PENGARUH PERSEPSI RESIKO DAN *SOCIAL INFLUENCE* TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI BANK DIGITAL DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Ekonomi Pembangunan

Diajukan Oleh :

ANIF LUTHFIA VALENTINA
NPM : 20410020

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2025

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN *SOCIAL INFLUENCE*

TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI BANK DIGITAL DI

SURABAYA

Diajukan oleh :

ANIF LUTHFIA VALENTINA
NPM : 20410020

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING

Prof. Dr. Ir. Ismanto Hadi Santoso, M.S. Tanggal, 03 Januari 2025

KETUA PROGRAM STUDI

Gigih Pratomo,S.E.,M.Sc Tanggal, 03 Januari 2025

HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI
SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN *SOCIAL INFLUENCE*

TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI BANK DIGITAL DI

SURABAYA

Dipersiapkan Dan Disusun Oleh :

ANIF LUTHFIA VALENTINA
NPM : 20410020

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama	Anggota Dewan Penguji
Prof. Dr. Ir. Ismanto Hadi Santoso, M.S.	Ermatry Hariani SE.,M.SE
	Gigih Pratomo,S.E.,M.Sc

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 10 Januari 2025

KETUA PROGRAM STUDI

Gigih Pratomo,S.E.,M.Sc

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Anif Luthfia Valentina
NPM : 20410020
Alamat : Pakis Tirtosari 13/34
Program Studi : Ekonomi Pembangunan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH PERSEPSI RESIKO DAN *SOCIAL INFLUENCE* TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI BANK DIGITAL DI SURABAYA**" bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Juli 2024

Yang membuat pernyataan

Anif Luthfia Valentina
20410020

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Persepsi Risiko Dan *Social Influence* Terhadap Minat Bertransaksi Bank Digital DI SURABAYA"

Tujuan dari penyusunan skripsi ini yakni untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) Jurusan Ekonomi Pembangunan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis sadar bahwa tanpa adanya bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang selalu memberikan Kesehatan, kekuatan, kelancaran, Rahmat, ridho dan kasih sayang-Nya yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, Sp. THT-KL(K), FICS selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.AK selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Gigih Pratomo,S.E.,M.Sc. selaku Ketua Program Studi dan Dosen Wali Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. Ismanto Hadi Santoso, M.S.selaku dosen pembimbing yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu dalam mengarahkan, membimbing, serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu dalam kegiatan belajar mengajar selama di kampus.
7. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang terkait pelayanan administrasi selama masa perkuliahan.
8. Keluarga saya, teruntuk Bapak, Mama, saudara kandung saya,kakak ipar,ponakan yaitu mbak fidah,mas okky,mas rossi,mbak ayu,hana,alea,saka yang selalu mendo'akan agar lulus kuliah dengan lancar dan barokah serta selalu memberi dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
9. Teruntuk teman saya Dewa, Dwi, Miah, Nidya, Reyza, Daniel, Erick, Dwimastaji, Janji, Rachel, Belqisa, Aji, Almh Nurma dari prodi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
10. Teruntuk sahabat dekat dirumah Ciwi-Ciwi Mantap yang selalu tidak pernah lupa untuk tetap terus support menyelesaikan skripsi Mbak Yulli,Mbak Mei,Della dan Illa
11. Teruntuk Abang Teuku Saiful dan Bang irvan yang telah membantu dan memberikan ilmu untuk menyusun skripsi dari awal hingga akhir.
12. Teruntuk Bapak Arief Permadi Selaku Operasional Manager Sejuta Jiwa,Bapak Dendy Judistira selaku District Manager Sejuta Jiwa Dan Bapak M. Hendra Nurhaymin selaku Supervisor Sejuta Jiwa yang telah memberikan waktu izin dan tuker shift Ketika keperluan untuk bimbingan skripsi dan banyak banyak support untuk menyelesaikan kuliah hingga mendapatkan gelar sarjana Ekonomi
13. Teruntuk Abang Deni Ramdani yang mengsupport atau memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi dan menyelesaikan pendidikan akhir hingga bisa mendapatkan kerja yang layak dan saya inginkan
14. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tetapi tetap penulis akan mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya.

