

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN RESIKO  
TERHADAP PENGGUNAAN *INTERNET BANKING*  
NASABAH BANK MANDIRI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**RISKY PERDITA SARI**  
**2012210070**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2017**

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN RESIKO  
TERHADAP PENGGUNAAN *INTERNET BANKING*  
NASABAH BANK MANDIRI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

RISKY PERDITA SARI  
NIM: 2012210070

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN RESIKO  
TERHADAP PENGGUNAAN *INTERNET BANKING*  
NASABAH BANK MANDIRI DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

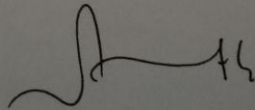
**RISKY PERDITA SARI**

**2012210070**

Skripsi ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 13 februari 2017.



**(Dra.Ec. Aniek Maschudah Ifitriah, M.Si)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN RESIKO  
TERHADAP PENGGUNAAN *INTERNET BANKING*  
NASABAH BANK MANDIRI DI SURABAYA**

Disusun oleh

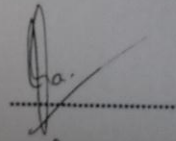
**RISKY PERDITA SARI**

**2012210070**

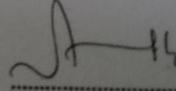
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal 22 Februari 2017

Tim Penguji

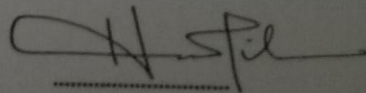
**Ketua : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.**



**Sekretaris : Dra.Ec. Aniek Maschudah Ifitriah, M.Si.**



**Anggota : Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM.**



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Risky Perdita Sari  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 23 Februari 1994  
N.I.M : 2012210070  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata I  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, dan Resiko terhadap Penggunaan *Internet Banking* Nasabah Bank Mandiri di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

Tanggal : 05 April 2017

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

Dosen Pembimbing

Tanggal : 05 April 2017

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

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

**”Tak Ada Hasil yang Mengkhianati Usaha, Bersyukurlah Atas Nikmatnya dan Jangan Berhenti Untuk Terus Berkarya”**

### SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK...

- ❖ *Allah S.W.T., atas segala rahmat dan hidayah-Nya*
- ❖ *Keluarga tercinta, Ayah, Ibu, Nenek, Tante & Big family yang selalu mendo'akan, suka ceramah, support berlebih, selalu mengajak keluar bersama, selalu bikin rame saat di rumah.*
- ❖ *Wong Limo yang selalu ngomel, yang selalu ngajak mbolang, ngrecohi, dll. Thenkz guys.*
- ❖ *Geng SESAT always support me, blessing me until now and so thankfull for anything.*
- ❖ *Dosen Pembimbingku Ibu Aniek yang selalu membimbing, memantau, menasehati dan menemaniiku hingga skripsi berakhir.*
- ❖ *Dan untuk Dosen pengujiku Bapak Sony dan Bapak Nadjib atas bimbingan dan nasehatnya yang memudahkanku mendapatkan ttdnya.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu Manajemen, dengan judul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, dan Resiko terhadap Penggunaan *Internet Banking* Nasabah Bank Mandiri di Surabaya”**

Penyelesaian skripsi ini kiranya tidak akan berjalan lancar bila tanpa bantuan dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya :

1. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah Ifitriah, M.Si, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran dan memberikan berbagai saran.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan, khususnya di bidang Manajemen Perbankan.

Surabaya, Februari 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SIAP DIUJI SKRIPSI.....	iii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan Proposal .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Landasan Teori .....	15
2.3 Kerangka Pemikiran .....	23
2.4 Hipotesis Penelitian .....	23
BAB III METODE PENELITIAN .....	25
3.1 Rancangan Penelitian .....	25
3.2 Batasan Penelitian .....	26
3.3 Identifikasi Variabel .....	26
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	27
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.6 Instrumen Penelitian .....	32
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	33
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	34
3.9 Teknik Analisis Data .....	35
BAB IV GAMBARAN SUBYEK DAN ANALISIS DATA .....	44
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	44
4.2 Analisis Data .....	48
4.3 Pembahasan .....	66

BAB V	PENUTUP .....	71
5.1	Kesimpulan .....	71
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	72
5.3	Saran .....	72

