

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
SISTEM LAYANAN *MOBILE BANKING* BRI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MAHASISWA
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA DI
KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh :

Siswanti

201610325077



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Sistem
Layanan *Mobile Banking* BRI Terhadap
Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas
Bhayangkara Jakarta Raya Di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Siswanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325077

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Juli 2020



Jakarta, 29 Juli 2020

MENYETUJUI

Supriyanto, S.E., M.M

NIDN : 0020067201

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Sistem
Layanan *Mobile Banking* BRI Terhadap
Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas
Bhayangkara Jakarta Raya Di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Siswanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325077

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Juli 2020

Jakarta, 29 Juli 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Adi Wibowo Noor Fikri, S.Kom., MBA

NIDN : 0325027901

Penguji I : Supriyanto, S.E., M.M

NIDN : 0020067201

Penguji II : Christophorus Indra Wahyu Putra., M.Si

NIDN : 0331086601

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M

NIDN : 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.AK., CA., CSRA., CACP

NIDN : 0318107101

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan seluruh rahmat dan hidayah kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Sistem Layanan *Mobile Banking* BRI Terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Di Kota Bekasi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi, dan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA, CSRA, CMA, CBV, CACP., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M., Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ery Teguh, S.E., M.M., Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Fadhli Nursal, S.E., M.M., Selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Manajemen.
6. Bapak Supriyanto, S.E., M.M., Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pedoman skripsi dengan baik sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
7. Bapak Bintang Narpati, S.E., M.M., Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti.

9. Kedua Orang Tua, Ayahanda tercinta Warso dan Ibunda tersayang Paryati yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
10. Adik saya, Dwi Paryanto. Terimakasih untuk dukungan, doa dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
11. Seluruh teman kelas A1 Manajemen khususnya Nisa, Dewi, Dila, Yolla, Rachardian, Wahyu, Santi dan Iqbal. Terimakasih atas bantuan dan dukungannya baik dalam kampus maupun diluar kampus.
12. Kepada teman-teman penulis Cece (Wanti), Mba Beti, Cici, Vivi, Yaya, Hanzha, Fidyah, Hediana, Atik, Renita, Maida, Meutia, Vina, Devi, Sugab, Gangga dan Ogi. Terimakasih untuk dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis.
13. Seluruh teman-teman seperjuangan KKN di Jatiluhur khususnya Dila, Yuni, Dwinop, Caca, Nurul, Novia, Ka Via, Fani, Siska, Anjar, dan Dela. Yang selalu membantu dan berjuang bersama selama KKN sebulan.

Penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun.

