

HALAMAN MOTTO

“Sebaik-baiknya hidup seseorang adalah mampu memberikan manfaat bagi orang lain” (Penulis)

“Sesudah kesulitan ada kemudahan” (Q.S Alam Nasyroh :5)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT kepada-Nyalah kita meminta pertolongan, pengampunan dan petunjuk. Kita berlindung kepada Allah SWT dari segala kejahatan diri kita dan keburukan amal kita. Barang siapa yang mendapat petunjuk Allah SWT maka tidak akan ada yang menyesatkannya, dan barang siapa yang sesat maka tidak ada pemberi petunjuk baginya, Aku bersaksi tidak ada Tuhan Selain Allah dan Muhammad adalah utusannya, semoga do'a, solawat tercurah kepada junjungan dan sauri tauladan kita nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya serta siapa saja yang mendapat petunjuk pada hari kiamat.

Karya ini saya persembahkan dan ungkapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Suamiku tercinta yang sabar dan tak kenal lelah memberi motivasi dukungan dan doa-doanya.
2. Anakku tersayang, Bapak dan Ibu serta keluarga besar tercinta yang telah memberikan kasih sayang, do'a dan motivasi serta dukungan baik moral maupun material.
3. Segenap teman-teman Program Studi Manajemen yang telah bersama-sama berbagi suka maupun duka di dalam kelas maupun dalam whatsapp group.
4. Mahasiswa Universitas Puta Bangsa atas ketersediannya menjadi responden penelitian ini.
5. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penyusunan Skripsi ini.

ABSTRAKSI

UPB telah melakukan kerjasama dengan BNI dalam hal pembayaran akademik mahasiswa serta payroll gaji pegawai namun bukan kewajiban untuk memilih BNI Mobil. Mahasiswa UPB memiliki ketertarikan yang tinggi untuk menggunakan BNI Mobile namun kelemahan/kekurangan yang dirasakan mahasiswa UPB juga tinggi yaitu penggunaan satu akun untuk satu device, nomor dan handphone harus terdaftar serta terkativitas melalui kantor bank BNI. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kelengkapan fitur dan efisiensi secara simultan terhadap keputusan penggunaan BNI *Mobile banking* pada mahasiswa UPB nasabah BNI. Variabel dependent pada penelitian ini yaitu Keputusan penggunaan BNI Mobile Banking (Y), sedangkan variabel bebas dalam penelitian yaitu kemudahan (X1), kelengkapan fitur (X2) dan efisiensi (X3). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UPB yang menggunakan BNI Mobile Banking. Prosedur pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 mahasiswa UPB. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang kemudian di analisis dengan regresi berganda. Penelitian ini menemukan bahwa (1) kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BNI Mobile Banking; (2) Kelengkapan fitur berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan BNI Mobile Banking sehingga semakin lengkap fitur yang disajikan dalam aplikasi maka tingkat keputusan penggunaan BNI Mobile Banking juga akan semakin tinggi. (3) Efisiensi berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan BNI Mobile Banking sehingga semakin efisien aplikasi maka tingkat keputusan penggunaan BNI Mobile Banking juga akan semakin tinggi. (4) Kemudahan, kelengkapan fitur dan efisiensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BNI Mobile Banking sehingga semakin baik mudah, semakin lengkap fiturnya dan semakin efisien maka keputusan penggunaan BNI Mobile Banking akan semakin meingkat.

Kata Kunci : Kemudahan; Kelengkapan Fitur; Efisiensi; Keputusan Penggunaan; BNI Mobile Banking.

ABSTRACT

UPB has collaborated with BNI in terms of student academic payments and employee salary payroll but it is not an obligation to choose BNI Mobile. UPB students have a high interest in using BNI Mobile but the weaknesses/shortcomings felt by UPB students are also high, namely the use of one account for one device, the number and cellphone must be registered and activated through the BNI bank office. The purpose of this study is to determine the effect of convenience, completeness of features and efficiency simultaneously on the decision to use BNI Mobile banking for UPB students who are BNI customers. The dependent variable in this study is the decision to use BNI Mobile Banking (Y), while the independent variables in the study are convenience (X1), completeness of features (X2) and efficiency (X3). The population in this study were all UPB students who use BNI Mobile Banking. The sampling procedure used a purposive sampling technique so that a sample of 100 UPB students was obtained. The data collection technique used a questionnaire which was then analyzed by multiple regression. This study found that (1) convenience does not affect the decision to use BNI Mobile Banking; (2) Completeness of features has a positive effect on the decision to use BNI Mobile Banking so that the more complete the features presented in the application, the higher the level of decision to use BNI Mobile Banking. (3) Efficiency has a positive effect on the decision to use BNI Mobile Banking so that the more efficient the application, the higher the level of decision to use BNI Mobile Banking. (4) Convenience, completeness of features and efficiency simultaneously have a significant effect on the decision to use BNI Mobile Banking so that the easier it is, the more complete the features and the more efficient the decision to use BNI Mobile Banking will increase.