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Award Kategori E-channel tahun 2014 .....	3
Tabel 1.2 : Top Brand Award Kategori E-channel tahun 2015 .....	4
Tabel 2.1 : Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	14
Tabel 3.1 : Nilai Jawaban Kuesioner .....	30
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Kuesioner .....	33
Tabel 3.3 : Nilai Durbin Watson .....	39
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	47
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan .....	48
Tabel 4.6 : Interval Kelas .....	49
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Manfaat .....	49
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	50
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Resiko .....	51
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penggunaan <i>Internet</i> <i>Banking</i> .....	52
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil .....	53
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Besar .....	54

Tabel 4.13 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil .....	55
Tabel 4.14 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Besar .....	56
Tabel 4.15 : Hasil Analisis Uji Normalitas .....	58
Tabel 4.16 : Hasil Analisis Uji Multikolonieritas .....	59
Tabel 4.17 : Hasil Analisis Uji Heteroskedastisitas .....	60
Tabel 4.18 : Hasil Analisis Uji Autokorelasi .....	61
Tabel 4.19 : Nilai Durbin Watson .....	61
Tabel 4.20 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	62
Tabel 4.21 : Koefisien Determinasi .....	63
Tabel 4.22 : Hasil Perhitungan Uji F .....	64
Tabel 4.23 : Hasil Perhitungan Uji t .....	65

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Perkins dan Annan (2013) .....	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Faiz, Zahid dan Dr. Ambreen (2014) .....	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Risky Perdita Sari (2017).....	23

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden dan Tabulasi
- Lampiran 3 : Karakteristik
- Lampiran 4 : Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Uji Validitas Sampel Kecil
- Lampiran 6 : Uji Validitas Sampel Besar
- Lampiran 7 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 8 : Uji Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 9 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10 : Uji Regresi Linier Berganda

## **The Influence of Perception of Usefulness, Ease of Use, and Risk toward the Use of Internet Banking of Mandiri Bank in Surabaya**

**Risky Perdita Sari**

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : [2012210070@students.perbanas.ac.id](mailto:2012210070@students.perbanas.ac.id)

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

### **ABSTRACT**

The development of technology and internet is adopted by banking industry to improve their services. This opportunity is used by many banks in Indonesia either state banks or private banks, because internet is an innovation that gives sufficient opportunity and is challenging in its development. The improvement of services done by the banks based technology (*electronic transaction*), such as *internet banking*, *mobile banking (phone banking)*, the use of ATM (*Automatic Teller Machine*), *Credit Card*, etc, are the obligation of all banks in Indonesia in order to attract costumers' attention. This innovation is expected to solve the *transactional cost* and the queue occurred in many banks. This research aims at analyzing the influence of perception of usefulness, ease of use, and risk toward the use of internet banking of Mandiri Bank in Surabaya. The population of this research is Bank Mandiri customers. The sample of this research is 74 respondents and the researcher used accidental sampling technique. The technique of data analysis of this research is multiple linear regressions. The data used in this research is primer data, and the researcher used questionnaire to collect the data. The result shows that the perception of advantage, ease of use, and risk significantly influences the use of internet banking of Mandiri Bank in Surabaya. This research would give much contribution to many banks in Indonesia in general, and to Mandiri Bank in particular, in order to make the services be faster and easier for its customers.

**Keywords :** Perception of Usefulness, Ease of Use, Risk, and the Use of Internet Banking

**Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Resiko  
Terhadap Penggunaan *Internet Banking* Bank Mandiri  
di Surabaya.**

**Risky Perdita Sari**

STIE Perbanas Surabaya

Email : [2012210070@students.perbanas.ac.id](mailto:2012210070@students.perbanas.ac.id)

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi internet ini diadopsi oleh industri perbankan untuk mengembangkan pelayanan. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta, karena media internet adalah suatu inovasi yang cukup memberi peluang dan menantang dalam pengembangannya. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi (*electronic transaction*) dalam bentuk *internet banking*, *mobile banking* yang berbasis *handphone* (*phone banking*), penggunaan ATM (*Authomatic Teller Machine*), *Credit Card* dan lain sebagainya merupakan keharusan bagi bank-bank di Indonesia untuk merebut pangsa pasar. Inovasi pelayanan perbankan melalui teknologi *internet banking* diharapkan dapat menekan *transactional cost* dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan resiko terhadap pengguna *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri. Sampel dalam penelitian ini adalah 74 responden dan teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan resiko secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya diterima. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Bank khususnya Bank Mandiri, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah bagi para nasabahnya.

**Kata kunci** : Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Resiko Dan Penggunaan *Internet Banking*