

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI MANFAAT
DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN MOBILE BANKING LIVIN'
MANDIRI PADA PT.BANK MANDIRI
JATIWARINGIN**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED
OF BENEFITS AND PERCEIVED RISK ON INTEREST IN
USING LIVIN' MANDIRI MOBILE BANKING AT
PT.BANK MANDIRI JATIWARINGIN
BRANCH***

Oleh
CHRISTOPHER SAMUEL
61201021008964

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI MANFAAT
DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN MOBILE BANKING LIVIN
MANDIRI PADA PT.BANK MANDIRI
JATIWARINGIN**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED
OF BENEFITS AND PERCEIVED RISK ON INTEREST IN
USING LIVIN' MANDIRI MOBILE BANKING AT
PT.BANK MANDIRI JATIWARINGIN
BRANCH***

Oleh
CHRISTOPHER SAMUEL
61201021008964

SKRIPSI

Telah Disahkan Pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 12 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen



Drs. Henky Hendrawan.,MM.,M.Si.
NUPTK :7048743644130093

Drs. Henky Hendrawan.,MM.,M.Si.
NUPTK :7048743644130093

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof., Dr., Abdul Hamid., M.S.
NIDN: 2017065701

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,PERSEPSI MANFAAT
DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN MOBILE BANKING LIVIN
MANDIRI PADA PT.BANK MANDIRI
JATIWARINGIN**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE,PERCEIVED
OF BENEFITS AND PERCEIVED RISK ON INTEREST IN
USING LIVIN' MANDIRI MOBILE BANKING AT
PT.BANK MANDIRI JATIWARINGIN
BRANCH***

Oleh
CHRISTOPHER SAMUEL
61201021008964

SKRIPSI

Telah Diujikan Pada:

Tempat : Depok

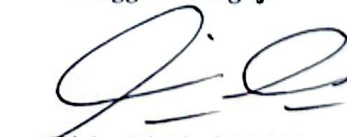
Tanggal :12 Juli 2025

Ketua Penguji



Muhammad Aziz Winardi N,ST,MM
NUPTK:5557755656137053

Anggota Penguji



Ricky Rizkie,SE,MM
NUPTK :5941754655130102

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan., MM., M.Si.
NUPTK :7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama Lengkap : CHRISTOPHER SAMUEL

NIM : 61201021008964

Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING LIVIN MANDIRI PADA PT.BANK MANDIRI JATIWARINGIN.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan Penulisan dari Skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan Hasil Penelitian dan ini (Skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil Penelitian ini dan penulisan Skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 12 Juli 2025

CHRISTOPHER SAMUEL

Nama Lengkap : CHRISTOPHER SAMUEL
NIM : 61201021008964
Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI
MANFAAT DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN MOBILE BANKING LIVIN MANDIRI PADA PT.BANK
MANDIRI JATIWARINGIN.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan Mobile Banking Livin's Mandiri. Latar belakang penelitian ini didasari oleh meningkatnya penggunaan teknologi digital yang menuntut pemahaman mengenai faktor-faktor yang mendorong adopsi pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling.

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan, yang berarti semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin tinggi pula minat seseorang untuk menggunakannya. Selain itu, persepsi manfaat juga terbukti berpengaruh signifikan, yang mengindikasikan bahwa persepsi terhadap nilai guna layanan sangat memengaruhi niat untuk mengadopsi teknologi. Sebaliknya, persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan, yang mengindikasikan bahwa kekhawatiran terhadap potensi kerugian atau kegagalan sistem bukanlah hambatan utama dalam pengambilan keputusan penggunaan layanan. Namun, secara simultan, ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menggunakan, yang menunjukkan pentingnya pendekatan holistik dalam memahami perilaku pengguna.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah penting bagi pengembang layanan digital untuk fokus dalam meningkatkan persepsi kemudahan dan manfaat melalui desain antarmuka yang user-friendly dan fitur yang relevan dengan kebutuhan pengguna, sambil tetap memperhatikan aspek keamanan untuk membangun kepercayaan jangka panjang.

Kata kunci: persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi risiko, minat menggunakan, teknologi digital.

Nama Lengkap : CHRISTOPHER SAMUEL
NIM : 61201021008964
Judul Skripsi : THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF
USE, PERCEIVED OF BENEFITS AND PERCEIVED RISK ON INTEREST IN
USING LIVIN' MANDIRI MOBILE BANKING AT PT.BANK MANDIRI
JATIWARINGIN BRANCH

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived risk on the intention to use the Livin' by Mandiri Mobile Banking service. The background of this research is driven by the increasing use of digital technology, which requires an understanding of the factors that encourage user adoption. The research method employed is a quantitative approach using multiple linear regression analysis. The sample consisted of 100 respondents selected using purposive sampling techniques.

The partial test results show that perceived ease of use has a significant effect on the intention to use, indicating that the easier a system is to use, the greater the user's intention to adopt it. In addition, perceived usefulness also significantly influences intention, suggesting that users' perception of the value of the service strongly affects their willingness to adopt the technology. On the other hand, perceived risk does not have a significant impact on the intention to use, indicating that concerns about potential losses or system failures are not the main obstacles in users' decision-making process. However, simultaneously, all three variables have a significant effect on the intention to use, highlighting the importance of a holistic approach in understanding user behavior.

