

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*
NASABAH BANK BCA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

FITRI RIZKI ALIFIA
NIM : 2012210775

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*
NASABAH BANK BCA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

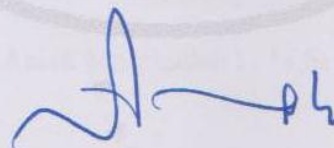
FITRI RIZKI ALIFIA

NIM : 2012210775

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : **4-10-2016**



(Dra.Ec. Aniek Maschudah L., M.Si.)

SKRIPSI

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*
NASABAH BANK BCA DI SURABAYA**

Disusun oleh

FITRI RIZKI ALIFIA

NIM : 2012210775

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 18 Agustus 2016

Tim Penguji

Ketua : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom.,MH

Sekretaris : Dra.Ec. Aniek Maschudah I., M.Si

Anggota : Dra. Psi. Tjahyani Prawitowati, MM

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitri Rizki Alifia
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 16 September 1994
N.I.M : 2012210775
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Keamanan
Terhadap Keputusan Menggunakan *Internet*
Banking Nasabah Bank BCA di Surabaya

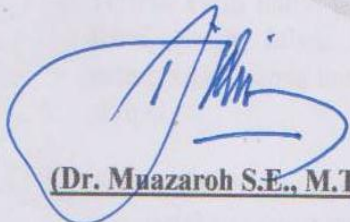
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen,

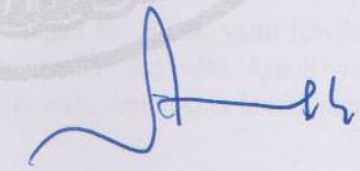
Dosen Pembimbing,

Tanggal : 6-10-2016

Tanggal : 4-10-2016



(Dr. Muazaroh S.E., M.T.)



(Dra.Ec. Aniek Maschudah L., M.Si.)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Jika seseorang berpergian dengan tujuan untuk mencari ilmu, maka Allah SWT akan menjadikan perjalanannya bagaikan perjalanan menuju surga” - Nabi Muhammad SAW

PERSEMBAHAN

1. Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala nikmat dan karunia-Nya, maka skripsi ini dapat terselesaikan pada waktunya.
2. Nabi Muhammad SAW yang memberikan teladan kepada seluruh umatnya.
3. Orang tua yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta doa, kasih sayang, dan semangat yang tiada henti dalam proses mengerjakan skripsi ini.
4. Adik saya yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan doanya untuk keberhasilan dalam mengerjakan skripsi.
5. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas terselesaikannya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu untuk memerikan bimbingan, arahan dan pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
6. Bapak/Ibu Dosen penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun, mengarahkan, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya.
7. Terima kasih untuk doa, nasehat, hiburan, semangat dari teman-teman yang selalu ada dalam susah, sedih, senang yaitu Ega, Lidya, Nadia, Adam, Reno, Gagas, Riris, Tika.
8. Terima kasih untuk teman-teman bimbingan Bu Aniek yaitu Revika, Ajeng, Kimi, Senja, Mbak Alifianti, Wisda, Della dan Mas Qaedi yang telah memberikan canda tawa, semangat, informasi, serta saran ketika mengerjakan skripsi.
9. Terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu saya dalam proses mengerjakan skripsi ini hingga dapat terselesaikan tepat waktu.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya, melalui ilmu-Nya yang Maha Luas dan tak terkira sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Keamanan terhadap Keputusan Menggunakan *Internet Banking* Nasabah Bank BCA di Surabaya” dengan tepat waktu. Shalawat serta salam juga penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, karena beliau yang telah membimbing manusia menuju jalan yang terang dan di Ridhoi Allah SWT.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata Satu Program Studi Manajemen Konsentrasi Perbankan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Selama Penulis melakukan penyusunan skripsi ini banyak kendala dan kesulitan yang seringkali menghambat penulis dalam penyusunannya. Dengan nasehat serta dukungan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak dapat memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuannya demi terselesaikannya skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Lutfi, M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya.

3. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM selaku dosen wali yang telah membimbing peneliti selama menempuh ilmu di STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas terselesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu untuk memerikan bimbingan, arahan dan pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
5. Bapak Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.
6. Seluruh rekan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam skripsi ini.
7. Seluruh Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan, khususnya di bidang perbankan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Surabaya, September 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xii
ABSTRAK/RINGKASAN.....	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Batasan Penelitian.....	30
3.3 Identifikasi Variabel.....	30
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.5 Instrumen Penelitian.....	36
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	40
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	42
3.9 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	51
4.2 Analisis Data.....	60
4.3 Pembahasan.....	83
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	89
5.3 Saran.....	90
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Bank Pemenang <i>Top Brand Award</i> Kategori <i>Internet Banking</i>	4
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 : Bobot Nilai Jawaban Responden	37
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Pertanyaan	37
Tabel 4.1 : Interval Kelas	61
Tabel 4.2 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manfaat	62
Tabel 4.3 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan	64
Tabel 4.4 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keamanan	65
Tabel 4.5 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Internet Banking</i>	66
Tabel 4.6 : Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	68
Tabel 4.7 : Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	69
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	70
Tabel 4.9 : Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	70
Tabel 4.10 : Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.11 : Hasil Uji Multikolonieritas	73
Tabel 4.12 : Hasil Uji Autokorelasi	74
Tabel 4.13 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	76
Tabel 4.14 : Hasil Uji Simultan (Uji F)	79
Tabel 4.15 : Hasil Hipotesis Uji F	79
Tabel 4.16 : Koefisien Determinasi Simultan	79
Tabel 4.17 : Hasil Uji Parsial (Uji t)	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	56
Gambar 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	57
Gambar 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas Yang Sering Digunakan	58
Gambar 4.8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Selain <i>Internet Banking</i> Bank BCA	59
Gambar 4.9 : Hasil Uji Heterokedastisitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Kriteria Responden dan Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Hasil Uji Kriteria Responden
- Lampiran 4 : Hasil Uji Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Analisis Regresi Linier Berganda



**PERCEIVED BENEFIT, ACCESSIBILITY AND SECURITY BASED ON
CUSTOMERS DECISIONS USING INTERNET BANKING**

Fitri Rizki Alifia
STIE Perbanas Surabaya
Email : fitririzkialifia@gmail.com

ABSTRACT

This study seeks to examine empirical the uses of internet banking Bank BCA Surabaya based of benefit, accessibility and security. Research is designed by survey and used questionnaires. Research involved 100 respondents of Bank BCA customers in Surabaya that using internet banking Bank BCA service. The result of this study comprise of four variables that obtained by researcher and analyzed using SPSS 16.0 for windows indicated that correlation among benefit and security have significant effect toward customers decision using internet banking. But difference in variables that are benefit and security, in accessibility variable show that the result is insignificance then user accessibility have insignificant effect toward internet banking customers decisions, therefore customers still face difficulty application internet banking application/facilities.

Keywords : internet banking, benefit, accessibility, security, Bank BCA

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*
NASABAH BANK BCA DI SURABAYA**

Fitri Rizki Alifia
STIE Perbanas Surabaya
Email : fitririzkialifia@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh manfaat, kemudahan dan keamanan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* nasabah Bank BCA di Surabaya. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah seratus nasabah pengguna *internet banking* Bank BCA di Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan meneliti empat variabel dengan menggunakan SPSS 16.0 *for windows* dan dapat dijelaskan bahwa variabel manfaat dan keamanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya. Sedangkan kemudahan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya. Hal tersebut disebabkan nasabah merasa kesulitan dalam mengoperasikan *internet banking*.

Kata Kunci : *internet banking*, manfaat, kemudahan, keamanan, Bank BCA