

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN SEABANK
(STUDI KASUS PADA GENERASI Z DI KOTA BEKASI)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen



Oleh:

SALSABILA PUTRI

222711064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI**

2026

LEMBAR PERESETUJUAN SKRIPSI

Nama : Salsabila Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 222711064
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi
Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan
terhadap Minat Penggunaan SeaBank (Studi
Kasus pada Generasi Z di Kota Bekasi)

Skripsi tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Program Studi Strata Satu Manajemen

Bekasi, 30 Juli 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing



Stella Nathasya, S.M., M.M.

NIDN/NUPTK 9546774675230273



Dr. Darwin Hasiholan, SE., M.Si.

NIDN/NUPTK 0328037401

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT
PENGUNAAN (STUDI KASUS PADA GENERASI Z DI KOTA BEKASI)

Oleh

Salsabila Putri

222711064

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada Tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 14 Agustus 2026

Ketua Tim Penguji



Drs. Tigor Hutapea, M.E.

NIDN/ NUPTK 0327096203

Anggota Tim Penguji 1



Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si.

NIDN/ NUPTK 0325107402

Anggota Tim Penguji 2



Dr. Darwin Hasiholan, SE., M.Si

NIDN/ NUPTK 0328037401

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 30 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Salsabila Putri

NIM 222711064

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Salsabila Putri
NIM : 222711064
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan SeaBank (Studi Kasus pada Generasi Z di Kota Bekasi)”.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 30 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Salsabila Putri

NIM 222711064

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”.

(Q.S Al- Baqarah: 286)

“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa : Fa inna ma’al-‘usri Yusra, Inna ma’al -‘usri Yusra”.

(Q.S Al- Insyirah: 5-6)

“Hatiku tenang mengetahui apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak pernah melewatkanmu”.

(Ummar bin Khattab)

“Orang lain tidak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories* nya saja. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Jadi, tetap semangat ya!”.

(Fardi Yandi)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan pada Generasi Z di Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *purposive sampling* melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang memenuhi kriteria, yaitu berusia 17-29 tahun (kategori Generasi Z), pernah menggunakan SeaBank, dan berdomisili di Kota Bekasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan aplikasi SPSS versi 27. Hasil uji t menunjukkan bahwa hanya persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan yang berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan SeaBank, sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan. Nilai koefisien determinasi (adjusted R Square) sebesar 0,669 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen hanya mampu menjelaskan sebesar 66,9% variasi dalam minat penggunaan. Sementara sisanya sebesar 33,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor yang lebih berperan dalam meningkatkan minat penggunaan SeaBank pada Generasi Z di Kota Bekasi dibandingkan dengan kepercayaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak SeaBank dalam meningkatkan manfaat dan kemudahan penggunaan layanan guna mendorong peningkatan minat masyarakat dalam menggunakan SeaBank sebagai layanan perbankan digital.

Kata kunci: Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Minat Penggunaan

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of perceived benefits, perceived ease of use, and trust on usage interest among Generation Z in Bekasi City. This study employs a quantitative approach using purposive sampling by distributing questionnaires to 100 respondents who met the criteria: aged 17–29 years (Generation Z), having used SeaBank, and residing in Bekasi City. The data obtained were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, and the coefficient of determination (R^2) test using SPSS version 27. The results of the t-test showed that only perceived benefits and perceived ease of use had a significant effect on interest in using SeaBank, while trust did not have a significant effect. The adjusted R-squared value of 0.669 indicates that the three independent variables could explain only 66.9% of the variation in interest in using SeaBank. The remaining 33.1% is explained by other factors outside the research model. These findings indicate that perceived benefits and perceived ease of use play a more significant role in increasing Generation Z's interest in using SeaBank in Bekasi City compared to trust. The results of this study are expected to provide insights for SeaBank in enhancing the benefits and ease of use of its services to encourage greater public interest in using SeaBank as a digital banking service.

Keywords: *Perceived use Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Intention to Use*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Adapun judul dari penulisan skripsi ini yaitu “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan SeaBank (Studi Kasus pada Generasi Z di Kota Bekasi).”

