

**PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT, KEAMANAN, KENYAMANAN,
DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP ADOPSI *INTERNET*
BANKING PADA BANK BNI DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh:

FIRDA ROHMAH AMELIA
2013210542

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2017

**PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT, KEAMANAN, KENYAMANAN,
DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP ADOPSI *INTERNET*
BANKING PADA BANK BNI DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh:

FIRDA ROHMAH AMELIA
2013210542

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2017

PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT, KEAMANAN, KENYAMANAN,
DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP ADOPSI INTERNET
BANKING PADA BANK BNI DI SURABAYA

Diajukan Oleh :

FIRDA ROHMAH AMELIA

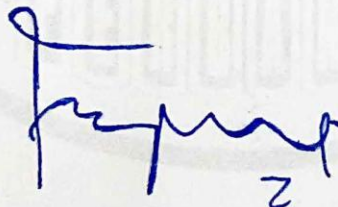
NIM : 2013210542

Skripsi ini telah dibimbing

Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 19 Januari 2017



(Emma Julianti, SE., MM.)

SKRIPSI

PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT, KEAMANAN, KENYAMANAN,
DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP ADOPSI *INTERNET*
BANKING PADA BANK BNI DI SURABAYA

Disusun Oleh :

FIRDA ROHMAH AMELIA

NIM : 2013210542

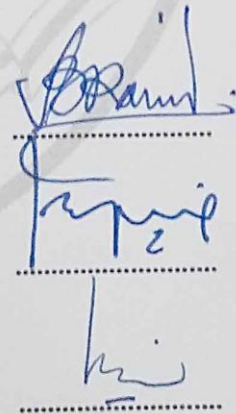
Dipertahankan di depan TIM Penguji
Dan Dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada Tanggal 04 Februari 2017

TIM Penguji

Ketua : Dr. Basuki Rachmat, SE, M.Si

Sekretaris : Emma Yulianti, SE, M.Si

Anggota : Laila Saleh Marta, S.Psi.,M.MT.,Psikolog



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Firda Rohmah Amelia
Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 23 Juli 1995
NIM : 2013210542
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan, Kenyamanan, dan Kepercayaan Nasabah terhadap Adopsi *Internet Banking* pada Bank BNI di Surabaya.

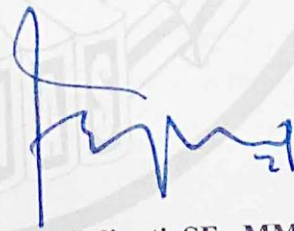
Disetujui dan di terima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen,
Tanggal, 29 Maret 2017.....

Dosen Pembimbing,
Tanggal, 23 Maret 2017.....



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



(Emma Julianti, SE., MM.)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

:

“Better to Feel How Hard Education is at this Time Rather Than Feel the Bitterness of Stupidity, Later”

“Lebih Baik Merasakan Sulitnya Pendidikan Sekarang Daripada Rasa Pahitnya Kebodohan Kelak”

PERSEMBAHAN

:

Karya Tulis ini Saya Persembahkan kepada.....

ALLAH S.W.T., sujud syukur Firda persembahkan kepada-Mu ya Allah yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyanyang atas takdir-Mu telah Kau jadikan Firda manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagi Firda untuk meraih cita-cita besar Firda.

Keluarga Saya, Bapak Edi Prijanto, Ibu Siti Khotidjah, Adek Fanny Kurnia Shabrina yang senantiasa memberikan dukungan semangat setiap saat, selalu memberikan doa yang terbaik, kesabaran dan kasih sayang yang luar biasa. Terima Kasih Bapak dan Ibu, kalian adalah kekuatan Firda selama ini untuk memperjuangkan studi Firda hingga Firda lulus sarjana. Semoga Adek Fanny lekas menyusul untuk menjadi sarjana kelak dan dapat menggapai cita-cita setinggi mungkin, Ya.. amiiinnn

The Special One, Bharatu Yoga Ony Omega yang selalu memberikan dukungan semangat berupa saran dan doa, kasih sayang serta kebahagiaan selama dalam pengerjaan skripsi Firda, senang bisa mengenalmu, terima kasih karena selalu memberikan perhatian dan pengertian, untuk selanjutnya mari berjuang bersama untuk menggapai cita-cita kita kelak.

Ibu Dr. Muazaroh, S.E, M.T, selaku dosen wali, terima kasih atas arahan dan saran selama Firda menempuh studi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

Ibu Emma Yulianti, S.E, M.Si, selaku dosen pembimbing yang selalu sabar memberikan arahan, saran yang terbaik dalam pengerjaan skripsi Firda hingga usai dan dinyatakan lulus. Semoga Ibu Emma selalu diberikan kesehatan dan selalu dalam perlindungan Allah, S.W.T.

Teman Seperjuangan, teruntuk Beb Fresty Anjar Prasiwi, teman seperjuangan yang kenal dari awal semester hingga dapat merasakan berjuang dalam pengerjaan skripsi dari awal hingga usai di semester 7 ini. Maaf banget yang selalu menunggu Firda lama di perpustakaan dan selalu memberikan motivasi disaat Firda lelah. Beb Sherla Lupita Ayu Putri yang selalu menjadi teman terbaik Firda selama studi di perkuliahan dari awal semester hingga akhir semester Firda, lekas nyusul yaa, semoga lulus tepat waktu di semester 8, Firda padamu beb he he he... Beb Isti Hanum Pratiwi teman dari awal semester hingga akhir semester yang selalu memberikan dukungan pada Firda, terima kasih beb hanum... Beb Afif Listiana, Beb Firma Ifta Kartika Yuni, Beb Dwy Fatma Sari, Beb Rafida Almas, dan beb Puteri Fourthina Desayu Toelle terima kasih telah menjadi teman yang selalu membantu, memberikan dukungan motivasi selama masa studi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Allah S.W.T atas rahmat, hidayah, kemudahan, dan pertolongan-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan, Kenyamanan, dan Kepercayaan Nasabah terhadap Adopsi *Internet Banking* pada Bank BNI di Surabaya”** dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun dan dibuat untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Sarjana Manajemen di STIE Perbanas Surabaya.

