

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
KEAMANAN YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGGUNAAN FLAZZ BCA
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh:

SENJA CLARA SANTI

NIM : 2012210449

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**"PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
KEAMANAN YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGGUNAAN FLAZZ BCA DI KOTA SURABAYA"**

Diajukan Oleh

SENJA CLARA SANTI

NIM: 2012210449

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 19-10-2016

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

SKRIPSI

“PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN FLAZZ BCA DI KOTA SURABAYA”

Disusun Oleh

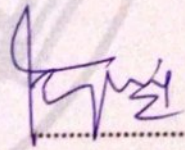
SENJA CLARA SANTI

NIM: 2012210449

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 18 Agustus 2016

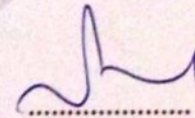
Tim Penguji

Ketua : Emma Yulianti, SE., M.M



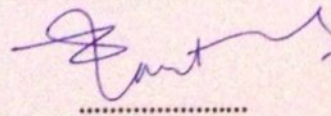
.....

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



.....

Anggota : Dra. Psi. Tjahyani Prawitowati, MM



.....

PENGESAHAN SKRIPSI

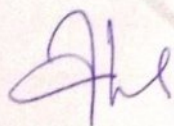
Nama : Senja Clara Santi
Tempat,Tanggal Lahir : Gresik, 1 November 1993
NIM : 2012210449
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Keamanan yang Dirasakan Terhadap Keputusan Penggunaan Flazz BCA di Kota Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

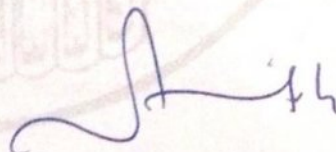
Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Dosen Pembimbing

Tanggal: 20-10-2016

Tanggal: 19-10-2016



(Dr. Muazaroh, SE., MT)



(Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah.M.Si)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Orang hebat bukanlah orang yang berani mati, melainkan bisa hidup dalam segala situasi”

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat berupa kemudahan, sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir dengan lancar.

Adapun hasil karya tulis ini saya persembahkan kepada :

- Kedua orang tuaku, yang selalu memberikan do'a, motivasi, kasih sayang, dukungan, agar selalu semangat dan tidak mudah menyerah.
- Dosen pembimbing, teriring ucapan terimakasih khususnya kepada ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah M.Si yang dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepada saya selama proses pembuatan tugas akhir ini.
- Mas Anggria dan Mbak Morita yang telah banyak berjasa untuk mendukung setiap kegiatan.
- Kakak Doni dan Aji Cahya yang telah membantu disaat saya membutuhkan bantuan.
- Veny Lidiawati yang telah memberikan motivasi selama perkuliahan.
- Semua penghuni Yanto's Happy House yang telah memberikan bantuan selama 4 tahun perkuliahan berlangsung.
- Semua personil kontrakan bahagia (Dek Opan, Kharis, Reza, Ilham, Imam) Terima kasih banyak atas segala bantuan dan semangatnya.
- Semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Keamanan yang Dirasakan Terhadap Keputusan Penggunaan Flazz BCA di Kota Surabaya” dengan baik dan lancar. Skripsi ini telah disusun dan dibuat untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen di STIE Perbanas Surabaya.

Dalam penulisan skripsi, peneliti telah banyak mendapatkan bantuan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran dan waktu kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Lutfi, SE., M. Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dr. Muazaroh, SE., M. T selaku Ketua Program Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak Drs.Ec. Harry Widiatoro, M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan saran kepada peneliti selama studi di STIE Perbanas Surabaya.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta civitas akademika STIE Perbanas Surabaya.
6. Staf perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

Peneliti mengakui bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, untuk itu peneliti mengharapkan saran demi kemajuan bersama terlebih bagi peneliti. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat dan memberikan inspirasi bagi pihak yang membutuhkan.

