

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN PERSEPSI RESIKO
TERHADAP PENGGUNAAN *E-BANKING*
NASABAH BANK BRI DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

**WISDA DEWI SARTIKA BASO
NIM :2012210245**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN PERSEPSI RESIKO
TERHADAP PENGGUNAAN *E-BANKING*
NASABAH BANK BRI DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

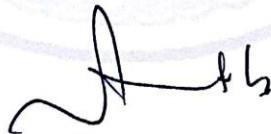
WISDA DEWI SARTIKA BASO

2012210245

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,

Tanggal : 19-10-2016



Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN PERSEPSI RESIKO
TERHADAP PENGGUNAAN E-BANKING
NASABAH BANK BRI DI SURABAYA**

Disusun oleh

WISDA DEWI SARTIKA BASO

NIM : 2012210245

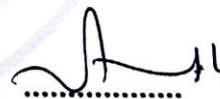
Dipertahankan didepan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 18 Agustus 2016

Tim Penguji

Ketua : Emma Juliaanti, S.E., MM.



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



Anggota : Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : WISDA DEWI SARTIKA BASO
Tempat, Tanggal Lahir : Magelang, 05 Maret 1994
N.I.M : 2012210245
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
J u d u l : Pengaruh Kepercayaan Kemudahan dan
Persepsi Resiko Terhadap Penggunaan
E-Banking Nasabah Bank BRI Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 20-10-2016

Tanggal : 19-10-2016

Dr. Muazaroh, S.E., MT

Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.

MOTO

KETIKA ORANG LAIN BISA
KENAPA SAYA TIDAK



Jika Salah Perbaiki
Jika Gagal Coba Lagi, TAPI !
Jika KAMU MENYERAH Semuanya
SELESAI !

HALAMAN PERSEMBAHAN

Allah SWT

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang telah diberikan kepada saya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi dan bisa lulus.

Orang Tuaku

Terima kasih kepada kedua orang tuaku (Abah dan mama) yang selalu mendoakan anaknya sampai bisa menyelesaikan tanggung jawabnya sesuai dengan yang diinginkan.

Saudara keluarga dan sahabat

Terima kasih kepada om tante kedua saudaraku kaka ipar sepupu sahabat yang selalu mendukung dan mendoakan sampai bisa menyelesaikan tanggung jawab sesuai dengan yang diinginkan.

Muhammad Amin, SP terima kasih untuk dukungan doa semangat yang selalu diberikan, terima kasih sudah percaya dan selalu memberikan semua hal yang terbaik untuk anaknya. Insaallah wisda bermanfaat bukan hanya untuk diri sendiri juga keluarga dan orang banyak.

Aslamiah, SE terima kasih mama untuk setiap doa pengertiannya sabarnya mendengarkan keluhan wisda. Selalu memberikan yang terbaik untuk anaknya pemberi semangat dan waktu walaupun hanya mendengarkan setiap keluhan . Insaallah wisda bermanfaat bukan hanya untuk diri sendiri juga keluarga dan orang banyak.

Abdul Kadir & Luluk terima kasih om tante untuk dukungan dan doa, sudah menjadi orang tua kedua selama wisda di Surabaya, love you

Asminda Riani Baso, S.Kep,Ns dan Amaliah Tri Yuliani, terima kasih untuk setiap doa dukungan semangat kalian. Memberikan banyak cerita dan warna di kehidupan, orang dua sebelum orang tua yang wisda saayaang :*

Herman Ari Afnizar, ST terima kasih kaka ipar untuk setiap dukungan dan doanya, untuk sepupu Akhmad Fahmi terimakasih untuk setiap doa dan dukungannya. Terimakasih sudah banyak merepotkan kalian hahaha

Viranda Maulina Hakim, SE Trima kasih ibu dosen pembimbing dikala saya terpuruk anda datang bung haha dukungan semangatnya luar biasa sukses ya ndaa Ayu widuri, SE buk ayu terimakasih banyak mau direpotkan saya sukses ya yuuk Yuli Ratna Sari, SE terimakasih sudah menghibur dan menjadi temen yang baik sukses yaa ul Heny Rahmawati SE terimakasih untuk dukungannya kita lulus bareng sist sukses ya hen Syntia Okky Pratiwi, SE terimakasih untuk dukungan dan pengalamannya sukses ya siin.

