PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEGUNAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI BCA MOBILE

(STUDI PADA MAHASISWA UPN VETERAN JAWA TIMUR TAHUN AKADEMIK 2022)

SKRIPSI

Oleh:

RIZKY TRI SYAH PUTRA
NPM. 22042010202

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2026

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEGUNAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI BCA MOBILE

(STUDI PADA MAHASISWA UPN VETERAN JAWA TIMUR TAHUN AKADEMIK 2022)

SKRIPSI



Oleh:

RIZKY TRI SYAH PUTRA
NPM. 22042010202

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEGUNAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI BCA MOBILE

(STUDI PADA MAHASISWA UPN VETERAN JAWA TIMUR TAHUN AKADEMIK 2022)

Disusun oleh:

RIZKY TRI SYAH PUTRA

NPM 22042010202

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

Dr. Dyah Widowati, S.H., M.M

NIP. 196408141993032001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEGUNAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI BCA MOBILE

(STUDI PADA MAHASISWA UPN VETERAN JAWA TIMUR TAHUN AKADEMIK 2022)

Disusun oleh:

RIZKY TRI SYAH PUTRA

NPM. 22042010202

Telah dipertahankan, dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
Pada tanggal 28 Oktober 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

Dr. Dyah Widowati, S.H., M.M
NIP. 196408141993032001

TIM PENGUJI

1. **Ketua**

Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

2. **Sekretaris**

Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196407291990032001

3. **Anggota**

Dr. Dyah Widowati, S.H., M.M
NIP. 196408141993032001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizky Tri Syah Putra

NPM : 22042010202

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

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 ditemukan indikasi plagiasi 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 siapa pun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 28 Oktober 2026

Yang Membuat Pernyataan



Rizky Tri Syah Putra

NPM. 22042010202

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan, dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BCA Mobile (Studi Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Tahun Akademik 2022)"**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1) Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2) Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3) Ibu Dr. Dyah Widowati, S.H., M.M selaku dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur sekaligus selaku dosen pembimbing skripsi

yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, dan juga motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4) Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan, serta pengalaman belajar yang bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan di perguruan tinggi.
5) Bapak Suhedi dan Ibu Marwanih selaku kedua orang tua, serta seluruh keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, motivasi, dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6) Krisna, Joy, Jurycha, Fifi, Gretha, dan Dian selaku teman-teman seperjuangan penulis yang telah menjadi rekan belajar, berdiskusi, dan berbagi pengalaman selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
7) Fida dan Nadhirah selaku sahabat-sahabat terdekat penulis yang senantiasa memberikan dukungan semangat, motivasi, serta bantuan dalam berbagai bentuk selama masa perkuliahan penulis.
8) Valiza, Rarak, Nata, Akbar, Sevty, Sreng, Abhy, dan Aqsya selaku teman-teman penulis di organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik yang telah memberikan dukungan, pembelajaran, serta kenangan yang berharga bagi penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

9) Seluruh teman-teman Program Studi Administrasi Bisnis angkatan 2022 yang selalu memberikan semangat, informasi, motivasi, dan saling mendoakan satu sama lain. Terima kasih karena telah berjuang bersama dan saling berbagi keluh kesah. Penulis berharap dapat bertemu kembali dengan teman-teman dalam keadaan sehat dan sukses di masa yang akan datang.

Penulis memahami bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik serta saran sangat dibutuhkan agar dapat menyempurnakan tulisan ini di masa mendatang. Penulis mengharapkan karya ini bisa berguna bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

Surabaya, September 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN i

LEMBAR PENGESAHAN ii

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vii

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

ABSTRAK xiv

ABSTRACT xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 13

1.3 Tujuan Penelitian 14

1.4 Manfaat Penelitian 15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 15

2.1 Penelitian Terdahulu 15

2.2 Landasan Teori 19

2.2.1 Sistem Informasi Manajemen 19

2.2.2 *Financial Technology* (Fintech) 23

2.2.3 *Mobile Banking* 28

2.2.4 *Technology Acceptance Model* (TAM) 30

2.2.5 Persepsi Kemudahan 34

2.2.6 Persepsi Kegunaan 37
2.2.7 Persepsi Keamanan 40
2.2.8 Keputusan Penggunaan 43
2.3 Hubungan Antar Variabel 47
2.3.1 Hubungan Persepsi Kemudahan, Kegunaan, dan Keamanan Secara Simultan dengan Keputusan Penggunaan BCA Mobile 47
2.3.2 Hubungan Persepsi Kemudahan dengan Keputusan Penggunaan BCA Mobile 49
2.3.3 Hubungan Persepsi Kegunaan dengan Keputusan Penggunaan BCA Mobile 51
2.3.4 Hubungan Persepsi Keamanan dengan Keputusan Penggunaan BCA Mobile 52
2.4 Kerangka Berpikir 53
2.5 Hipotesis 55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 57
3.1 Jenis Penelitian 57
3.1.1 Lokasi Penelitian 58
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 59
3.2.1 Definisi Operasional 59
3.2.2 Pengukuran Variabel 65
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 66
3.3.1 Populasi 66
3.3.2 Sampel 67
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel 68
3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data 70
3.4.1 Jenis Data 70