The implications of this research emphasize the need for digital service developers to focus on enhancing perceived ease of use and perceived usefulness through user-friendly interface design and relevant features tailored to user needs, while still paying attention to security aspects to build long-term trust.

Keywords: perceived ease of use, perceived usefulness, perceived risk, intention to use, digital technology.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha ESA, penulis panjatkan karena Berkat, kuasa dan kasihnya , penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya, Penelitian dengan judul PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING LIVIN MANDIRI PADA PT.BANK MANDIRI JATIWARINGIN. disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan penulis memilih judul tersebut adalah untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING LIVIN MANDIRI PADA PT.BANK MANDIRI JATIWARINGIN. yang dimana saat ini diera Digitalisasi Nasabah harus cepat dan mudah dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun sehingga dapat mempercepat Proses transaksi nasabah tsb.

Dalam proses penulisan penelitian ini, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh karena pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifai., S.E. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid., MS. selaku Ketua Yayasan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, S.Pd, MM, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi hingga kini telah mendapat akreditasi B.
4. Bapak Dr. (Cand) Eko Yuliawan, SE, M.Si selaku Wakil Ketua I Sekaligus Dosen Pembimbing yang selalu mensupport dan meluangkan waktu untuk diskusi dalam pembuatan skripsi dan memotivasi sekaligus memberikan bimbingan serta dukungan selama ini .
5. Seluruh Ibu dan Bapak dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
6. Rekan-rekan Angkatan 2021 yang telah bersama-sama berjuang menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan sepenuh hati.
7. Untuk Satu satunya Orang Tuaku yang tercinta Mama Elyzabeth Terimakasih dalam segala hal yang tak bisa diutarakan Dengan kata kata.

8. Teruntuk My support System Santika Efriyanti yang selalu jadi penyemangat sekaligus teman Diskusi untuk Penulis sampai saat ini dan seterusnya.
9. Teruntuk Bapak Ibu PT.Bank Mandiri yang selalu support dan membantu saya selama bekerja DI PT.Bank Mandiri Jatiwaringin selama perkuliahan, IBU Tyas Astrianty, Vivi Anggraini , Mustika Sri Rejeki dan Unit Bekasi Jatiwaringin Terimakasih untuk Disukusi, Pengertian dan Support serta Arahan selama saja bekerja sekaligus kuliah disaat bersamaan ini
10. Teruntuk teman kelas yang selalu saling support selama perkuliahan,Bu Kiki, Abang Mark, Reza, Hadi, Syahrul, Sintia, Fani, Om Nico, Dzikra dan Gideon Terimakasih untuk Disukusi selama ini.
11. Serta semua sahabat terbaik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih Terdapat banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran serta kritik yang membangun dari seluruh pembaca semuanya. Saya berharap, di masa yang akan mendatang nanti tulisan ini akan berguna dan bermanfaat. Akhir kata saya ucapkan secara mendalam terimakasih.

Penulis,

Christopher Samuel

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup/Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.5.1 Maksud Penelitian	6
1.5.2 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.2 Minat	12
2.2.1 Indikator Minat.....	13
2.3 Persepsi Kemudahan	13
2.3.1 Indikator Persepsi Kemudahan	15
2.4 Persepsi Manfaat	16
2.4.1 Indikator Persepsi Manfaat	17
2.5 Persepsi Resiko	18
2.5.1 Indikator Persespi Resiko.....	20
2.6 Penelitian Terdahulu.....	20
2.7 Kerangka Pemikiran.....	25
2.8 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	28
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	28
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	29
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.5 Operasi Variabel	30

3.6 Metode Pengumpulan Data	33
3.7 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	34
3.7.1 Sakal dan Angka Penafsiran.....	34
3.7.2 Uji Kualitas Data.....	35
3.7.3 Persamaan Persepsi Linear Berganda	36
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	36
3.8 Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.2 Karakteristik Responden	43
4.1.3 Tanggapan Responden	46
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	58
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	65
4.2 Pembahasan.....	69
4.2.1 Pengaruh Persepsi kemudahan Terhadap Minat menggunakan	69
4.2.2 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Minat menggunakan ...	71
4.2.3 Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan	74
4.2.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Resiko Terhadap minat menggunakan	76
BAB V HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	28
Tabel 3.2 Defisini Operasiona Variable.....	30
Tabel 3.3 Angka Penafsiran.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	44
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Atas Variable Persepsi Kemudahan....	46
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Variable Persepsi Manfaat.....	49
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Atas Variable Persepsi Resiko	53
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Atas Variable Minat Menggunakan	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variable Persepsi Kemudahan	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variable Persepsi Manfaat	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variable Persepsi Resiko	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variable Minat Menggunakan	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas	62
Tabel 4.11 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Glejser.....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan	67
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi (R^2)	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top M-Banking Di Indonesia Tahun 2024.....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	63
Gambar 4.1 Uji Normalitas P-Plot.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

HASIL UJI SPSS	84
KUISIONER PENELITIAN	89
TABEL UJI R,T & F	96
Lampiran 1 SK Cek Plagiarisme An.CHRISTOPHER SAMUEL	104
Lampiran 2 Kartu Bimbingan	105
Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup.....	106
Lampiran 4 Izin Penelitian Perusahaan.....	107