 21. Hasil dari penelitian ini menunjukkan secara umum faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* adalah variabel persepsi kegunaan dan persepsi kredibilitas. Pada model, variabel persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *mobile banking* dengan t-hitung sebesar 6,45. Variabel persepsi kredibilitas berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *mobile banking* dengan t-hitung sebesar 8,37 dan variabel persepsi kegunaan dan persepsi kredibilitas secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *mobile banking* dengan f-hitung sebesar 44,01. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berguna bagi bank penyedia layanan *mobile banking*, sebagai bahan penilaian untuk menyediakan layanan yang terbaik. Didukung dengan faktor persepsi kegunaan, persepsi kredibilitas sehingga mampu mendorong perilaku minat menggunakan *mobile banking*.

Kata Kunci: Persepsi kegunaan, persepsi kredibilitas, dan minat menggunakan *mobile banking*

ABSTRACT


Anak Agung Anom Rama Wijaya, 2014; The Influence Perception Usefulness and Perception Credibility Toward Intention to Use Mobile Banking (The Bank's Customer Survey Visitors to The ITC Cempaka Mas, Central Jakarta). Thesis, Jakarta: Marketing Management, Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Usep Suhud, Ph.D.

The purpose of this research are to test the influence perception usefulness and perception credibility toward intention to use mobile banking. Data collection methods using survey methods. The population in this research are visitors ITC Cempaka Mas, Central Jakarta which becomes customers bank, using a smartphone, and not using mobile banking but have the general knowledge about mobile banking. A total sample of 200 people. Analysis tools used are SPSS 21. The result of this research shows in general factors that affect intention to use mobile banking are variable perception usefulness and perception credibility. On the model, variable perception usefulness has a positive affect on intention to use mobile banking with t-count values as many as 6,45. Variable perception credibility has a positive affect on intention to use mobile banking with t-count values as many as 8,37 and variable perception usefulness and variable perception credibility has a positive affect jointly on intention to use mobile banking with f-count values as many as 44,0. The results of this research can be used as a source of useful information for the bank's mobile banking service providers, as a sources assessment to provide the service excellent. Supported by a factor of perception usefulness and perception credibility so that it was able to encourage behavior intention to use mobile banking.


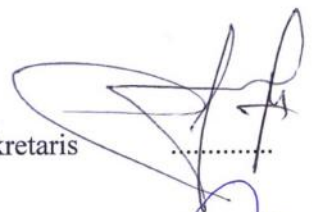


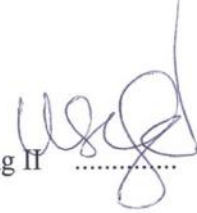
Keywords: Perception usefulness, perception credibility, and intention to use mobile banking

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana, ES., M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot N. Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		31/10
2. <u>Agung Kresnamurti R. ST, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Sekretaris		3/11
3. <u>Dr. Mohammad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		31/10
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		24/10
5. <u>Usep Suhud, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Pembimbing II		24/10

Tanggal Lulus: 3 November 2014

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Oktober 2014

Yang membuat pernyataan



Anak Agung Anom Rama Wijaya

No. Reg. 8215129065

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kredibilitas terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Survei Nasabah Bank Pengunjung ITC Cempaka Mas, Jakarta Pusat)”** sebagai syarat kelulusan Program Studi Strata Satu Manajemen.

Keberhasilan dalam penyusunan Skripsi ini berkat bantuan dari berbagai pihak, karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku dosen pembimbing pertama peneliti selama menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Usep Suhud Ph.D selaku dosen pembimbing kedua peneliti selama menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Dedi Purwana, ES., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Dr. Hamidah, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si selaku Ketua Program Studi Strata Satu Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
6. Bapak Dr. Mohammad. Rizan, SE, MM dan Bapak Agung Kresnamurti R. P, ST, MM selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik untuk peneliti sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

7. Para dosen dan seluruh civitas akademik Universitas Negeri Jakarta atas bantuan yang diberikan selama peneliti mengikuti studi.
8. Ayah tercinta peneliti Anak Agung Putu Sudarsana dan ibunda tercinta Ni Nyoman Sutikawati yang telah memberikan bantuan moral, materi, maupun spiritual kepada peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Kedua kakak peneliti yaitu Anak Agung Gde Angga Raditya dan Anak Agung Made Bayu Saputra yang telah memberikan bantuan moral, semangat, dan spiritual.
10. Teman-teman alumni program studi Diploma Tiga Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta angkatan 2009 yang selalu memberikan semangat dan doa dengan menjaga silaturahmi dan komunikasi.
11. Teman-teman mahasiswa program studi Strata Satu Manajemen Alih Program Universitas Negeri Jakarta yang selalu memberi semangat, saran dan kritik.
12. Teman-teman di Unit Kegiatan Mahasiswa Keluarga Mahasiswa Hindu Buddha (KMHB) yang selalu memberi bantuan moril, dan spiritual.
13. Putu Dharma Yusa, SST alumni Sekolah Tinggi Ilmu Statistik (STIS) yang telah membantu peneliti dalam melakukan pengujian-pengujian statistik.
14. Teman-teman seperjuangan sidang dari S1 Manajemen angkatan 2010, yaitu Rizki Fadli, Mardhiana Lupitasari dan Astrid Laurenza yang selalu memberikan saran, dukungan dan semangat kepada peneliti.
15. Teman-teman PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Pusat, Mega Kuningan yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti selama bekerja sambil berkuliah.

16. Teman-teman *batch* enam PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. yang selalu mendukung, memberikan bantuan moral dan semangat.
17. Ni Ketut Resi Yuliari, S.Pd yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti, mulai dari Diploma Tiga menulis Karya Ilmiah hingga Strata Satu menulis Skripsi. Dan semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari atas berbagai kekurangan dalam Skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Oktober 2014

Peneliti