3.4.2 Sumber Data 71
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data 72
3.5 Teknik Analisis Data 73
3.5.1 Uji Validitas 73
3.5.2 Uji Realibilitas 73
3.5.3 Uji Asumsi Klasik 74
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda 77
3.6 Uji Hipotesis 79
3.6.1 Uji Simultan (Uji F) 79
3.6.2 Uji Parsial (Uji t) 81
3.7 Jadwal Penelitian 85
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 86
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian 86
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan 86
4.1.2 Gambaran Umum Aplikasi BCA Mobile 95
4.1. Penyajian Data Hasil Penelitian 99
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden 99
4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian 104
4.2. Hasil Uji Instrumen 116
4.3.1 Uji Validitas dan Realibilitas 116
4.3.2 Uji Asumsi Klasik 120
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda 128
4.3.4 Uji Hipotesis 131
4.3. Pembahasan 138

4.4.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Keamanan secara simultan terhadap Keputusan Penggunaan 138
4.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan.. 142
4.4.3 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Keputusan Penggunaan..... 145
4.4.4 Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan.... 149
BAB V PENUTUP..... 153
5.1 Kesimpulan 153
5.2 Saran..... 156
DAFTAR PUSTAKA..... 160
LAMPIRAN..... 167

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metode Pembayaran yang Diminati Konsumen RI..... 3
Gambar 1.2 Pemanfaatan Dompet Digital 5
Gambar 1.3 Mobile banking Terpopuler Di Indonesia Tahun 2025..... 7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 55
Gambar 3.1 Model Regresi Berganda 78
Gambar 3.2 Kurva Uji Simultan F (Uji F) 80
Gambar 3.3 Kurva Uji t..... 83
Gambar 4.1 Logo PT Bank Central Asia Tbk (BCA)……90
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk (BCA) 93
Gambar 4.3 Logo Aplikasi BCA Mobile 97
Gambar 4.4 Grafik Histogram Uji Normalitas..... 122
Gambar 4.5 Grafik Normal P-P Plot Uji Normalitas 123
Gambar 4.6 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas 126

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Item..... 62
Tabel 3.2 Skala Pengukuran..... 66
Tabel 3.3 Distribusi Sampel Penelitian..... 70
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian..... 85
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 100
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 101
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas 102
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi... 102
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan BCA Mobile pada Bulan Juli 103
Tabel 4.6 Kriteria Penilaian Rata-Rata (Mean)..... 105
Tabel 4.7 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Persepsi Kemudahan (X1) 106
Tabel 4.8 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Persepsi Kegunaan (X2)..... 108
Tabel 4.9 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Persepsi Keamanan (X3).....111
Tabel 4.10 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Keputusan Penggunaan (Y)..... 113
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....117
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....119
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas..... 121
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas (Coefficients) 124
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas 127
Tabel 4.16 Hasil Analisis Linear Berganda 129
Tabel 4.17 Hasil Uji F..... 132
Tabel 4.18 Hasil Uji t..... 134
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... 137

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian 167
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden 173
Lampiran 3. Frekuensi Jawaban Responden 189
Lampiran 4. Hasil Uji SPSS 192
Lampiran 5. Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Tingkat Plagiarisme 199
Lampiran 6. Letter of Acceptance (LoA) 200

ABSTRAK

RIZKY TRI SYAH PUTRA, 22042010202, PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEGUNAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI BCA MOBILE (STUDI PADA MAHASISWA UPN VETERAN JAWA TIMUR TAHUN AKADEMIK 2022)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan BCA Mobile pada mahasiswa UPN "Veteran" Jawa Timur Angkatan 2022. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 152 responden yang dipilih menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan BCA Mobile. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan BCA Mobile. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik persepsi mahasiswa terhadap kemudahan, kegunaan, dan keamanan BCA Mobile, semakin tinggi pula Keputusan Penggunaan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kemudahan penggunaan, kebermanfaatan fitur, serta aspek keamanan layanan menjadi hal yang penting dalam mendukung keputusan penggunaan BCA Mobile.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Keamanan, Keputusan Penggunaan, BCA Mobile

ABSTRACT

RIZKY TRI SYAH PUTRA, 22042010202, THE EFFECT OF PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED USEFULNESS, AND PERCEIVED SECURITY ON THE DECISION TO USE BCA MOBILE (A STUDY OF STUDENTS AT UPN "VETERAN" JAWA TIMUR, ACADEMIC YEAR 2022)

This study aims to analyze the effects of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Perceived Security on the Decision to Use BCA Mobile among students of UPN "Veteran" Jawa Timur from the 20222 cohort. This study employs a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 152 respondents selected using non-probability sampling with a purposive sampling method. Data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS. The results indicate that Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Perceived Security partially have a positive and significant effect on the Decision to Use BCA Mobile. Simultaneously, the three variables also have a significant effect on the Decision to Use BCA Mobile. These results indicate that the better students' perceptions of the ease of use, usefulness, and security of BCA Mobile, the higher their Decision to Use the application. Therefore, improving ease of use, the usefulness of features, and service security is important in supporting users' decisions to use BCA Mobile.

Keywords: *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Security, Decision to Use, BCA Mobile*