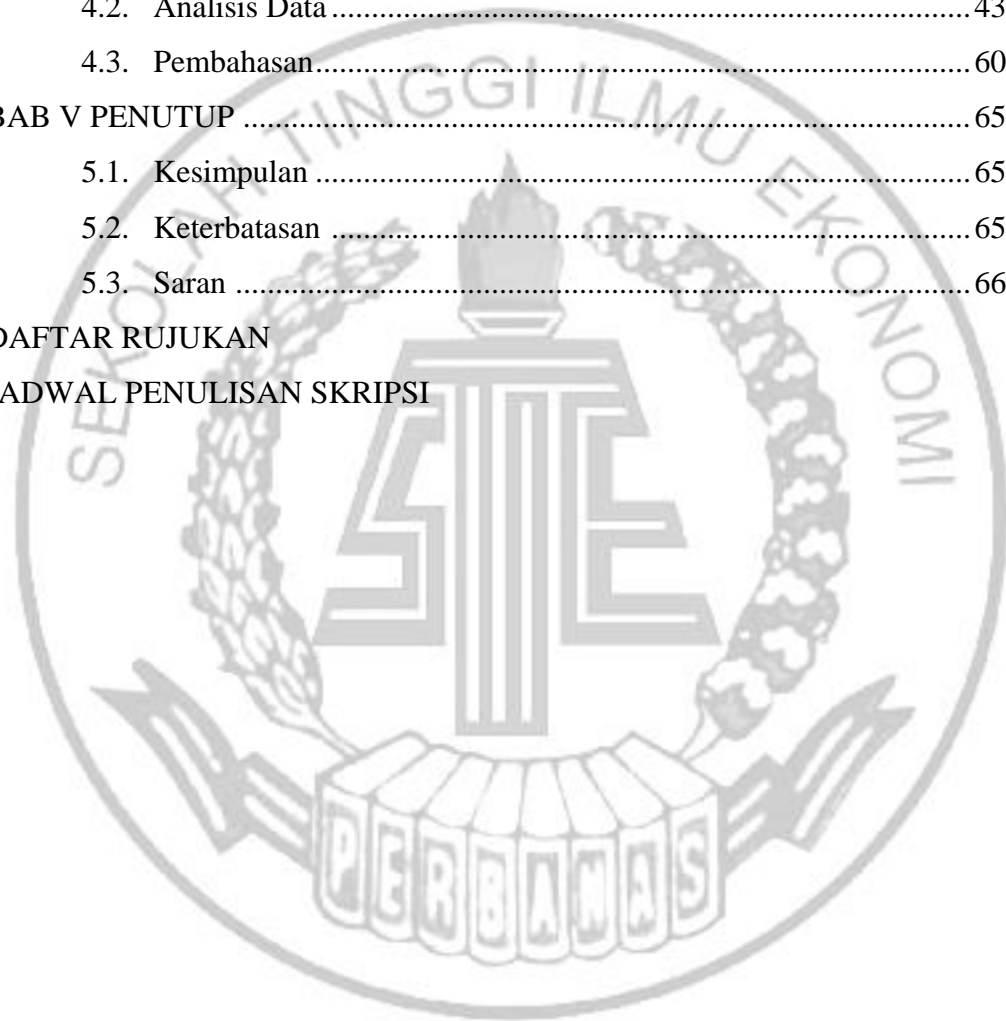
Surabaya, 9 Agustus 2016

Peneliti.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| 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..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| ABSTRAK..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.5. Sistematika Penulisan Proposal..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| 2.2. Landasan Teori..... | 14 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran..... | 24 |
| 2.4. Hipotesis Penelitian..... | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 27 |
| 3.1. Rancangan Penelitian..... | 27 |
| 3.2. Batasan Penelitian..... | 28 |
| 3.3. Identifikasi Variabel..... | 28 |
| 3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 29 |
| 3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 3.6. Instrumen Penelitian | 32 |
| 3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data..... | 34 |
| 3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian | 35 |
| 3.9. Teknik Analisis Data | 36 |
| BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA... | 41 |
| 4.1. Gambaran Subyek Penelitian..... | 41 |
| 4.2. Analisis Data | 43 |
| 4.3. Pembahasan..... | 60 |
| BAB V PENUTUP | 65 |
| 5.1. Kesimpulan | 65 |
| 5.2. Keterbatasan | 65 |
| 5.3. Saran | 66 |
| DAFTAR RUJUKAN | |
| JADWAL PENULISAN SKRIPSI | |