Keywords: Convenience; Completeness of Features; Efficiency; Decision to Use; BNI Mobile Banking.

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan ridhlo, hidayah, dan inayah-Nya sehingga Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Kelengkapan Fitur Dan Efisiensi Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan BNI Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa UPB Nasabah BNI)”** ini dapat penulis selesaikan dengan baik dan lancar. Shalawat serta Salam tetap tercurah untuk sang revolusioner sejati, Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita dari zaman kegelapan ke zaman yang terang-benderang yaitu Dienul Islam.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki. Semoga hasil penelitian ini dapat berguna, khususnya bagi dunia pendidikan.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

- 1) Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.
- 2) Bapak Parmin, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen..
- 3) Ibu Marynta Putri Pratama, S.E, M.Si. dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
- 4) Segenap dosen dan civitas akademika Program Studi Manajemen (S-1) Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam menyusun

Skripsi ini.

- 5) Seluruh mahasiswa Universitas Putra Bangsa yang telah bersedia menjadi responden serta meluangkan waktu untuk wawancara dan mengisi kuesioner.
- 6) Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Kepada semua pihak, semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang baik karena telah membantu dan mendukung penulis dalam menyusun Skripsi ini. Penulis sadar bahwa di dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik membangun sangat penulis harapkan. Serta penulis berhadap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak terkait, serta dapat bermanfaat khususnya bagi penulis. Kepada semua pihak, sekali lagi penulis ucapkan terimakasih.

Kebumen, 12 Agustus 2024

Nita Amalia

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| SAMPUL DEPAN | i |
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN | iv |
| HALAMAN BEBAS PLAGIARISME | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRAKSI | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 11 |
| 1.3. Batasan Masalah | 11 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 12 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 14 |
| 2.1. Tinjauan Teori | 14 |
| 2.1.1. Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> | 14 |
| 2.1.2. Kemudahan | 18 |
| 2.1.3. Kelengkapan Fitur..... | 20 |
| 2.1.4. Efisiensi..... | 24 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| 2.3. Hubungan Antar Variabel..... | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> | 30 |
| 2.3.2 Pengaruh Kelengkapan Fitur Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> | 31 |
| 2.3.3 Pengaruh Efisiensi Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> | 32 |
| 2.4. Model Empiris | 33 |
| 2.5. Hipotesis | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 35 |
| 3.1. Objek dan Subjek Penelitian..... | 35 |
| 3.2. Variabel Penelitian | 35 |
| 3.3. Definisi Operasional Variabel | 36 |
| 3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data..... | 39 |
| 3.4.1 Uji Validitas..... | 39 |
| 3.4.2 Uji Reliabilitas..... | 40 |
| 3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data | 40 |
| 3.5.1 Data..... | 40 |
| 3.5.2 Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| 3.6. Populasi dan Sampel..... | 42 |
| 3.7. Teknik Analisis..... | 43 |
| 3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif | 44 |
| 3.7.2 Analisis Regresi Berganda | 46 |
| 3.7.3 Pengujian Prasarat Analisis Regresi..... | 46 |
| 3.7.4 Pengujian Hipotesis..... | 49 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 51 |
| 4.1 Analisis Deskriptif..... | 51 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 51 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Responden Berdasarkan Usia | 52 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan Kuliah..... | 52 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas..... | 53 |
| 4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan | 54 |

