

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEAMANAN, KUALITAS LAYANAN WEB DAN RISIKO
TERHADAP ADOPTSI INTERNET BANKING
CIMB NIAGA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

**ISTI HANUM PRATIWI
2013210534**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEAMANAN, KUALITAS LAYANAN WEBSITE DAN RISIKO
TERHADAP ADOPSI *INTERNET BANKING*
CIMB NIAGA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

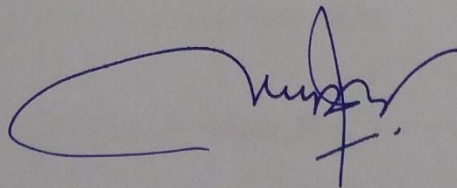
ISTI HANUM PRATIWI

NIM : 2013210534

Skripsi ini telah di bimbing
dan dinyatakan siap di ujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 23 Januari 2017



Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M.

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN, KUALITAS LAYANAN WEB DAN RISIKO TERHADAP ADOPTSI *INTERNET BANKING* CIMB NIAGA DI SURRABAYA

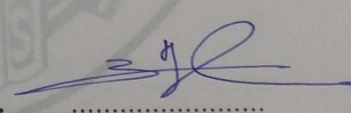
Di susun oleh :

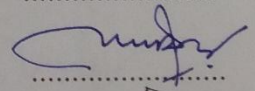
ISTI HANUM PRATIWI

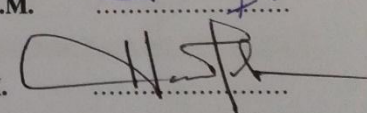
2013210534

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal : 1 Februari 2017

Tim Penguji

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

Sekretaris : Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M. 

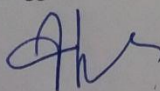
Anggota : Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM. 

PENGESAHAN SKRIPSI

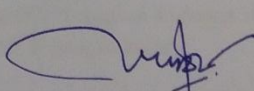
Nama : Isti Hanum Pratiwi
Tempat, Tanggal lahir : Mojokerto, 28 Januari 1995
N.I.M : 2013210534
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kualitas Layanan Website dan Risiko Terhadap Adopsi *Internet Banking* CIMB Niaga di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen,
Tanggal : 20 Maret 2017


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

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 20 Maret 2017


Mochamad Nurhadi, S.Kom. M.M.

MOTTO & PERSEMBAHAN

MOTTO

Jangan pernah menyerah dalam meraih impian dan cita-cita

Do The Best

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga saya dapat menyelesaikan program pendidikan S1 Manajemen ini dalam kurun waktu 3,5 tahun, tak lupa shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Saya persembahkan karya Skripsi ini kepada Ayah saya Sugianto, Ibu saya Aisyah dan adik saya Mohammad As'ad Ramanda Syahwal yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh kepada saya, serta keluarga yang selalu memberikan dukungan dan semangat

Saya ucapkan terima kasih kepada Bapak Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M. selaku dosen wali dan dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, nasehat dan saran serta meluangkan waktu untuk saya selama proses perkuliahan dan proses pengerjaan skripsi.

Terima kasih untuk Cekikikan Grup, rekan seperjuangan dan sebimbingan saya yaitu Arumtia Ajrina Adhzani dan Novita Dian Tristiya yang telah membantu dan saling bertukar pikiran, dan saling memberikan semangat.

Terima kasih untuk teman-teman saya Sherla Lupita A.P, Firma Ifta K.Y, Rafida Almas M, Dwy Fatmasari, Fatimatuz zuhro yang selalu memberikan semangat, banyak membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih untuk rekan-rekan S1 Manajemen Perbankan angkatan 2013, semoga keakraban tidak berakhir di bangku kuliah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat serta kehendak-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Keercayaan, Kemudahan penggunaan, Keamanan, Kualitas Layanan Website, dan Risiko Terhadap Adopsi *Internet Banking* CIMB Niaga di Surabaya”** untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program studi strata satu jurusan manajemen.

Penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak terkait sehingga dengan penuh rasa hormat peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Lutfi, SE, M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M. selaku dosen wali dan dosen Pembimbing
3. Dosen Perbankan di STIE Perbanas Surabaya
4. Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya beserta seluruh civitas.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu peneliti masih mengharapkan adanya kritik maupun saran dari semua pihak yang diharapkan bersifat membangun kedepannya. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak.

