



**PENGARUH *DIGITAL TRUST* DAN *RISK PERCEPTION*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PADA BANK
DIGITAL**

TESIS

AGUS RIYANTO 2310122025

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**



**PENGARUH *DIGITAL TRUST* DAN *RISK PERCEPTION*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PADA BANK
DIGITAL**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Magister
Manajemen (MM)**

AGUS RIYANTO 2310122025

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Agus Riyanto

NIM : 2310122025

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

Jakarta, 9 Juli 2025

Yang menyatakan,



Agus Riyanto
2310122025

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Agus Riyanto
NIM : 2310122025
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S2 Manajemen
Jenis Karya : Tesis

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

PENGARUH *DIGITAL TRUST* DAN *RISK PERCEPTION* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PADA BANK DIGITAL

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengasah media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasi tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta Selatan

Pada tanggal : 11 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Agus Riyanto

TESIS

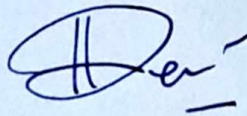
PENGARUH DIGITAL TRUST DAN RISK PERCEPTION TERHADAP BAHAVIORAL INTENTION PADA BANK DIGITAL

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Agus Riyanto 2310122025

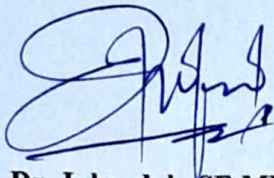
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 14 Juli 2025

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE.MM

Ketua Penguji



Dr. Jubaedah, SE.MM

Pembimbing I



Ir. Jerry Marmen, MS., M.Ec., Mgt., PhD

Pembimbing II



Dr. Jubaedah, SE. MM

Dekan



Dr. Yudi Nur Supriyadi, S.Sos.I,MM

Koordinator Program Studi Magister Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 21 Juli 2025

THE EFFECT OF TRUST AND RISK PERCEPTION ON BEHAVIORAL INTENTION IN DIGITAL BANKS

By Agus Riyanto

Abstract

Digital transformation in the service sector requires a deeper understanding of the factors that affect users' Behavioral Intentions in using digital services. This study aims to analyze the influence of Trust and Risk Perception on Behavioral Intention. The research was conducted with a quantitative approach through a survey of 250 respondents who are active users of digital services in Indonesia, with an analysis technique using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) through SmartPLS 4.0.

The results of the analysis showed that Trust had a positive and significant effect on Behavioral Intention. Risk Perception also had a significant positive effect, indicating that users are willing to take risks as long as the benefits of the service are considered greater. Customer Satisfaction also had a significant positive effect on Behavioral Intention.

This study provides a theoretical contribution in the form of findings that Risk Perception in the digital context does not always inhibit Behavioral Intentions, and shows that the role of In practical terms, the results recommend that digital service providers focus on building Trust separately from and manage Risk Perceptions through a transparent and educational approach.

Keywords: Trust, Risk Perception, Behavioral Intention, Digital Services

PENGARUH *TRUST* DAN *RISK PERCEPTION* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PADA BANK DIGITAL

Oleh Agus Riyanto

Abstrak

Transformasi digital dalam sektor layanan menuntut pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku (*Behavioral Intention*) pengguna dalam menggunakan layanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Trust* dan *Risk Perception* terhadap *Behavioral Intention*. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 200 responden pengguna aktif layanan digital di Indonesia, dengan teknik analisis menggunakan *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui SmartPLS 4.0.

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. *Risk Perception* juga berpengaruh positif signifikan, yang mengindikasikan bahwa pengguna bersedia mengambil risiko selama manfaat layanan dianggap lebih besar.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis berupa temuan bahwa persepsi risiko dalam konteks digital tidak selalu bersifat menghambat niat perilaku, hasil penelitian merekomendasikan agar penyedia layanan digital fokus membangun *kepercayaan* secara terpisah dari kepuasan pelanggan, dan mengelola persepsi risiko melalui pendekatan transparan dan edukatif.