| | |
|--|-----|
| 4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Membuka Rekening BNI..... | 54 |
| 4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Menggunakan BNI Mobile Banking..... | 55 |
| 4.2 Analisis Kuantitatif..... | 56 |
| 4.2.1 Uji Validitas | 56 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas | 60 |
| 4.2.3 Uji Asumsi Klasik..... | 61 |
| 4.2.4 Analisis Regresi Berganda | 65 |
| 4.2.5 Uji Hipotesis | 67 |
| 4.3 Pembahasan | 70 |
| 4.3.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BNI <i>Mobile Banking</i> pada Mahasiswa UPB Nasabah BNI. | 70 |
| 4.3.2 Pengaruh Kelengkapan Fitur Terhadap Keputusan Penggunaan BNI <i>Mobile Banking</i> Pada Mahasiswa UPB Nasabah BNI. | 71 |
| 4.3.3 Pengaruh Efisiensi Berpengaruh Terhadap Keputusan Penggunaan BNI <i>Mobile Banking</i> Pada Mahasiswa UPB Nasabah BNI. | 73 |
| 4.3.4 Pengaruh Kemudahan, Kelengkapan Fitur Dan Efisiensi Terhadap Keputusan Penggunaan BNI <i>Mobile Banking</i> Pada Mahasiswa UPB Nasabah BNI. | 74 |
| BAB V SIMPULAN | 76 |
| 5.1 Simpulan..... | 76 |
| 5.2 Keterbatasan | 77 |
| 5.3 Implikasi | 77 |
| 5.3.1 Implikasi Praktis | 77 |
| 5.3.1 Implikasi Teoritis..... | 778 |
| DAFTAR PUSTAKA | 79 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel I.1 | Aplikasi <i>Mobile Banking</i> yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia Tahun 2023..... | 3 |
| Tabel I.2 | Hasil Observasi Awal <i>Penggunaan Mobile Banking</i> Pada Mahasiswa UPB | 6 |
| Tabel I.3 | Hasil Observasi Awal Tentang Kelebihan dan Kekurangan <i>BNI Mobile</i> bagi Mahasiswa UPB..... | 7 |
| Tabel II.1 | Penelitian Terdahulu..... | 28 |
| Tabel III.1 | Definisi Operasional Variabel | 36 |
| Tabel III.2 | Kategori Kelas Interval..... | 45 |
| Tabel IV.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 51 |
| Tabel IV.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 52 |
| Tabel IV.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan Kuliah..... | 53 |
| Tabel IV.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas..... | 53 |
| Tabel IV.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan..... | 54 |
| Tabel IV.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Membuka Rekening Bank BNI..... | 53 |
| Tabel IV.6 | Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Menggunakan BNI Mobile..... | 54 |
| Tabel IV.7 | Uji Validitas Variabel <i>Penggunaan Layanan BNI Mobile Banking</i> | 56 |
| Tabel IV.8 | Uji Validitas Variabel Kemudahan..... | 57 |
| Tabel IV.9 | Uji Validitas Variabel Kelengkapan Fitur..... | 58 |
| Tabel IV.10 | Uji Validitas Variabel Efisiensi..... | 58 |
| Tabel IV.11 | Uji Reliabilitas | 59 |
| Tabel IV.12 | Hasil Uji Multikolinearitas Data..... | 60 |
| Tabel IV.13 | Hasil Uji Gletjer..... | 62 |
| Tabel IV.14 | Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirov..... | 63 |
| Tabel IV.15 | Hasil Analisis Regresi Berganda..... | 65 |
| Tabel IV.16 | Hasil Uji t..... | 68 |
| Tabel IV.17 | Uji Simultan (Uji F) | 69 |
| Tabel IV.18 | Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²) | 70 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--------------------------------------|----|
| Gambar II.1 | Model Empiris..... | 33 |
| Gambar IV.1 | Grafik <i>Scatterplot</i> | 57 |
| Gambar IV-2 | Hasil Pengujian Normalitas Data..... | 63 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|--|-----|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian..... | 79 |
| Lampiran 2 | Data Responden Penelitian..... | 85 |
| Lampiran 3 | Tabulasi Data Penelitian..... | 90 |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Validitas Instrumen..... | 97 |
| Lampiran 5 | Olah data Uji Prasarat Analisis Regresi..... | 100 |
| Lampiran 6 | Olah data Analisis Regresi Berganda..... | 101 |
| Lampiran 7 | Tabel r, Tabel t dan Tabel F..... | 104 |
| Lampiran 8 | Kartu Konsultasi Skripsi..... | 109 |
| Lampiran 9 | Kartu Seminar Proposal..... | 110 |