Dalam penelitian skripsi ini, Peneliti telah banyak mendapatkan bantuan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada kesempatan ini Peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Lutfi, SE, M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Program Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya dan selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan serta saran kepada Peneliti selama studi di STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Emma Julianti, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, dan waktu kepada Peneliti selama penyusunan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen beserta civitas akademika STIE Perbanas Surabaya.
5. Staff perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

6. Bapak Edi Prijanto dan Ibu Siti Khotidjah selaku orang tua atas jasa-jasanya yang memberikan nasehat, semangat, dan bantuan demi lancarnya penyusunan skripsi ini.

Peneliti mengakui bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan. Untuk itu Peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kemajuan dan kebaikan bersama terlebih bagi Peneliti. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Januari 2017

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.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
3.2 Batasan Penelitian.....	35
3.3 Identifikasi Variabel.....	35
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.6 Instrumen Penelitian.....	41
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	43
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian.....	45
3.9 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	53
4.2 Analisis Data.....	57
4.3 Pembahasan.....	85

	Halaman
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Keterbatasan	94
5.3 Saran.....	95

DAFTAR RUJUKAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Frekuensi Transaksi <i>Internet Banking</i> Empat Bank Besar di Indonesia Tahun 2015	2
Tabel 1.2 Persentase <i>Top of Mind</i> dari Empat Bank Besar di Indonesia Tahun 2015	3
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian	14
Tabel 3.1 Kategori Tanggapan Responden	40
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuisisioner	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	56
Tabel 4.6 Interval Kelas untuk Pernyataan Positif	58
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kemudahan	59
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Manfaat	61
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keamanan	63
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kenyamanan	64
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan	66
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Adopsi <i>Internet Banking</i>	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.16 Ketentuan Metode Durbin Watson	72
Tabel 4.17 Ketentuan Metode Durbin Watson dalam Penelitian ini	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.21 Koefisien Regresi Linear Berganda	76
Tabel 4.22 Hasil Analisis Simultan (F)	80
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Uji Parsial (t)	82
Tabel 4.24 Uji Hipotesis	84
Tabel 4.25 Koefisien Determinasi (R^2)	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Haneen A. Abu-Assi, <i>et al</i> (2014)	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Abdul Kabeer Kazi (2013)	13
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Firda Rohmah Amelia (2016)	32



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Sampel Kecil dan Tabulasi Data Sampel Besar
- Lampiran 3 : Tabulasi Skor Sampel Kecil dan Tabulasi Skor Sampel Besar
- Lampiran 4 : Analisis Kriteria Responden
- Lampiran 5 : Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Sampel Besar
- Lampiran 6 : *Output* SPSS Uji Validitas Sampel Kecil dan *Output* SPSS Uji Validitas Sampel Besar
- Lampiran 7 : *Output* SPSS Uji Reliabilitas Sampel Kecil dan *Output* SPSS Uji Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 : Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 10 : Tabel Durbin Watson
- Lampiran 11 : Jadwal Penulisan Skripsi

**THE INFLUENCE OF EASE OF USE, USEFULNESS, SECURITY,
CONVENIENCE, AND CREDIBILITY ON INTERNET BANKING
ADOPTION OF BNI CUSTOMER IN SURABAYA**

**Firda Rohmah Amelia
STIE Perbanas Surabaya**

Email: 2013210542@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The primary purpose of this research is to investigate the influence of ease of use, usefulness, security, convenience, and credibility on internet banking adoption of BNI customer in Surabaya. Theoretical framework used for this study has been adopted from Technology Acceptance Model (TAM) with five independent variabel. This study use 122 customers of BNI's internet banking as respondents. Data was collected by survey method through questionnaire distribution. Multiple regression analyzed was used to test hypotheses. The result show that perceived ease of use, usefulness, convenience, and credibility have positively effect on internet banking adoption. Otherwise security has negatively effect intenet banking adoption. Furthermore, this research adds a new component by studying the effect of all the independents factors together and identifies a positive relationship between them on internet banking adoption.

Keywords: internet banking, customer behavior, surabaya

**PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT, KEAMANAN, KENYAMANAN,
DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP ADOPSI *INTERNET*
BANKING PADA BANK BNI DI SURABAYA**

**Firda Rohmah Amelia
STIE Perbanas Surabaya**

Email: 2013210542@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat, keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan nasabah terhadap adopsi *internet banking* pada Bank BNI di Surabaya. Kerangka teori yang digunakan untuk studi ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan lima variabel independen. Penelitian ini menggunakan 122 nasabah pengguna *internet banking* BNI sebagai responden. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei melalui distribusi kuisioner. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, manfaat, kenyamanan, dan kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap adopsi *internet banking*. Sebaliknya keamanan memiliki pengaruh negatif terhadap adopsi *internet banking*. Selain itu, penelitian ini menambahkan komponen baru dengan mempelajari pengaruh dari semua faktor independen secara bersama-sama dan mengidentifikasi hubungan yang positif terhadap adopsi *internet banking*.

Kata kunci: *internet banking*, perilaku nasabah, surabaya