Jakarta, 29 Juli 2020

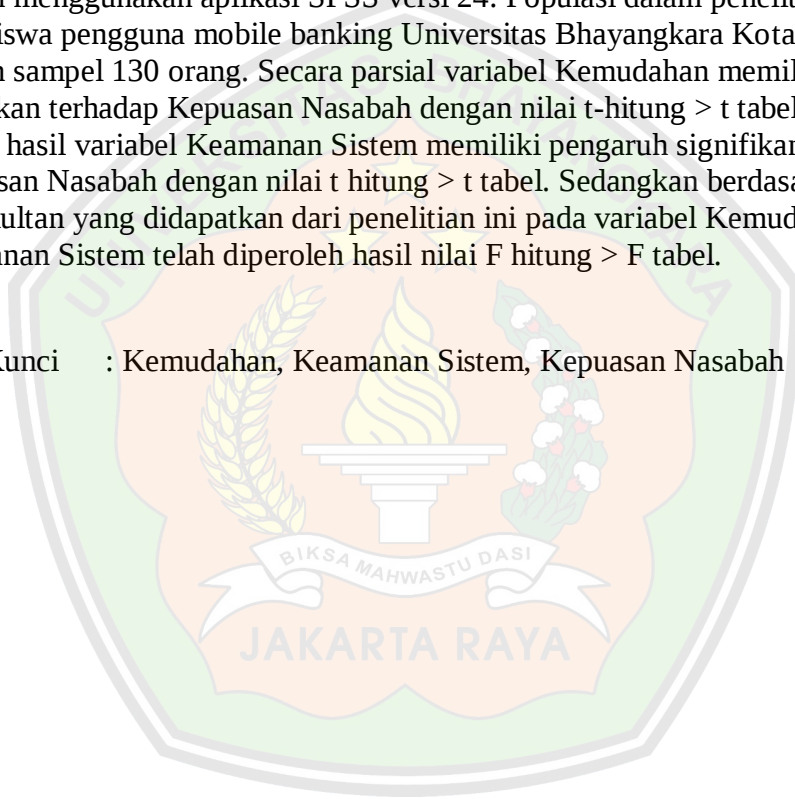
Siswanti

ABSTRAK

Siswanti. 201610325077. Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Sistem Layanan *Mobile Banking* BRI Terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Di Kota Bekasi.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui secara simultan dan parsial dari variabel bebas yaitu Kemudahan dan Keamanan Sistem terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah. Penelitian ini dilakukan di Universitas Bhayangkara Kota Bekasi. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan Analisis data yang digunakan yaitu uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda, untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna mobile banking Universitas Bhayangkara Kota Bekasi, dengan sampel 130 orang. Secara parsial variabel Kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai t -hitung $> t$ tabel. Dan secara parsial hasil variabel Keamanan Sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai t hitung $> t$ tabel. Sedangkan berdasarkan hasil uji simultan yang didapatkan dari penelitian ini pada variabel Kemudahan dan Keamanan Sistem telah diperoleh hasil nilai F hitung $> F$ tabel.

Kata Kunci : Kemudahan, Keamanan Sistem, Kepuasan Nasabah



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya dengan judul “Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Sistem Layanan *Mobile Banking* BRI Terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Di Kota Bekasi” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 29 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Siswanti

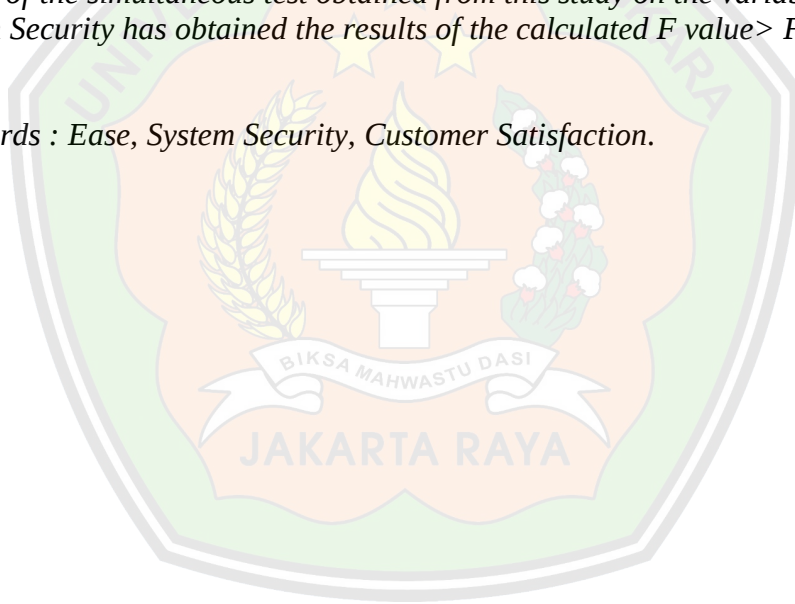
201610325077

ABSTRACT

Siswanti. 201610325077. *The Effect of Ease and Security of BRI Mobile Banking Service System on Customer Satisfaction of Bhayangkara Jakarta Raya University Students in Bekasi City.*

This research conducted aims to determine simultaneously and partially the independent variables, namely Ease and System Security to the dependent variable, which is the Customer Satisfaction. This research was conducted at the University of Bhayangkara Bekasi. In this study using a quantitative approach and data analysis used is the classic assumption test and multiple linear regression analysis, to test and prove research hypotheses using SPSS version 24. The population in this research were students of mobile banking users at Bhayangkara University Bekasi, with a sample of 130 people. Partially, Ease variable has a significant influence on Customer Satisfaction with $t\text{-value} > t$ table. And partially the results of the System Security variable have a significant influence on Customer Satisfaction with a t value $> t$ table. While based on the results of the simultaneous test obtained from this study on the variable Ease and System Security has obtained the results of the calculated F value $> F$ table.