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 | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| LAMPIRAN | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi | 9 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Penelitan Terdahulu | 11 |
| 2.2 Landasan Teori | 16 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 31 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 31 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 33 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 33 |
| 3.2 Batasan Penelitian | 33 |
| 3.3 Identifikasi Variabel | 34 |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 34 |
| 3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penganmbilan Sampel ... | 43 |
| 3.6 Instrumen Penelitian | 45 |
| 3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data | 48 |
| 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian..... | 49 |
| 3.9 Teknik Analisis Data..... | 50 |
| | |
| BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA | 58 |
| 4.1 Gambaran Subyek Penelitian | 58 |
| 4.2 Analisis Data | 63 |

| | | |
|----------------|-----------------------------------|----|
| | 4.3 Pembahasan | 84 |
| BAB V | PENUTUP | 91 |
| | 5.1 Kesimpulan | 91 |
| | 5.2 Keterbatasan Penelitian | 92 |
| | 5.3 Saran | 92 |
| DAFTAR RUJUKAN | | |
| LAMPIRAN | | |



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 : <i>Awareness Terhadap Internet Banking Berdasarkan Kota</i> | 3 |
| Tabel 1.2 : <i>Pentrasi Terhadap Internet Banking Berdasarkan Kota</i> | 3 |
| Tabel 1.3 : <i>Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang</i> | 15 |
| Tabel 2.1 : <i>Interval Kelas</i> | 43 |
| Tabel 2.2 : <i>Kisi-kisi Kuesioner</i> | 46 |
| Tabel 3.1 : <i>Nilai Durbin Waston</i> | 53 |
| Tabel 4.1 : <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</i> | 59 |
| Tabel 4.2 : <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</i> | 59 |
| Tabel 4.3 : <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan</i> | 60 |
| Tabel 4.4 : <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan</i> | 61 |
| Tabel 4.5 : <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per bulan</i> | 62 |
| Tabel 4.6 : <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Internet Banking</i> | 63 |
| Tabel 4.7 : <i>Panjang Kelas Interval</i> | 64 |
| Tabel 4.8 : <i>Hasil Uji Deskriptif Kepercayaan</i> | 64 |
| Tabel 4.9 : <i>Hasil Uji Deskriptif Kemudahan Penggunaan</i> | 65 |
| Tabel 4.10 : <i>Hasil Uji Deskriptif Keamanan</i> | 66 |
| Tabel 4.11 : <i>Hasil Uji Deskriptif Kualitas Layanan Website</i> | 67 |
| Tabel 4.12 : <i>Hasil Uji Deskriptif Risiko</i> | 68 |
| Tabel 4.13 : <i>Hasil Uji Deskriptif Adopsi Internet Banking</i> | 69 |
| Tabel 4.14 : <i>Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil</i> | 70 |
| Tabel 4.15 : <i>Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar</i> | 72 |
| Tabel 4.16 : <i>Hasil Uji Normalitas</i> | 74 |
| Tabel 4.17 : <i>Hasil Uji Multikolinearitas</i> | 74 |
| Tabel 4.18 : <i>Hasil Uji Heteroskedastisitas</i> | 75 |
| Tabel 4.19 : <i>Hasil Uji Autokolerasi</i> | 76 |
| Tabel 4.20 : <i>Hasil Uji Regresi Linier Berganda</i> | 77 |
| Tabel 4.21 : <i>Hasil Uji F</i> | 80 |
| Tabel 4.22 : <i>Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)</i> | 81 |
| Tabel 4.23 : <i>Hasil Uji t</i> | 82 |

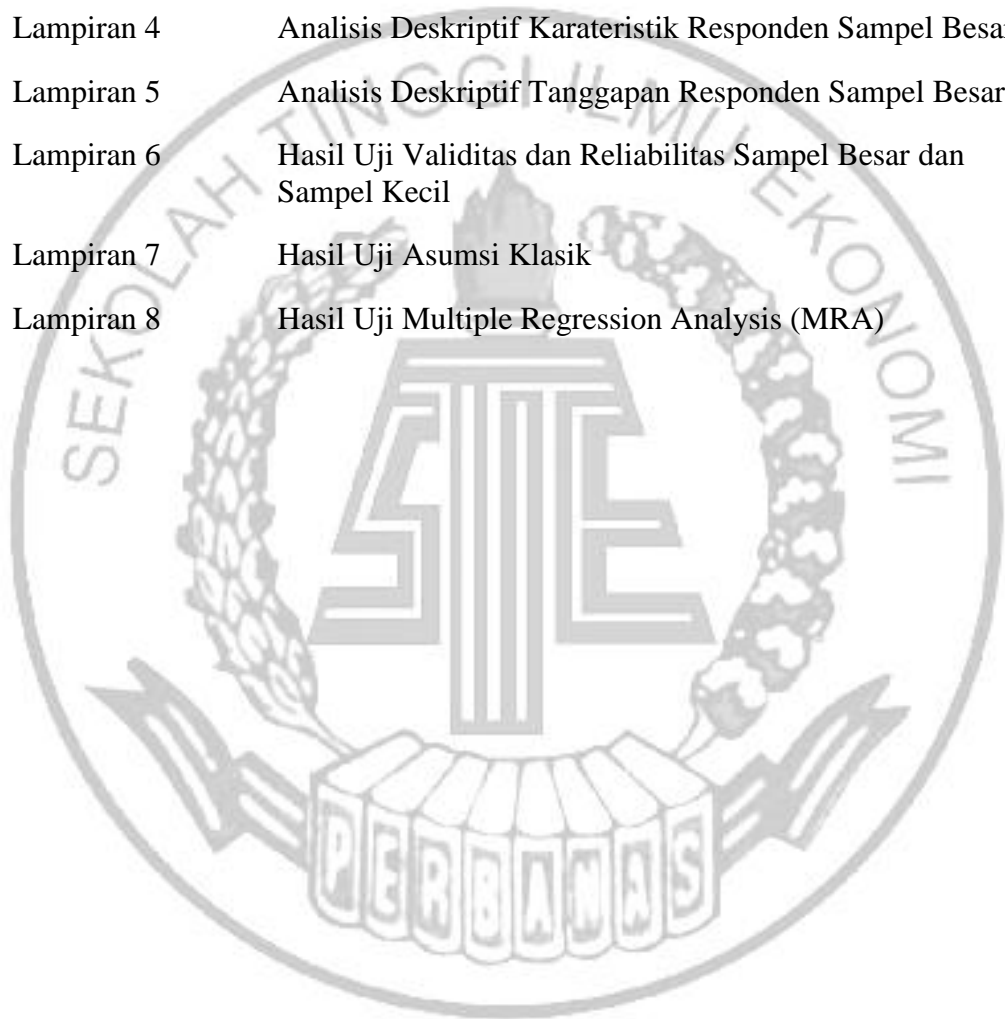
DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Hussein dan Abdelhalim | 13 |
| Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Chrong-Syong Ong | 14 |
| Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Peneliti Saat ini | 31 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|--|
| Lampiran 1 | Kuesioner |
| Lampiran 2 | Tabulasi Data Responden Sampel Kecil dan Sampel Besar |
| Lampiran 3 | Tabulasi Skor Tanggapan Responden |
| Lampiran 4 | Analisis Deskriptif Karakteristik Responden Sampel Besar |
| Lampiran 5 | Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Sampel Besar |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar dan Sampel Kecil |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Asumsi Klasik |
| Lampiran 8 | Hasil Uji Multiple Regression Analysis (MRA) |