Dosen pembimbing tercinta

Ibu Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.

Terima kasih untuk bimbingannya, ilmunya dan sabarnya, meluangkan waktu untuk mengarahkan mengajarkan saya dengan baik. Bukan hanya mengajarkan tentang ilmu pendidikan saja ibu juga mengajarkan tentang kehidupan sesungguhnya yang akan dijalani setelah ini.



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi taufiq dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyusun proposal skripsi ini dengan judul
“PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN PERSEPSI RESIKO
TERHADAP PENGGUNAAN *E-BANKING* NASABAH BANK BRI DI
SURABAYA”

Meskipun melalui proses yang cukup panjang dan banyak rintangan, pada akhirnya peneliti dapat memahami betapa pentingnya arti dari sebuah pengorbanan dan Doa demi tercapainya tujuan.

Skripsi ini dapat terselesaikan tentunya tidak lepas dari bantuan pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, nasihat serta bimbingan kepada peneliti. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

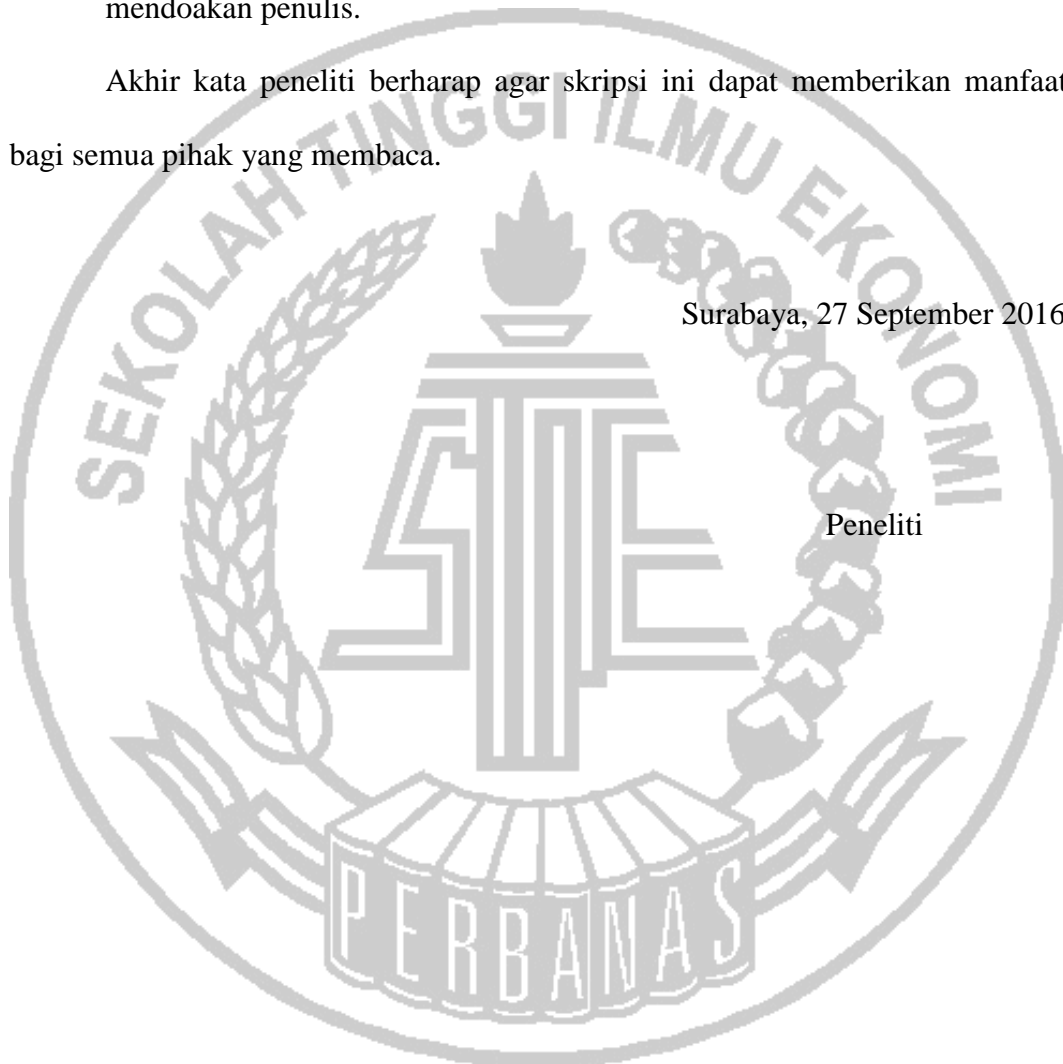
1. Ibu Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan pengarahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., MT selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan kepada peneliti dalam setiap pemrograman mata kuliah pada setiap semester.
3. Bapak Drs. Ec. Abdul Mongid .MA selaku dosen wali yang selalu memberi dukungan
4. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