Kata kunci: *Trust*, *Risk Perception*, *Behavioral Intention*, Layanan Digital,



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Senin, tanggal 14 Juli 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Agus Riyanto

NIM : 2310122025

Program Studi : Manajemen S2

Judul Tugas Akhir :

Pengaruh Digital Trust dan Risk Perception Terhadap Behavioral Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Moderasi Pada Bank Digital

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE.MM	Ketua	
2	Dr. Ranila Suciati, SE., MM.,CFP.	Anggota I	
3	Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM., CRA., CRP	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 14 Juli 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S2

Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan terhadap Allah Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Tesis dengan judul **“PENGARUH *TRUST* DAN *RISK PERCEPTION* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PADA BANK DIGITAL”** dengan sebaik-baiknya. Selama proses penulisan usulan penelitian ini, penulis mendapatkan berbagai dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin berterima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

- a. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta
- b. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M., CRA., CRP., CMA selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta
- c. Bapak Jerry Marmen, MS.,MSC.,M.Mgt., selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa memberikan bimbingan, masukan, dukungan, dan arahan bagi penulis selama penulisan usulan penelitian ini.
- d. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangesuti, SE.MM dan Ibu Dr. Ramila Suciati, SE.MM.,CFP selaku dosen penguji yang telah senantiasa memberikan masukan, dukungan, dan arahan bagi penulis selama penyempurnaan penulisan penelitian ini.
- e. Istri dan anak, serta keluarga besar dan teman-teman peneliti yang juga memberikan dukungan dan saran bagi penulis selama penulisan usulan penelitian ini.

Tesis ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca sekalian. Penulis pun berharap agar usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, 11 Juli 2025


Agus Riyanto

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen Keuangan	12
2.1.2 <i>Trust</i>	16
2.1.2.1 Pengertian <i>Trust</i>	16
2.1.2.2 Dimensi <i>Trust</i>	16
2.1.2.3 Indikator <i>Trust</i>	17
2.1.3 <i>Risk Perception</i>	18
2.1.3.1 Pengertian <i>Risk Perception</i>	18
2.1.3.2 Dimensi <i>Risk Perception</i>	18
2.1.3.3 . Indikator <i>Risk Perception</i>	19
2.1.4 <i>Behavioral Intention</i>	20
2.1.4.1 Pengertian <i>Behavioral Intention</i>	20
2.1.4.2 Dimensi dan Indikator <i>Behavioral Intention</i>	20
2.1.5 Bank Digital.....	21

2.2	Penelitian Yang Relevan/Penelitian Rujukan.....	23
2.2.1	Penelitian Rujukkan.....	23
	Elizabeth (2024).....	39
2.3	Kerangka Berfikir	40
2.4	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	42
2.5	Pengaruh <i>Risk Perception</i> dan <i>Behavioral Intention</i>	42
2.5.1	Hipotesis	43
BAB III		44
METODE PENELITIAN		44
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
3.1.1	Variabel Dependen (Y).....	44
3.1.2	Variabel Independen (X)	44
3.2	Populasi dan Sampel.....	46
3.2.1	Populasi Penelitian.....	46
3.2.2	Teknik Penentuan Sampel	46
3.2.3	Jumlah Sampel.....	47
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data	48
3.3	Teknik Pengumpulan Data	48
3.3.1	Jenis dan Sumber Data	48
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	48
3.4	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	48
3.4.1	Teknik Analisis Data	48
3.4.2	Pengujian Hipotesis	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	52
4.1.1	Deskripsi Perusahaan Perbankan Digital di Indonesia	52

4.1.2	Deskripsi Data Penelitian.....	53
4.1.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.2.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	54
4.1.2.3	Karakteristik Berdasarkan Lama Menggunakan Bank Digital	55
4.1.3	Analisis Deskriptif	55
2.3.1	Analisis Data Deskriptif Variabel <i>Trust</i>	56
4.3.2	Analisis Data Deskriptif Variabel <i>Risk Perception</i>	58
4.3.3	Analisis Data Deskriptif Variabel <i>Behavioral Intention</i>	61
4.4	Hasil Analisis Inferensial.....	62
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	63
4.4.1.1	Uji Outer Model.....	63
4.5	Pembahasan	73
4.5.1	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	73
4.5.2	Pengaruh <i>Risk Perception</i> (X2) terhadap <i>Behavioral Intention</i>	74
BAB V		77
KESIMPULAN DAN SARAN		77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran	77
5.2.1	Saran Praktis.....	77
5.2.2	Saran Akademik	78
5.2.1.	Keterbatasan Penelitian.....	79
DAFTAR PUSTAKA		80
RIWAYAT HIDUP		86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir	1
-----------------------------------	---

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Relevan	3
Tabel 2. Kisi Kisi Instrumen	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan	50
------------------------------------	----