

**PENGARUH KEMUDAHAN, RESIKO, DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN BANK DIGITAL SEABANK PADA
MASYARAKAT KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

Regita Bintari Prameswari

NPM. 21042010206

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA IMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KEMUDAHAN, RESIKO, DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN BANK DIGITAL SEABANK PADA
MASYARAKAT KOTA SURABAYA

Disusun oleh :

Regita Bintari Prameswari
NPM. 21042010206

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING


Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KEMUDAHAN, RESIKO, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN BANK DIGITAL SEABANK PADA MASYARAKAT KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

REGITA BINTARI PRAMESWARI

NPM. 21042010206

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan
Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 12 September 2025

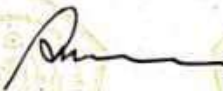
Menyetujui,

Pembimbing Utama


Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

Tim Penguji
1. Ketua


Dr. Dviah Widowati, SH, MM
NIP. 196408141993032001
2. Sekertaris


R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos., M.Si
NIP. 197206132021211003
3. Anggota


Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Regita Bintari Prameswari
NPM : 21042010206
Program : Sarjana (S1) / Magister (S2) / Doktor (S3)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* 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 ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi 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, 12 September 2025
Yang membuat pernyataan



Regita Bintari Prameswari
NPM. 21042010206

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Yang telah yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini. Tanpa adanya rahmat dan pertolongan-nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Resiko, dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank Pada Masyarakat Kota Surabaya” dengan baik. Pembuatan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan banyak bantuan dan senantiasa membimbing dalam penyelesaian skripsi ini. Demikian ucapan yang sama pula penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.SI. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin. M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan

dukungan kepada penulis.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam skripsi ini, baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya.

Oleh karena itu, penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun dari pembaca agar nantinya penulis dapat memperbaiki penulisan skripsi ke arah yang lebih baik. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca khususnya bagi rekan-rekan mahasiswa, semoga Allah SWT selalu melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya pada kita semua.

Surabaya, Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISIiii

DAFTAR TABELvii

DAFTAR GAMBAR.....viii

ABSTRAKix

ABSTRACT.....x

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah.....16

1.3 Tujuan Penelitian17

1.4 Manfaat Penelitian.....17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....18

2.1 Penelitian Terdahulu18

2.2 Landasan Teori21

2.2.1 Sistem Informasi21

2.2.1.1 Pengertian Sistem Informasi21

2.2.2 Keputusan Penggunaan.....22

2.2.2.1 Pengertian Keputusan22

2.2.2.2 Indikator Pengambilan Keputusan Penggunaan.....23

2.2.3 Kemudahan25

2.2.3.1 Pengertian Kemudahan25

2.2.3.2 Indikator Kemudahan.....27

2.2.4 Risiko	28
2.2.4.1 Pengertian Risiko	28
2.2.4.2 Indikator Risiko	30
2.2.5 Keamanan	31
2.2.5.1 Pengertian Keamanan	31
2.2.5.2 Indikator Keamanan	32
2.2.6 Hubungan Antar Variabel Penelitian	34
2.2.6.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank	34
2.2.6.2 Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank	34
2.2.6.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank	35
2.3 Kerangka Berpikir.....	36
2.4 Hipotesis	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
3.2.1 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.2.1.1 Variabel Bebas.....	41
3.2.1.2 Variabel Terikat	43
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	44
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	45
3.3.1 Populasi.....	45
3.3.2 Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	46
3.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4.1 Jenis Data.....	48
3.4.2 Sumber Data.....	48

3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5 Teknik Analisis Data	50
3.5.1 Teknik Analisis	50
3.5.1.1 Uji Validitas.....	50
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	51
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	52
3.5.2.2 Multikolinearitas	53
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas	54
3.5.3 Teknik Analisis Linier Berganda.....	55
3.5.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	55
3.6 Uji Hipotesis	56
3.6.1 Uji F (Simultan)	56
3.6.2 Uji t (Parsial).....	57
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	59
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	59
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Hasil Penelitian	61
4.1.1 Gambar Umum Objek Penelitian	61
4.1.2 Penyajian Data	63
4.2 Teknik Analisis Data	77
4.2.1 Teknik Analisis	77
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	80
4.2.3 Teknik Analisis Linier Berganda.....	83

4.2.4 Koefisiensi Determinasi	85
4.3 Uji Hipotesis	86
4.3.1 Uji F (Simultan)	86
4.3.2 Uji t (Parsial)	87
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	90
4.4.1 Pembahasan Secara Simultan (Uji F).....	90
4.4.2 Pembahasan Secara Parsial (Uji t).....	91
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
Table 3. 2 Bobot Skala Likert.....	49
Table 3.3 Jadwal Penelitian	60
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Domisili Responden	63
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Usia Responden	64
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	65
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Rentang Pendapatan Responden.....	66
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jumlah Transaksi (Per bulan) Responden	67
Table 1.7 Hasil Kuesioner Variabel Kemudahan (X1).....	68
Table 4.8 Hasil Kuesioner Variabel Resiko (X2).....	70
Table 4.9 Hasil Kuesioner Variabel Keamanan (X3).....	71
Table 4.10 Hasil Kuesioner Variabel Keputusan Penggunaan (Y1)	74
Table 4.11 Uji Validitas.....	77
Table 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	79
Table 4.13 Hasil Uji Normalitas	81
Table 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	82
Table 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	83
Table 4.16 Hasil uji Analisis Regresi Berganda	84
Table 4.17 Hasil Koefisien Determinasi	85
Table 4.18 Hasil Uji F.....	86
Table 4.19 Hasil Uji t.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pengguna Bank Digital di Indonesia.....	5
Gambar 1. 2 Data Bank Digital yang Diketahui Khalayak Indonesia	6
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	38
Gambar 4. 1 Logo SeaBank	62

ABSTRAK

Regita Bintari Prameswari, 2025, Pengaruh Kemudahan, Resiko, dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank Pada Masyarakat Kota Surabaya

Peningkatan penggunaan aplikasi perbankan digital mendorong perlunya pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, resiko, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan bank digital SeaBank pada masyarakat Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada 271 responden pengguna aplikasi SeaBank di wilayah Surabaya. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kemudahan, resiko, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Secara parsial, kemudahan, resiko, dan keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan. Implikasi temuan dapat menjadi pedoman bagi penyedia layanan perbankan digital untuk meningkatkan kualitas yang dimiliki. Fokus pada faktor-faktor ini diharapkan dapat membentuk dasar untuk pengembangan strategi yang lebih efektif dalam mengoptimalkan pengalaman pengguna di dunia perbankan digital.

Kata Kunci: keputusan penggunaan, bank digital, aplikasi perbankan digital, kemudahan, resiko, keamanan

ABSTRACT

Regita Bintari Prameswari, 2025, The Influence of Ease of Use, Risk, and Security on the Decision to Use SeaBank Digital Banking Among the People of Surabaya

The growing use of digital banking applications highlights the need for a deeper understanding of the factors influencing user decisions. This study aims to analyze the effect of ease of use, risk, and security on the decision to use SeaBank digital banking services among residents of Surabaya. This research employed a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 271 SeaBank application users in the Surabaya area. The data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results show that, simultaneously, the variables of ease of use, risk, and security have a significant influence on usage decisions. Partially, each of these variables also has a positive and significant effect on the decision to use the application. The implications of these findings can serve as a reference for digital banking service providers in improving the quality of their services. Emphasizing these factors is expected to provide a foundation for developing more effective strategies to optimize the user experience in the digital banking environment.

Keywords: usage decision, digital banking, digital banking application, ease of use, risk, security