

**ANALISIS PENGARUH PENGELOLAAN AGEN,
KEPERCAYAAN, DAYA GUNA, DAN RESIKO TERHADAP
PENGUNAAN LAYANAN BRILINK DI UNIT OEPURA
KOTA KUPANG**



SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat sarjana S1

Program Studi Ekonomi Pembangunan

Oleh
Cicy Putri Imanuela Ishak
NIM: 311 18 075


**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi dan telah diuji pada Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Kupang, Desember 2022


Pembimbing I


Dr M.E. Perseveranda, SE, M. Si
NIDN : 0818066703
Tanggal :

Pembimbing II


Adrianus Ketmoen, SE., MM
NIDN : 0812098901
Tanggal :

Mengetahui
Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan


Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME
NIDN : 0822038001
Tanggal :

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh Panitia Ujian Skripsi Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 22 November 2022
Tempat : *Confrence Room*
Jam : 12.00 Siang
Atas Nama : Cicy Putry Imanuela Ishak
No. Registrasi : 31118075
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- | | | |
|----------------|------------------------------------|---|
| 1. Ketua | : Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si | () |
| 2. Sekretaris | : Adrianus Ketmoen, SE.,MM | () |
| 3. Penguji I | : Daniel Taolin, SE,M.Si | () |
| 4. Penguji II | : Emiliana Martuti Lawalu,SE,ME | () |
| 5. Penguji III | : Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si | () |

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis


Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN : 0819066703

Ketua Program Studi
Ekonomi Pembangunan


Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME
NIDN : 0822038001

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah pekerjaan saya sendiri dan didalam tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan didalam tulisan ini dan daftar pustaka.

Kupang, Desember 2022



Cicy Putri Imanueala Ishak
Nim: 31118075

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Kegagalan dan kesalahan mengajarkan kita untuk mengambil pelajaran dan menjadi lebih baik”

(Cicy)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh ungkapan syukur kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Bapak Yusak Paulus dan Mama Lorina Abineno
2. Kakak Nehemina Dodi Susilo dan Adik Billy Peter Imanuela Ishak

ABSTRACT

This research was written by Cicy Putri Imanuela Ishak (3118075) Development Study Program, Faculty of Economics and Business under the guidance of my supervisor I Dr. M. E, Perseveranda SE., M, Si and supervisor II Mr. Adrianus Ketmoen, SE. MM with the research title "Analysis of the Influence of Agent Management, Trust, Usability and Risk on the Use of BRILink Services in the Oepura Unit".

The purpose of this study is 1) to see the effect of trust on BRILink services in Oepura. 2) the researcher wants to see the effect of Daya Guna on BRILink Services in the Oepura unit. 3) see the effect of Risk on BRILink Services in the Oepura unit. 4) To find out simultaneously and partially regarding the Trust, Usability and Risk of BRILink Services in the Oepura unit.

This study uses quantitative data, the type of data that can be measured or calculated directly, in the form of information or explanation expressed in numbers or in the form of numbers. Sources of data used in this study are primary data and secondary data with a significant level of 5%. There are 100 samples in this study were analyzed by Eviews 10 using four components, namely. 1) Normality test 2) Multicollinearity test, 3) heteroscedasticity, 4) autocorrelation.

The results obtained: Trust, Usability and Risk have a simultaneous and significant effect on BRILink Services. From the results of this study, it is suggested to the BRILink Agent Unit Oepura to further improve the existing BRILink Services.

Keywords: BRILink Service, Trust, Usability, and Risk

ABSTRAK

Penelitian ini ditulis oleh Cicy Putri Imanuela Ishak (31118075) Program Studi Pembangunan Fakultas Ekonomika dan Bisnis di bawah bimbingan dosen pembimbing I Dr. M. E, Perseveranda SE.,M,SI dan dosen pembimbing II Bapak Adrianus Ketmoen, SE. MM dengan Judul Penelitian “ Analisis Pengaruh Pengelolaan Agen, Kepercayaan, Daya Guna dan Resiko Terhadap Penggunaan Layanan BRILink Di Unit Oepura”.

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk melihat pengaruh kepercayaan terhadap layanan BRILink di unit Oepura. 2) peneliti ingin melihat pengaruh Daya Guna terhadap Layanan BRILink di unit Oepura. 3) melihat pengaruh Resiko terhadap Layanan BRILink di unit Oepura. 4) Untuk mengetahui secara simultan dan parsial mengenai Kepercayaan, Daya Guna dan Resiko terhadap Layanan BRILink di unit Oepura.

Penelitian ini menggunakan Data Kuantitatif, jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer dan Data Sekunder dengan tingkat sigifikan 5%. Terdapat 100 sampel dalam penelitian ini dianalisis dengan *Eviews 10* dengan menggunakan empat komponen yaitu. 1) Uji Normalitas 2) Uji Multikolinearitas, 3) heterokesdasita, 4) autokorelasi.