**THE EFFECT OF TRUST, EASE OF USE, SECURITY, WEB SERVICE
QUALITY, AND RISK TOWARD OF CIMB NIAGA
INTERNET BANKING ADOPTION
IN SURABAYA**

Isti Hanum Pratiwi

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210534@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Information technology has influence the Banking industry make more being modern society. Always innovating hearts Bank development products. This research design using quantitative with distributing questionnaires to the respondents indicated to review data collection. singer research casual relationships using. term used whole sample yang hearts research 30 small samples plus 90 samples, technical research data analysis using descriptive data analysis and statistical data analysis namely with regression using spss 20.0. based on the findings of the data analysis the collected hearts research singer, then can be concluded that the variable trust, security, web service quality, significant positive effect against the adoption of internet banking Cimb Niaga in Surabaya and variable ease to use negative effect not significantly on adoption of internet banking Cimb Niaga in Surabaya while the risk of significant negative effect against the adoption of internet banking Cimb Niaga in Surabaya. confidence, easeof use , security, web service quality risk and simultaneously have significant positive effects against the customer's intention to review using internet banking Cimb Niaga in Surabaya

Keywords : trust, ease of use, security, web service quality, risk, internet banking adoption

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEAMANAN, KUALITAS LAYANAN WEBSITE DAN RISIKO
TERHADAP ADOPTI INTERNET BANKING
CIMB NIAGA DI SURABAYA**

Isti Hanum Pratiwi

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210534@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Teknologi informasi telah mempengaruhi industri perbankan yang membuat masyarakat menjadi lebih modern. Bank selalu berinovasi dalam pengembangan produknya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh signifikan dari kepercayaan, kemudahan penggunaan, keamanan, kualitas layanan website dan risiko secara parsial dan simultan terhadap adopsi Internet Banking bagi nasabah CIMB Niaga di Surabaya. Rancangan penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan casual relationship. Jumlah seluruh sampel yang digunakan dalam penelitian 30 sampel kecil ditambah 90 sampel besar sama dengan 120 sampel. Teknis analisis data penelitian menggunakan analisis data deskriptif dan analisis data statistik yaitu Regresi Linier Berganda dengan menggunakan SPSS 20.0. Berdasarkan hasil analisis data yang terkumpul dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan, keamanan, kualitas layanan website, berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi internet banking CIMB Niaga di Surabaya dan variabel kemudahan penggunaan berpengaruh negatif tidak signifikan pada adopsi Internet Banking CIMB Niaga di Surabaya sedangkan resiko berpengaruh negative signifikan terhadap adopsi internet banking CIMB Niaga di Surabaya. Kepercayaan, kemudahan penggunaan, keamanan, kualitas layanan website dan risiko secara serempak memiliki efek positif signifikan terhadap niat nasabah untuk menggunakan Internet Banking CIMB Niaga di Surabaya

Kata Kunci : kepercayaan, kemudahan penggunaan, keamanan, kualitas layanan website, resiko, adopsi internet banking