5. Bapak dan Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada peneliti selama kuliah berlangsung.
6. Semua staf dan pihak civitas akademik STIE Perbanas Surabaya.
7. Keluarga besar penulis yang selalu memberi dorongan dan selalu mendoakan penulis.

Akhir kata peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca.

Surabaya, 27 September 2016

Peneliti



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Proposal.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Rancangan Penelitian.....	25
3.2 Batasan Penelitian.....	25
3.3 Identifikasi Variabel.....	25
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
3.5 Populasi, Sampel dan Pengambilan Sampel.....	29
3.6 Instrumen Penelitian.....	30
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	32
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	32
3.9 Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA ..	42
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	42
4.2 Analisis Data.....	46
4.3 Pembahasan.....	63

BAB V	PENUTUP	67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Keterbatasan	68
5.3	Saran	68

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Total Aset Bank Mandiri Dan Bank BRI	2
Tabel 1.2 Volume transaksi <i>E-banking</i> Bank BRI	3
Tabel 1.3 Volume transaksi <i>E-banking</i> Bank Mandiri	3
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Sekarang	13
Tabel 3.1 Interval Kelas	29
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuisisioner	31
Tabel 3.3 Pengambilan Keputusan	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>E-banking</i> Yang Digunakan	46
Tabel 4.7 Interval Kelas Untuk Pernyataan	47
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	48
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan	49
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Resiko	50
Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penggunaan <i>E-Banking</i>	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	53

Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji Normalitas	54
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji Autokorelasi	55
Tabel 4.16 Nilai Durbin Watson	56
Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji Multikoleniaritas	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedestisitas	57
Tabel 4.19 Koefisien Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.20 Hasil Analisis Uji Statistik F	61
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi Simultan	61
Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Uji t	62



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Penelitian Maruf et.al (2016)	9
Gambar 2.2 : Kerangka pemikiran	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Responden
Lampiran 3	Tabulasi Data Sampel
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5	Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik
Lampiran 6	Hasil Output SPSS Uji Regresi Linear Berganda
Lampiran 7	Tanggapan dan Karakteristik Responden



**EFFECT OF TRUST, EASE OF USE, AND PERCEPTION OF RISK
TOWARD USING E-BANKING CUSTOMERS
BRI BANK IN SURABAYA**

**Wisda Dewi Sartika Baso
2012210245**

Email: wisdadewisartika@gmail.com

ABSTRACT

This research is about the influence of trust, convenience, and risk perception using e-banking of Bank BRI in Surabaya. Customer confidence in the organizers of electronic banking transactions when customers believe the decision will use electronic banking. Ease is a confidence about making-decision process if it is satisfied with the information systems and considered easy-operated that will use electronic banking. Risk perception of uncertainty and unintended consequences that occur in electronic banking. This type of research is based on the goal of this research includes the study by testing causal (hypothesis testing) for explaining the ridge between the variables through hypothesis testing. Methods of data collection by using questionnaires that distributed to 100 e-banking user respondents Bank BRI in Surabaya by using SPSS 16.0 for Windows using multiple linear regression analysis and classical assumption test consisting of four trials that normality test, multikolenieritas, heteroskedestisitas and autocorrelation test. The Independent variables used in this research is trust, convenience and perception of risk while the dependent variable is the use of e-banking. Research simultaneous test results showed that the variables of trust convenience and perception of risk (independent) simultaneously significant effect on the use of e-banking variable (dependent). Research partial test results showed that confidence positive significant effect on the variable use of e-banking of Bank BRI in Surabaya, while variable ease not significant effect negatively to the use of e-banking of Bank BRI in Surabaya and the variable perception of the risk of significant positive effect on the use of e-banking Bank BRI in Surabaya.

Keywords: Confidence, Ease, Risk Perception, use of E-Banking