

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS WEB DAN  
PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENABUNG  
PRODUK *DIGITAL SAVING* BRI DI MASA PANDEMI  
COVID-19**

**(Studi Kasus pada nasabah BRI Cabang Jatinegara)**

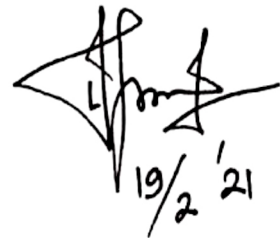
**SKRIPSI**

**AYU HARJUNIARTI**

**2115000041**

Acc Ujian Skripsi



  
19/2 '21

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS WEB DAN  
PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENABUNG  
PRODUK *DIGITAL SAVING* BRI DI MASA PANDEMI  
COVID-19**

**(Studi Kasus pada nasabah BRI Cabang Jatinegara)**

**SKRIPSI**

**AYU HARJUNIARTI**

**2115000041**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

# **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS WEB  
DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT  
MENABUNG PRODUK DIGITAL SAVING BRI  
DI MASA PANDEMI COVID 19  
(Studi Kasus pada Nasabah BRI Cabang Jatinegara)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 19 Februari 2021



**Ayu Harjuniarti**  
**NPM : 2115000041**

# PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

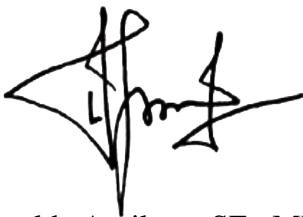
**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS WEB  
DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT  
MENABUNG PRODUK DIGITAL SAVING BRI  
DI MASA PANDEMI COVID 19  
(Studi Kasus pada Nasabah BRI Cabang Jatinegara)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Imelda Aprileny, SE., ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 19 Februari 2021

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Imelda Aprileny, SE., ME



Muhammad Ramaditya BBA, M.Sc


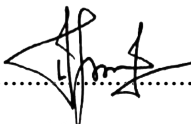


# HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS WEB  
DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT  
MENABUNG PRODUK DIGITAL SAVING BRI  
DI MASA PANDEMI COVID 19  
(Studi Kasus pada Nasabah BRI Cabang Jatinegara)**

telah diuji dalam suatu sidang karya ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal **27 Februari 2021** dengan nilai **A**

## **Panitia Ujian Karya ilmiah**

1.  ; Muhammad Ramaditya BBA, M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Imelda Aprileny, SE., ME  
(Pembimbing)
3.  ; Joko Bagio Santoso, SE., MM  
(Anggota Penguji)
4.  ; Rutinaias Halohongan, SE., MM  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Imelda Aprileny, SE., ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan karya ilmiah ini.
2. Bapak / Ibu dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya BBA, M.Sc Selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Seluruh dosen, staf dan karyawan di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran serta bantuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Seluruh staf perpustakaan Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STEI) yang telah memberikan waktu kepada penulis untuk meminjamkan buku – buku untuk referensi selama penelitian ini.
7. Pihak staf BRI Cabang Jakarta Jatinegara yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
8. Kepada kedua orang tua dan adik – kakak penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat serta doa yang tiada henti.
9. Para *office mate* Yuni Sirait, Hernita Lisnari, Febriana Sofia, Astari Febrianti yang selalu menemani saat mengerjakan skripsi.
10. Manager Pemasaran BRI Cabang Jakarta Jatinegara, Ibu Dania Kartika yang

telah memberikan bimbingan selama menjalani penelitian.

11. Para sahabat di WISMA ROSA tempat mengerjakan skripsi Keket, Prinka, Ajim, Daman, Hani, Kak Kiki, Bang Anto, Ami yang selalu menemani saat mengerjakan skripsi.
12. Muhammad Nur yang selalu memberi semangat, dukungan, motivasi selama menjalankan penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 19 Februari 2021



**Ayu Harjuniarti**  
**NPM : 21150000041**

# HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Harjuniarti  
NPM : 21150000041  
Program Studi : S1 - Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS WEB  
DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT  
MENABUNG PRODUK DIGITAL SAVING BRI  
DI MASA PANDEMI COVID 19  
(Studi Kasus pada Nasabah BRI Cabang Jatinegara)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 19 Februari 2021

Yang menyatakan,



Ayu Harjuniarti



Ayu Harjuniarti

NPM 2115000303

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

Imelda Aprileny, SE., ME

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS WEB  
DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT  
MENABUNG PRODUK DIGITAL SAVING BRI DI  
MASA PANDEMI COVID 19  
(Studi Kasus pada Nasabah BRI Cabang Jatinegara)**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kepercayaan, kualitas produk (web) dan persepsi risiko terhadap minat menabung produk digital saving BRI di masa pandemi Covid 19.