Semoga Allah selalu memberikan Rahmat atas segala jasa dan kebaikannya serta bantuan yang diberikan kepada penulis. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai tambahan pengetahuan, maupun untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, 6 Januari 2025

Penulis

Anif Luthfia Valentina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI i

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ii

HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI iii

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT iv

KATA PENGANTAR v

ABSTRAK 1

ABSTRACT 2

BAB I 3

PENDAHULUAN 3

1.1 Latar Belakang 3

1.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Manfaat Penelitian 8

BAB II 9

TELAAH PUSTAKA 9

2.1 Landasan Teori 9

2.1.1 Teory of Planned Behavior (TPB) 9

2.1.2. Minat Bertransaksi 10

2.1.3. Persepsi Risiko 12

2.1.4. Sosial Influence 14

2.2 Penelitian Sebelumnya 16

2.3 Hipotesis dan Model Analisis 20

2.3.1 Hipotesis 20

2.3.2Model Analisis 21

BAB III 23

METODE PENELITIAN 23

3.1 Pendekatan Peneletian 23

3.2 Populasi dan Sampel 23

3.2.1 Populasi 23

3.2.2 Sampel 23
3.3 Identifikai Variabel 23
3.4 Definisi Operasional Variabel 23
3.4.1 Minat Bertransaksi (Variabel Y) 23
3.4.2 Persepsi Risiko (Variabel X1) 24
3.4.3 Sosial Influence (Variabel X2) 25
• Indikator *Social Influence* 25
1. Pengaruh lingkungan keluarga yang memberikan informasi 25
2. Pengaruh lingkungan pertemanan 25
3. Posisi sosial 25
4. Dorongan dari keluarga 25
3.5 Jenis dan Sumber Data 25
3.6 Prosedur Pengumpulan Data 25
3.7 Teknik Analisis 25
a. Uji Asumsi Klasik 26
1. Uji Normalitas 26
2. Uji Multikolinearitas 26
3. Uji Autokorelasi 26
4. Uji Heterokedastisitas 27
b. Analisis Regresi 27
1. Uji Koefisien Determinasi (R2) 27
c. Uji Hipotesis 28
1. Uji Signifikansi Parsial (Uji T) 28
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) 28
HASIL DAN PEMBAHASAN 29
4.1 Gambaran Umum Penelitian 29
4.2 Deskripsi Data Penelitian 30
Gambar 4.1 31
Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 31
Gambar 4.2 32

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dampak dari tingkat pemahaman konsumen serta karakteristik layanan terhadap keputusan dalam penggunaan. Metode *purposive sampling* diterapkan dengan melibatkan 400 partisipan. Secara teoritis, hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, yang menyatakan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan digital di Surabaya. Penelitian ini menemukan bahwa Persepsi Risiko berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi bank digital di Surabaya*, Social influence* bernilai positif dan signifikan yang artinya *social influence* akan meningkatkan minat bertransaksi bank digital di Surabaya dan penguatan *social influence* melalui strategi pemasaran berbasis komunitas, testimoni pelanggan, atau influencer dapat meningkatkan adopsi layanan bank digital secara signifikan.

Kata Kunci : Pengetahuan konsumen, fitur layanan, keputusan penggunaan, persepsi risiko, minat bertransaksi, bank digital, *social influence,* strategi pemasaran berbasis komunitas, testimoni pelanggan, *influencer*.

ABSTRACT

This study was conducted to analyze the impact of the level of consumer understanding and service characteristics on usage decisions. A purposive sampling method was applied involving 400 participants. Theoretically, the results of this study support the hypothesis described in the previous chapter, which states that risk perception has a significant influence on public interest in conducting digital banking transactions in Surabaya. The study reveals that perceived risk positively and significantly affects the intention to use digital banking services in Surabaya. Additionally, social influence is found to be positive and significant, indicating that social influence can enhance the intention to adopt digital banking services. Strengthening social influence through community-based marketing strategies, customer testimonials, or influencers can significantly increase the adoption of digital banking services.

Keywords: Consumer knowledge, service features, usage decision, perceived risk, transaction intention, digital banking, social influence, community-based marketing strategies, customer testimonials, influencers