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, arahan, kritik, saran, dan motivasi, serta berbagai bentuk dukungan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena dengan karunia dan kehendak-Nya telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Drs. Widayatmoko, M.M., M.Ikom. selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
3. Ibu Stella Nathasya, S.M., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti.
4. Bapak Dr. Darwin Hasiholan, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah dengan tulus meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, ilmu, saran, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si. selaku dosen penasihat akademik yang memberikan arahan dan nasihat selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen serta *civitas academica* STIE Tri Bhakti yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta pembelajaran yang sangat berharga selama masa perkuliahan.

7. Kedua orang tua penulis, Terima kasih atas segala doa, dukungan, semangat, dan usahanya yang tidak pernah berhenti. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan dan pengorbanan kalian dengan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan yang berlipat ganda, aamiin.
8. Sahabat- sahabat penulis yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas segala nasihat, arahan, bantuan serta ketulusan yang telah diberikan, baik dalam proses akademik maupun dalam kehidupan pribadi penulis.
9. Seluruh pihak yang terlibat, terima kasih sudah memberikan dukungan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

Bekasi, 30 Juli 2026

Yang membuat pernyataan

Salsabila Putri

NIM 222711064

DAFTAR ISI

LEMBAR PERESETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Penelitian.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.1.2 <i>Theory of Planned Behaviour (TPB)</i>	14
2.1.3 Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>)	16

2.1.4	Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	19
2.1.5	Kepercayaan.....	21
2.1.6	Minat Penggunaan.....	23
2.1.7	Bank Digital	25
2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Penelitian	32
2.4	Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		35
3.1	Desain Penelitian	35
3.1.1	Tujuan Penelitian.....	35
3.1.2	Metode Penelitian.....	35
3.1.3	Strategi Penelitian	36
3.1.4	Unit Analisis.....	36
3.1.5	Keterlibatan Peneliti.....	37
3.1.6	Latar Penelitian	37
3.1.7	Waktu Pelaksanaan	37
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
3.2.1	Persepsi Manfaat.....	39
3.2.2	Persepsi Kemudahan Penggunaan	40
3.2.3	Kepercayaan	41
3.2.4	Minat penggunaan	42
3.3	Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1	Populasi	42
3.3.2	Sampel	43
3.4	Sumber Data.....	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6	Teknik Analisis Data.....	45
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	45
3.6.2	Uji Instrumen Penelitian	46
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	47
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
3.6.5	Uji Kelayakan Hipotesis	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.2 Hasil Penelitian	52
4.2.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	52
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif	56
4.2.3 Hasil Uji Instrumen	61
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
4.2.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	69
4.3 Pembahasan.....	73
4.3.1 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Penggunaan	73
4.3.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan	74
4.3.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan	76
BAB V PENUTUP	81
5.1 Simpulan	81
5.2 Saran	82
5.3 Implikasi	84
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Performa Bank Digital Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Persepsi Responden terhadap Bank Digital di Indonesia.....	2
Gambar 1. 3 Keluhan Pengguna SeaBank	4
Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model oleh Davis (1989).....	11
Gambar 2. 2 Theory of Planned Behaviour oleh Ajzen (2005)	15
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir	32
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	38
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	51
Gambar 4. 2 Normal P-Plot Uji Normalitas.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Persepsi Manfaat	39
Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Persepsi Kemudahan	40
Tabel 3. 3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Kepercayaan	41
Tabel 3. 4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Minat Penggunaan...	42
Tabel 3. 5 Alternatif Jawaban dengan Skala Likert	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Domisili.....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	55
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	56
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	58
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Manfaat (X1).....	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan (X2).....	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X3)	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Penggunaan (Y)	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Manfaat (X1).....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kemudahan (X2).....	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X3).....	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat Penggunaan (Y)	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4. 20 Hasil Uji T.....	71
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Output Olah Data SPSS Versi 27	94
Lampiran 2 Formulir Kuesioner	104
Lampiran 3 Daftar Populasi dan Sampel	108
Lampiran 4 Tabulasi Data Responden	111
Lampiran 5 Kartu Konsultasi Bimbingan	113
Lampiran 6 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	115
Lampiran 7 Hasil Cek Plagiasi	116
Lampiran 8 Formulir Saran dan Perbaikan	117
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup	118