Penelitian dilakukan terhadap nasabah BRI cabang Jatinegara dengan populasi sebesar 800 orang dan ditetapkan sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* yaitu peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat itu. Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif dalam penelitian ini merupakan data yang bersumber langsung dari responden yang disajikan dalam bentuk skala *likert*. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain observasi, wawancara dan angket. Metoda statistik yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan aplikasi WarpPLS 6.0.

Hasil dari penelitian ini tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan ( $X_1$ ) terhadap minat menabung (Y). Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas web ( $X_2$ ) terhadap minat menabung (Y). Terdapat pengaruh signifikan antara persepsi risiko ( $X_3$ ) terhadap minat menabung (Y). Untuk hasil pengujian simultan, kepercayaan, kualitas web dan persepsi risiko berpengaruh terhadap minat menabung produk *digital saving* BRI di masa pandemi.

***Kata kunci : Kepercayaan, Kualitas Web, Persepsi Risiko, Minat Menabung***

Ayu Harjuniarti

Advisor :

NPM 21150000041

Imelda Aprileny, SE., ME

*S1 Majoring in Management*

***THE IMPACT OF TRUST, WEB QUALITY AND PERCEIVED RISK ON  
INTEREST IN SAVING BRI DIGITAL SAVING PRODUCTS DURING THE  
COVID 19 PANDEMIC***

***(Case Study On Customers BRI Jatinegara Branch)***

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of trust, product quality (web) and risk perception on the interest in saving BRI digital saving products during the Covid 19 pandemic.*

*The study was conducted on BRI customers at the Jatinegara branch with a population of 800 people and set a sample of 100 people . The sampling technique used in this study used non-probability sampling with accidental sampling technique, in which the researcher took a sample that he happened to meet at that time. The type of data needed in this research is quantitative data. Quantitative data in this study is data that comes directly from respondents presented in the form of a Likert scale. Data collection techniques used include observation, interviews and questionnaires. The statistical method used is multiple regression analysis with the WarpPLS 6.0 application.*

*The results of this study did not have a significant effect between trust (X1) and interest in saving (Y). There is a significant influence between web quality (X2) on interest in saving (Y). There is a significant influence between perceived risk (X3) on interest in saving (Y). For the simultaneous test results, trust, web quality and risk perception affect the interest in saving in BRI digital saving products during a pandemic.*

***Keywords : Trust, Web Quality, Perceived Risk, Interest in Saving***

# DAFTAR ISI

## Halaman

HALAMAN JUDUL . . . . .	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH . . . . .	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING . . . . .	iii
HALAMAN PENGESAHAN . . . . .	iv
KATA PENGANTAR . . . . .	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH . . . . .	vii
ABSTRAK . . . . .	viii
DAFTAR ISI . . . . .	x
DAFTAR TABEL . . . . .	xiii
DAFTAR GAMBAR . . . . .	xiv
DAFTAR LAMPIRAN . . . . .	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN . . . . .</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah . . . . .	1
1.2. Perumusan Masalah . . . . .	4
1.3. Tujuan Penelitian . . . . .	5
1.4. Manfaat Penelitian . . . . .	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA . . . . .</b>	<b>7</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu . . . . .	7
2.2. Landasan Teori . . . . .	11
2.2.1. Konsep Manajemen Pemasaran . . . . .	11
2.2.2. Definisi Perilaku Konsumen . . . . .	12
2.2.3. Kepercayaan . . . . .	12
2.2.3.2. Pengertian Kepercayaan . . . . .	12
2.2.3.3. Manfaat Kepercayaan Konsumen . . . . .	14
2.2.3.4. Karakteristik Kepercayaan Konsumen . . . . .	15
2.2.4. Kualitas Produk (Web) . . . . .	16
2.2.4.1. Pengertian Kualitas Produk (Web) . . . . .	16
2.2.4.2. Karakteristik Produk . . . . .	17
2.2.4.3. Indikator Kualitas Produk . . . . .	18