Hasil Penelitian diperoleh: Kepercayaan, Daya Guna dan Resiko berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Layanana BRILink. Dari hasil penelitian ini disarankan kepada Agen BRILink Unit Oepura untuk lebih meningkatkan Layanan BRILink yang sudah ada.

Kata Kunci : Layanan BRILink, Kepercayaan, Daya Guna, dan Resiko.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan , karena atas Berkat, Rahmat dan Karunia-Nya, penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Pengelolaan Agen, Kepercayaan, Daya Guna dan Resiko Terhadap Penggunaan Layanan BRILink Di Unit Oepura” tepat pada waktunya.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk meraih gelas Sarjana Ekonomi pada program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Widya Mandira.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, serta Staf yang telah memberikan kesempatan untuk penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Program Studi Ekonomi Pembangunan.
2. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis dan Bapak Daniel Taolin, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama belajar di Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Program Studi Ekonomi Pembangunan.
3. Ibu Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Katolik Widya Mandira.
4. Dr. M. E, Perseveranda SE.,M,Siselaku dosen pembimbing I, yang telah rela

meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Adrianus Ketmoen, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah rela meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah mengajar penulis selama kuliah di Universitas Katolik Widya Mandira.
7. Para pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah membantu penulis dalam studi dan fasilitas sarana lainnya.
8. Kepala Cabang Bank BRI unit oepura, yang telah mengizinkan dan membantu memberikan data dalam penelitian ini.
9. Kepada Agen BRILink Unit Oepura yang telah membantu dalam proses penelitian.
10. Bapak Yusak Paulus dan Mama Lorina Abineno, Kakak Dodi, dan Adik Billy yang selalu memberikan motivasi dan dukungan doa.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala masukan dan kritikan sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini.

Kupang, 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Bagi Bank BRI	8
1.4.2 Bagi Bank BRI	8
1.4.3 Bagi Lembaga Pendidikan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
TEORITIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Pengertian dan Fungsi Bank	9
2.1.1.1 Jenis Bank	10
2.1.1.2 Kegiatan dan Produk Bank	12
2.2 Hubungan Antar Variabel	22
2.2.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan BRILink	22

2.2.2	Pengaruh Daya Guna Terhadap Pemanfaatan Layanan BRILink	22
2.2.3	Pengaruh Resiko Penggunaan Terhadap Layanan BRILink	23
2.3	Penelitian Terdahulu	23
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis	26
2.5	Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.2	Definisnisi Operasional Variabel	29
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	30
3.3.1	Jenis Data	30
3.3.2	Sumber Data	31
3.3.2.1	Data Primer	31
3.3.2.2	Data Sekunder	31
3.4	Populasi dan Sampel	31
3.4.1	Populasi	31
3.4.2	Sampel	31
3.5	Metode Pengumpulan Data	33
3.6	Teknik Analisis	33
1.6.3	Analisis Deskriptif	33
3.7	Teknik Analisis Data	35
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif	35
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN		44
4.1	Gambaran Umum Kota Kupang	44
4.1.1	Bank Rakyat Indonesia	45
4.1.2	Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia	46
4.1.3	Struktur Organisasi	47
4.2	Gambaran umum Tempat Penelitian Agen BRILink Unit Oepura	47
BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		49
5.1	Gambaran Umum Responden Penelitian	49

5.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
5.2	Statistik Deskriptif	51
5.3	Uji Asumsi Klasik	56
5.3.1	Normalitas	56
5.3.2	Multikolinieritas	56
5.3.3	Heteroskedastisitas	57
5.3.4	Autokorelasi	58
5.3.5	Uji Regresi Linear Berganda.....	58
5.3.6	Pengujian Hipotesis.....	60
5.4	Pembahasan.....	64
5.4.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Layanan BRILink Unit Oepura Kota Kupang	64
5.4.2	Pengaruh Daya Guna Terhadap Layanan BRILink Unit Oepura Kota Kupang	66
5.4.3	Pengaruh Resiko Terhadap Layanan BRILink Unit Oepura Kota Kupang	67
BAB VI PENUTUP.....		69
6.1	Simpulan	69
6.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Nasabah Pengguna Layanan Brilink Selama Tahun 2021 .	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 5.2 Usia Responden	50
Tabel 5.3 Pekerjaan Responden	50
Tabel 5.4 Deskripsi Variabel Kepercayaan (X_1).....	52
Tabel 5.5 Deskripsi Variabel Daya Guna (X_2).....	53
Tabel 5.6 Deskripsi Variabel Resiko (X_3).....	55
Tabel 5.7 Deskripsi Variabel Layanan BRILink (Y)	55
Tabel 5.8 Uji Normalitas	56
Tabel 5.9 Uji Multikolinieritas	57
Tabel 5.10 Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 5.11 Uji Autokorelasi Durbin-Watson (DW).....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran Teoritis	28
---	----