

**PENGARUH PERSEPSI RESIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN  
PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
APLIKASI SEABANK PADA GENERASI Z DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:**

**LIA NURHALIJAH AMINI**

**21012010264 / FEB / EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2025**

**PENGARUH PERSEPSI RESIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN  
PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
APLIKASI SEABANK PADA GENERASI Z DI SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**LIA NURHALIJAH AMINI**

**21012010264 / FEB / EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2025**

**SKRIPSI****PENGARUH PERSEPSI RESIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN  
PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
APLIKASI SEABANK PADA GENERASI Z DI SURABAYA**

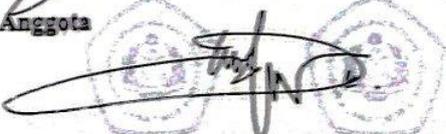
Disusun Oleh:

**LIA NURHALIJAH AMINI****21012010264 / FEB / EM**Telah Dipertahankan Dihadapan  
Dan Diterima Oleh Tim Penguji SkripsiProgram Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal: 05 Juni 2025

Pembimbing Utama

Tim Penguji  
Ketua  
**Dra. Ec. Siti Aminah, M.M****NIP. 196107121988032001**  
**Dra. Ec. Hervi Pudiprastowo, MM****NIP. 196203181988031002**

Anggota

  
**Dewi Deniaty Sholihah, S.E., M.M****NIP. 199102222020122016**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.****NIP. 196304201991032001**

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lia Nurhalijah Amini  
NPM : 21012010264  
Progran : Sarjana (S1)  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga pendidikan tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 Juni 2025  
Yang membuat pernyataan



Lia Nurhalijah Amini  
NPM. 21012010264

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul: **PENGARUH PERSEPSI RESIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI SEABANK PADA GENERASI Z DI SURABAYA.**

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian karya akhir ini. Adapun pihak-pihak tersebut sebagai berikut:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Siti Aminah, M.M selaku dosen pembimbing yang telah membantu serta mengarahkan proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membagikan ilmu selama penulis menjalani proses pembelajaran di bangku perkuliahan.
6. Terkhusus penulis persembahkan kepada Lia Nurhalijah Amini, yap! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena sudah bertahan dan berjuang untuk bisa pada tahap ini, terimakasih untuk tetap hidup dan selalu merayakan dirimu. Teruslah menjadi seseorang yang terus berusaha meski

banyak rintangan serta tekanan. Kamu sangat hebat dan patut bangga atas apapun pencapaianmu.

7. Kepada cinta pertamaku, Alm. Bapak Aminudin yang sudah terlebih dahulu dipanggil oleh yang kuasa sebelum melihat penulis menggunakan toga yang beliau impikan. Terimakasih atas doa, restunya untuk mengizinkan penulis menempuh Pendidikan yang begitu jauh dari rumah serta curahan kasih sayang yang tak terhingga. Semoga ini bisa membuat almarhum Bahagia dan bangga melihat anak bungsunya ini disurganya Allah SWT, Amiin.
8. Terimakasih untuk bidadari surgaku, duniaku dan pintu surgaku Ibu Mimin Mintarsih, terimakasih sudah menjadi ibu tunggal yang hebat luar biasa yang menjadi sandaran dan penyemangat bagi penulis untuk menghadapi dunia. Skripsi ini penulis persembahkan untuk beliau. Terimakasih sudah melahirkan dan berjuang sekuat tenaga untuk selalu memberikan kehidupan yang layak bagi penulis hingga akhirnya bisa tumbuh dewasa dan sampai dititik ini. Kesuksesan dan segala hal baik kedepannya penulis dapatkan karena beliau. Tolong hidup lebih lama didunia ini. Izikan saya mengabdikan dan membalas segala pengorbanan yang telah ibu berikan.
9. Yang tersayang kakak-kakaku M. Ridwan Amin dan Mira Nurasiyah Amini, terimakasih telah memberikan dukungan, doa, serta kasih sayangnya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi bagian dari semangat penulis untuk segera menyelesaikan Pendidikan dan skripsi ini.
10. Kepada kelima keponakan peneliti yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang menjadi penghibur serta semangat untuk penulis menyelesaikan skripsi ini dan kembali pulang ke rumah agar bisa bermain bersama kalian.
11. Serta untuk Vini Fita Sari sebagai teman seperjuangan, sahabat, kaka, dan teman bagi penulis. Terimakasih telah menemani peneliti dalam masa senang maupun sulit, terimakasih selalu menghibur, menyemangati dan menemani penulis selama masa kuliah hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

12. Serta untuk dian, rofi'ah, nisa, rosa, afitra merupakan teman penulis yang sudah menemani dan memberikan informasi mengenai skripsi ini sehingga dapat memperlancar dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terakhir untuk seseorang yang belum bisa saya tulis namanya dengan jelas disini, namun sudah tertulis jelas di Lauhul Mahfudz untukku. Terimakasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini dan sebagai salah satu bentuk penulis dalam memantaskan diri. Meskipun saat ini penulis tidak tahu diantah belahan bumi mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata Bj Habibie “kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca dan bisa menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, 16 Mei 2025

Penulis

Lia Nurhalijah Amini

**PENGARUH PERSEPSI RESIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN  
PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
APLIKASI SEABANK PADA GENERASI Z DI SURABAYA**