2.2.5. Persepsi Risiko .....	19
2.2.6. Minat.....	20
2.2.6.1. Pengertian Minat Beli .....	21
2.2.6.2. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah .....	23
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	24
2.3.1. Pengaruh kepercayaan terhadap minat menabung .....	24
2.3.2. Pengaruh kualitas web terhadap minat menabung .....	25
2.3.3. Pengaruh persepsi risiko terhadap minat menabung .....	25
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	26
2.5. Kerangka Konseptual .....	27
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1. Strategi Penelitian.....	28
3.2. Populasi dan Sampel .....	28
3.2.1. Populasi penelitian.....	28
3.2.2. Sampel penelitian.....	29
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	29
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	31
3.5. Metoda Analisis Data .....	32
3.5.1. Metoda Statistik Data .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1. Profil BRI Cabang Jatinegara Jakarta Timur .....	38
4.1.1. Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan .....	38
4.1.2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia .....	40
4.1.3. Perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jatinegara Jakarta Timur.....	41
4.1.4. Denah Lokasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jatinegara Jakarta Timur.....	41
4.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan .....	42
4.1.6. Tupoksi Kerja .....	43
4.2. Deskripsi Responden.....	52
4.3. Deskripsi Variabel.....	58
4.3.1. Kepercayaan.....	59

4.3.2. Kualitas Web.....	60
4.3.3. Persepsi Risiko.....	61
4.3.4. Minat Menabung.....	62
4.4. Analisis <i>Outer Model</i> .....	63
4.4.1. <i>Convergent Validity</i> .....	63
4.4.2. <i>Composite Reliability</i> .....	65
4.4.3. <i>Cronbach's Alpha</i> .....	65
4.5. Analisis Inner Model .....	66
4.6. Pengujian Hipotesis .....	69
4.7. Temuan Hasil Penelitian .....	71
4.7.1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Menabung .....	71
4.7.2. Pengaruh Kualitas Web terhadap Minat Menabung .....	71
4.7.3. Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Minat Menabung .....	72
4.7.4. Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Web dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menabung .....	73
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
5.1. Simpulan.....	74
5.2. Saran.....	75
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Skala Data.....	30
<b>Tabel 3.2.</b> Operasionalisasi Variabel.....	31
<b>Tabel 4.1.</b> Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	53
<b>Tabel 4.2.</b> Deskripsi Usia Responden.....	54
<b>Tabel 4.3.</b> Deskripsi Pendidikan Responden.....	55
<b>Tabel 4.4.</b> Deskripsi Pendapatan Responden.....	56
<b>Tabel 4.5.</b> Deskripsi Frekuensi Lama Menggunakan <i>Digital Saving</i> .....	57
<b>Tabel 4.6.</b> Interpretasi Nilai Indeks.....	58
<b>Tabel 4.7.</b> Indeks Persepsi Responden Terhadap Kepercayaan ( $X_1$ ).....	59
<b>Tabel 4.8.</b> Indeks Persepsi Responden Terhadap Kualitas Web ( $X_2$ ).....	60
<b>Tabel 4.9.</b> Indeks Persepsi Responden Terhadap Persepsi Risiko ( $X_3$ ).....	61
<b>Tabel 4.10</b> Indeks Persepsi Responden Terhadap Minat Menabung ( $Y$ ).....	62
<b>Tabel 4.11</b> <i>Output Combine Loadings and Cross Loading</i> .....	63
<b>Tabel 4.12.</b> <i>Correlations</i> among l.vs. with sq. rts. of AVEs.....,	64
<b>Tabel 4.13.</b> <i>Composite Reliability</i> pada <i>Latent Variable Coefficients</i> .....	65
<b>Tabel 4.14.</b> <i>Cronbach Alpha</i> pada <i>Laten Variabel Coefficients</i> .....	66
<b>Tabel 4.15.</b> <i>Model Fit Indies</i> .....	67
<b>Tabel 4.16.</b> <i>R-Squared Contribution</i> .....	68
<b>Tabel 4.17.</b> <i>Effect Size</i> .....	69
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Hipotesis Parsial dan Simultan.....	70

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual Penelitian.....	27
<b>Gambar 4.1.</b> PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jatinegara Jakarta Timur .....	41
<b>Gambar 4.2.</b> Denah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jatinegara Jakarta Timur .....	41
<b>Gambar 4.3.</b> Bagan Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jatinegara Jakarta Timur.....	43
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Jenis Kelamin Responden .....	53
<b>Gambar 4.5.</b> Diagram Usia Responden .....	54
<b>Gambar 4.6.</b> Diagram Pendidikan Responden .....	55
<b>Gambar 4.7.</b> Diagram Pendapatan Responden.....	56
<b>Gambar 4.8.</b> Diagram Lama Penggunaan <i>Digital Saving</i> BRI Responden.....	57
<b>Gambar 4.9.</b> Hasil Pengolahan Data .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Daftar Kuesioner .....	80
<b>Lampiran 2.</b> Deskripsi Responden.....	85
<b>Lampiran 3.</b> Tabulasi Data .....	88
<b>Lampiran 4.</b> Output WarpPLS .....	90
<b>Lampiran 5.</b> Surat Keterangan Riset.....	123
<b>Lampiran 6.</b> Daftar Riwayat Hidup .....	124