



PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN RISIKO PADA

APLIKASI M-BANKING BRI

LAPORAN TUGAS AKHIR

SEFA WARDATUL AINI

1910101013

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN D3

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2022



PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN RISIKO PADA

APLIKASI M-BANKING BRI

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Ahli Madya

SEFA WARDATUL AINI

1910101013

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN D3

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sefa Wardatul Aini

NIM : 1910101013

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 14 Febuari 2022

Yang menyatakan,



Sefa Wardatul Aini

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sefa Wardatul Aini
NIM : 1910101013
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D3
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya yang berjudul :

PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN RISIKO PADA M – BANKING BRI

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Jakarta

Pada tanggal : 18 Juli 2022

Yang menyatakan,


Sefa Wardatul Aini

LAPORAN TUGAS AKHIR

Persepsi Kegunaan, Kemudahan Dan
Risiko Pada Aplikasi M-Banking Bri

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Sefa wardatul aini

1910101054

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 27 Juni 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



(Siwi Nugraheni, SE, MM.)

Ketua Penguji



(Drs Yul Tito Permadhy, MM)

Penguji I



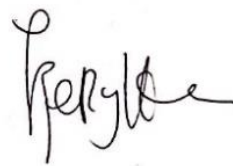
(Ardhiani Fadila S.ST.M.E)

Penguji II (Pembimbing)



(Dr. Desmintari, S.E., M.M.)

Ketua Jurusan



(Kery Utami, SE, M.Si.)

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 27 Juni 2022

PERCEPTION OF USABILITY, EASE OF USE AND RISK IN THE BRI M-BANKING APPLICATION

By:

Sefa Wardatul Aini

ABSTRACT

The goal to be achieved in this study is to determine the results of the analysis of the perception of mobile banking application users towards the level of usability, convenience, and security of customers on the BRIimo application. In this study using quantitative research. The method of data collection uses observation, surveys and literature studies. The sample in this study is people who have become BRI customers and use the BRIimo application, which totals 35 respondents. The research model used in this study is descriptive quantitative in explaining statistically the level of perception of ease, usability, and security of BRIimo users. The results showed that descriptive in each perception in the use of the BRIimo application received a positive evaluation value. Perception of usability (Very Satisfied 25%, Satisfied 44%), Perception of Ease (Very Satisfied 26%, Satisfied 30%), and Perception of Security (Very Satisfied 30%, Satisfied 32%). Based on the results of the description, the perception of Mobile Banking users in using the BRIimo application can be said to be satisfied.

Keywords: *perception, M-Banking, BRIimo*

PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN RISIKO PADA APLIKASI *M-BANKING* BRI

Oleh

Sefa Wardatul Aini

ABSTRAK

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil dari analisis persepsi pengguna aplikasi mobile banking terhadap tingkat kegunaan, kemudahan, dan keamanan nasabah pada aplikasi BRI^{mo}. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, survei dan studi literatur. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sudah menjadi nasabah BRI dan menggunakan aplikasi BRI^{mo} yang berjumlah 35 responden. Model penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dalam menjelaskan secara statistik tingkat persepsi kemudahan, kegunaan, dan keamanan pengguna BRI^{mo}. Hasil penelitian menunjukkan bahwa deskriptif pada masing-masing persepsi dalam penggunaan aplikasi BRI^{mo} mendapatkan nilai evaluasi positif. Persepsi kegunaan (Sangat Puas 25%, Puas 44%), Persepsi Kemudahan (Sangat Puas 26%, Puas 30%), dan Persepsi Keamanan (Sangat Puas 30%, Puas 32%). Berdasarkan hasil deksripsi tersebut maka, persepsi pengguna Mobile Banking pada penggunaan aplikasi BRI^{mo} dapat dikatakan merasa puas.

Kata Kunci : Persepsi, M-Banking, BRI^{mo}



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL) PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2021/2022

Hari ini Senin, tanggal 27 Juni 2022, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Sefa Wardatul Aini

No.Pokok Mahasiswa : 1910101013

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Analisis Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Risiko Mobile banking BRI
Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / ~~Tidak Lulus~~ *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Siwi Nugraheni, SE.,MM	Ketua	1.
2	Drs. Yul Tito Permadhy, MM.	Anggota I	2.
3	Ardhiani Fadila, S.ST., M.E.	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 27 Juni 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-

III

Kery Utami, SE., M.Si

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatat kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul “Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Risiko Pada Penggunaan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)” tepat pada waktunya. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terima Kasih kepada Ardhiani Fadila S.ST,M.E. selaku dosen pembimbing saya yang selama ini membingbing saya dengan sabar.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai dari sumber referensi judul dari Laporan Tugas Akhir ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang menyelesaikan tugas akhir ini beserta kedua orang tua dan EXO lagu lagu boy group asal korea yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari beberapa pihak. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembacanya.

Jakarta, 28 Mei 2021

DAFTAR ISI

HALAMA SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LAPORAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
A. PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan Penulisan	3
3. Manfaat Tugas Akhir.....	3
B. TINJAUAN PUSTAKA	5
1. Pengertian Bank	5
2. <i>Mobile Banking</i>	5
3. Persepsi	6
a. Persepsi Kegunaan.....	7
b. Persepsi Kemudahan.....	7
c. Persepsi Resiko.....	8
C. PEMBAHASAN	9
1. Diskripsi Bank BRI	9
2. Hasil Kuesioner	11
a. Diskripsi Responden	12
b. Persepsi Kegunaan.....	13
c. Persepsi Kemudahan.....	16
d. Persepsi Resiko.....	21
D. KESIMPULAN.....	24
1. Simpulan	24
2. Saran	24

DAFTAR PUSTAKA.....	26
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Annual Report</i> Bank Bri 2019-2021.....	11
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	12
Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah..	13
Gambar 3.2 Grafik Jawaban Item Kuesioner	14
Gambar 3.4 Grafik Jawaban Item Kuesioner	15
Gambar 3.5 Grafik Jawaban Item Kuesioner	16
Gambar 3.6 Grafik Jawaban Item Kuesioner	17
Gambar 3.7 Grafik Jawaban Item Kuesioner	18
Gambar 3.8 Grafik Jawaban Item Kuesioner	19
Gambar 3.9 Grafik Jawaban Item Kuesioner	20
Gambar 3.10 Grafik Jawaban Item Kuesioner	21
Gambar 3.11 Grafik Jawaban Item Kuesioner	22
Gambar 3.12 Grafik Jawaban Item Kuesioner	23
Gambar 3.13 Grafik Jawaban Item Kuesioner	24
Gambar 3.14 Grafik Jawaban Item Kuesioner	25
Gambar 3.15 Grafik Jawaban Item Kuesioner	26
Gambar 3.16 Grafik Jawaban Item Kuesioner	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Persetujuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 3 Kartu Monitor

Lampiran 4 Hasil Turnitin

Lampiran 5 Surat Pernyataan Turniti