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 : Penggunaan Electronic Money Berdasarkan Lima Kota di Indonesia | 3 |
| Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Sebelumnya Dengan Penelitian Sekarang | 13 |
| Tabel 3.1 : Panjang Kelas Interval | 33 |
| Tabel 3.2 : Kisi-kisi Pertanyaan Kuesioner | 34 |
| Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 42 |
| Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| Tabel 4.3 : Panjang Kelas Interval | 44 |
| Tabel 4.4 : Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan | 44 |
| Tabel 4.5 : Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kemudahan Penggunaan | 45 |
| Tabel 4.6 : Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keamanan yang Dirasakan | 46 |
| Tabel 4.7 : Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keputusan penggunaan | 47 |
| Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil | 49 |
| Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar | 50 |
| Tabel 4.10: Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil | 51 |
| Tabel 4.11: Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar | 51 |
| Tabel 4.12: Koefisien Tolerance Value dan VIF | 52 |
| Tabel 4.13: Nilai Durbin Watson | 53 |
| Tabel 4.14: Hasil Uji Glesjer | 53 |
| Tabel 4.15: Uji Normalitas | 54 |
| Tabel 4.16: Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 55 |
| Tabel 4.17: Hasil Uji Simultan (Uji F) | 58 |
| Tabel 4.18: Koefisien Determinasi Simultan | 58 |
| Tabel 4.19: Hasil Uji T | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Togar Alam Napitulu dan Okky Kartavianus | 10 |
| Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Teoh <i>et al.</i> , | 12 |
| Gambar 2.3 : Kerangka Penelitian Peneliti | 25 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|--------------------------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner |
| Lampiran 2 | Data Responden |
| Lampiran 3 | Rekapitulasi Jawaban Responden |
| Lampiran 4 | Uji Validitas dan Reliabilitas |
| Lampiran 5 | Uji Asumsi Klasik |
| Lmpiran 6 | Uji Regresi Linear Berganda |



THE EFFECT OF TRUST, EASE OF USE, AND PERCEIVED SECURITY ON DECISION TO USE OF FLAZZ BCA IN SURABAYA

Senja Clara Santi

STIE Perbanas Surabaya

Email : senjaclarasanti@yahoo.co.id

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

This study aimed to test the significance of the positive influence of trust, ease of use and perceived security against BCA Flazz use decisions in the city of Surabaya.

The results of this study indicate that partial trust, ease of use and perceived safety significant positive effect on BCA Flazz use decisions in the city of Surabaya.

Simultaneously trust, ease of use and perceived security significantly influence the decision to use. It is supported with a coefficient of determination of 30.6% influenced by the trust, ease of use and perceived security. And the remaining 69.4% is influenced by other variables outside variables for this study.

Keywords: electronic money, trust, ease of use, perceived security, decision to use

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
KEAMANAN YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGGUNAAN FLAZZ BCA DI KOTA SURABAYA**

Senja Clara Santi

STIE Perbanas Surabaya

Email : senjaclarasanti@yahoo.co.id

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh positif kepercayaan, kemudahan penggunaan dan keamanan yang dirasakan terhadap keputusan penggunaan Flazz BCA di Kota Surabaya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan, kemudahan penggunaan dan keamanan yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan Flazz BCA di Kota Surabaya.

Secara simultan kepercayaan, kemudahan penggunaan dan keamanan yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini di dukung dengan koefisien determinasi 30,6% dipengaruhi oleh kepercayaan, kemudahan penggunaan dan keamanan yang dirasakan. Dan sisanya 69,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel untuk penelitian ini.

Kata Kunci: electronic money, persepsi kepercayaan, kemudahan penggunaan, keamanan yang dirasakan, keputusan penggunaan