**LIA NURHALIJAH AMINI**

**21012010264/FEB/EM**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi resiko, persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan seabank. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengambilan sampel digunakan metode *non-probability* sampling dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan metode SEM yang belandaskan pada komponen, dengan PLS sebagai alat analisis. Hasil penelitian ini adalah variabel persepsi resiko (X1) dan persepsi manfaat (X3) berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan variabel persepsi kemudahan (X2) memiliki hasil positif tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan seabank pada generasi Z di Surabaya. Diperoleh hasil pada uji T untuk variabel X1 sebesar  $3,220 > 1,96$  atau P-Value  $0,001 < 0,05$ ; variabel X2 sebesar  $0,952 < 1,96$  atau P-Value  $0,170 > 0,05$ ; dan variabel X3 sebesar  $2,831 > 1,96$  atau P-Value  $0,002 < 0,05$ . Nilai pada uji R<sup>2</sup> menjelaskan pengaruh persepsi resiko (X1), persepsi kemudahan (X2), dan persepsi manfaat (X3) terhadap keputusan penggunaan seabank sebesar 87,6%, sedangkan sisanya 12,4% dijelaskan oleh variabel lain.

**Kata Kunci:** Seabank; Persepsi Resiko; Persepsi Kemudahan; Persepsi Manfaat

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.4.1 Bagi Perusahaan .....	13
1.4.2 Bagi Peneliti Lain.....	13
1.4.3 Bagi Lembaga .....	13
<b>BAB II .....</b>	<b>14</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori .....	17
2.2.1 Manajemen Pemasaran .....	17
2.2.2 Technology Acceptance Model (TAM).....	19
2.2.3 Persepsi Resiko .....	21
2.2.4 Persepsi Kemudahan.....	22
2.2.5 Persepsi Manfaat.....	24
2.2.6 Keputusan Penggunaan.....	25
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	27
2.3.1 Hubungan Variabel Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Penggunaan 27	27
2.3.2 Hubungan Variabel Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan.....	28
2.3.3 Hubungan Variabel Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan.....	29
2.4 Kerangka Konseptual .....	30
2.5 Hipotesis.....	30
<b>BAB III.....</b>	<b>31</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	31

	iv
3.1.1	Definisi Operasional..... 31
3.1.2	Pengukuran Variabel ..... 35
3.2	Teknik Penentuan Sampel ..... 36
3.2.1	Populasi ..... 36
3.2.2	Sampel..... 36
3.3	Teknik Pengumpulan Data ..... 37
3.3.1	Jenis Data ..... 37
3.3.2	Sumber Data..... 38
3.3.3	Metode Pengumpulan Data ..... 38
3.4	Uji Kualitas Data..... 39
3.4.1	Uji Validitas..... 39
3.4.2	Uji Reliabilitas ..... 39
3.5	Teknis Analisis Data dan Hipotesis..... 40
3.5.1	Teknis Analisis Data..... 40
3.5.2	Cara Kerja PLS ..... 41
3.5.3	Model Indikator Refleksi dan Formatif..... 42
3.5.4	Langkah-Langkah PLS..... 44
3.6	Ukuran Sampel..... 52
<b>BAB IV</b>	<b>.....53</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>.....53</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian ..... 53
4.2	Karakteristik Responden dan Deskripsi Hasil Penelitian..... 54
4.2.1	Karakteristik Responden..... 54
4.2.2	Deskripsi Hasil Variabel Persepsi Resiko (X1) ..... 56
4.2.3	Deskripsi Hasil Variabel Persepsi Kemudahan (X2) ..... 57
4.2.4	Deskripsi Hasil Variabel Persepsi Manfaat (X3)..... 58
4.2.5	Deskripsi Hasil Variabel Keputusan Penggunaan (Y) ..... 59
4.3	Analisa dan Pengujian Hipotesis ..... 59
4.3.1	Interpretasi Hasil PLS..... 59
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian..... 69
4.4.1	Pengaruh Persepsi Resiko terhadap Keputusan Penggunaan ..... 69
4.4.2	Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan ..... 70
4.4.3	Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Penggunaan..... 71
<b>BAB V</b>	<b>.....73</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>.....73</b>

	v
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
Daftar Pustaka.....	76
LAMPIRAN.....	80

### DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Internet Tahun 2018-2024 .....	1
Tabel 3.1 Jawaban Skala Likert.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Resiko (X1)...	56
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Kemudahan (X2) .....	57
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Manfaat (X3)...	58
Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Penggunaan (Y).....	59
Tabel 4.7 Tabel Outer Loading (Mean, STDEV, T-Value) .....	60
Tabel 4.8 Cross Loading .....	61
Tabel 4.9 Average Variance Extracted (AVE) .....	62
Tabel 4.10 Composite Reliability .....	63
Tabel 4.11 Latent Variable Correlations.....	64
Tabel 4.12 R-Square.....	66
Tabel 4.13 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Value).....	68

**TABEL GAMBAR**

Gambar 1.1 Perbandingan pengguna bank digital di Surabaya 2024 .....	4
Gambar 1.2 Logo Seabank.....	5
Gambar 1.3 Riwayat Transaksi dan Keluhan Pengguna .....	7
Gambar 1.4 Keluhan Pengguna Seabank Mengenai Fitur Pinjaman Online .....	10
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 3. 1 Model Indikator Reflektif .....	43
Gambar 3. 2 Model Indikator Formatif.....	44
Gambar 3. 3 Diagram Jalur.....	46
Gambar 4.1 Logo Seabank .....	53
Gambar 4.2 Outer Model dengan Factor loading, Path Coefficient dan R-Square..	65