Keywords : *Ease, System Security, Customer Satisfaction.*



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Bank dan Perbankan	7
2.1.1 Pengertian Bank dan Perbankan	7
2.1.2 Jenis-jenis Lembaga Keuangan (Bank).....	8
2.1.3 Jenis-Jenis Kantor Bank	9

2.1.4 Keuntungan Bank dan Nasabah	10
2.2 Kemudahan	11
2.2.1 Pengertian Kemudahan.....	11
2.2.2 Indikator-Indikator Kemudahan	12
2.3 Keamanan Sistem	12
2.3.1 Pengertian Keamanan.....	12
2.3.2 Keamanan Pada Mobile Banking.....	13
2.3.3 Indikator-Indikator Keamanan.....	14
2.4 Kepuasan.....	14
2.4.1 Pengertian Kepuasan.....	14
2.4.2 Indikator-Indikator Kepuasan.....	15
2.5 Mobile Banking.....	16
2.5.1 Pengertian M-Banking.....	16
2.5.2 Konsep M-Banking	18
2.6 Kerangka Pemikiran	19
2.7 Hipotesis	19
2.8 Penelitian Terdahulu.....	20
BAB III.....	28
METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Tahapan Penelitian	30
3.3 Model Konseptual Penelitian	30
3.4 Operasional Variabel	31
3.5 Waktu Dan Tempat Penelitian	32
3.6 Metode Pengambilan Sampel.....	32

3.6.1 Populasi	32
3.6.2 Sampel	32
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.8 Metode Analisis Data	34
3.8.1 Uji Validitas	34
3.8.2 Uji Reabilitas	35
3.9 Analisis Deskriptif.....	35
3.10 Uji Analisis Klasik.....	35
3.10.1 Uji Normalitas.....	36
3.10.2 Uji Multikolinieritas	36
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas	36
3.11 Uji Hipotesis.....	37
3.11.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.11.2 Uji T (Partial).....	37
3.11.3 Uji F (Simultan)	38
3.11.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38
BAB IV	40
HASIL DAN PENELITIAN	40
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.1.1 Sejarah Bank Rakyat Indonesia	40
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Organisasi Perusahaan	41
4.1.3 Struktur Perusahaan	43
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	43
4.2.2 Identitas Responden	44

4.3 Metode Analisis Data	45
4.3.1 Uji Validitas.....	45
4.3.2 Uji Reabilitas	47
4.4 Uji Asumsi Klasik	48
4.4.1 Uji Normalitas.....	48
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	50
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	50
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.6 Uji Hipotesis.....	53
4.6.1 Uji T	53
4.6.2 Uji F	54
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.7.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	56
4.7.2 Pengaruh Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Nasabah	56
4.7.3 Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Nasabah.....	57
BAB V	58
PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Impikasi Manajerial.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Skala Penilaian Likert	34
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas Program Studi	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Mobile Banking Yang Biasa Dilakukan.....	45
Tabel 4. 5 Validitas Kemudahan (X1)	46
Tabel 4. 6 Validitas Keamanan Sistem (X2).....	46
Tabel 4. 7 Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	47
Tabel 4. 8 Uji Reabilitas.....	48
Tabel 4. 9 Uji Normalitas	49
Tabel 4. 10 Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4. 11 Analisis Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4. 12 Uji T	53
Tabel 4. 13 Uji F.....	54
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 3. 1 Model Konseptual.....	31
Gambar 4. 1 Stuktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia.....	43
Gambar 4. 2 Uji Normalitas	49
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas.....	51

