

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, RISIKO
DAN KEPERCAYAAN PENGGUNAAN TERHADAP PEMANFAATAN
ATM (*AUTOMATIC TELLER MACHINE*) BAGI
NASABAH BANK CIMB NIAGA**

S K R I P S I

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh:

GITA MUSTIKA KURNIA DEWI
2012310264

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, RISIKO
DAN KEPERCAYAAN PENGGUNAAN TERHADAP PEMANFAATAN
ATM (AUTOMATIC TELLER MACHINE) BAGI
NASABAH BANK CIMB NIAGA**

S K R I P S I

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh:

GITA MUSTIKA KURNIA DEWI
NIM : 2012310264

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, RISIKO
DAN KEPERCAYAAN PENGGUNAAN TERHADAP PEMANFAATAN
ATM (*AUTOMATIC TELLER MACHINE*) BAGI
NASABAH BANK CIMB NIAGA**

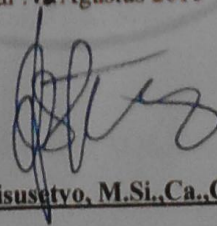
Diajukan oleh :

GITA MUSTIKA KURNIA DEWI

NIM : 2012310264

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 12 Agustus 2016



Dr. Sasongko Budisusetyo, M.Si.,Ca.,CPA,CPMA

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, RISIKO
DAN KEPERCAYAAN PENGGUNAAN TERHADAP PEMANFAATAN
ATM (*AUTOMATIC TELLER MACHINE*) BAGI
NASABAH BANK CIMB NIAGA**

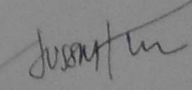
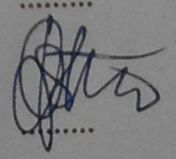
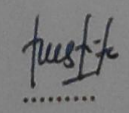
Disusun Oleh :

GITA MUSTIKA KURNIA DEWI

2012310264

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal : 25 Agustus 2016

Tim Penguji

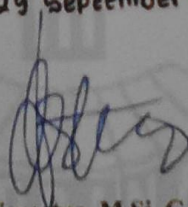
Ketua	: Dr.Drs., Agus Samekto Ak., M.Si.	
Sekretaris	: Dr. Sasongko Budisusetyo, M.Si., CA., CPA.CPMA	
Anggota	: Titis Puspitaningrum Dewi Kartika, S.Pd., MSA	

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Gita Mustika Kurnia Dewi
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 15 Januari 1994
N.I.M : 2012310264
Jurusan : Akuntansi
Program pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Perbankan
Judul : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan,
Risiko dan Kepercayaan Penggunaan Terhadap
Pemanfaatan Atm (*Automatic Teller Machine*) Bagi
Nasabah Bank Cimb Niaga

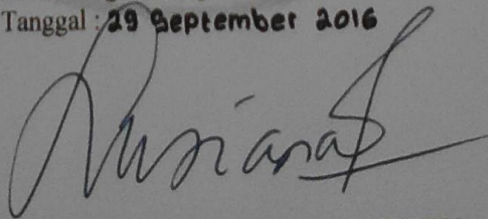
Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 29 September 2016



(Dr. Sasongko Budisusetyo, M.Si., CA., CPA, CPMA)

Ketua Program Sarjana Akuntansi
Tanggal : 29 September 2016



(Dr. Luciana Spica Almiliana, SE., M.Si., OIA., CPSAK)

MOTTO

Berangkat dengan penuh keyakinan

Berjalan dengan penuh keiklasan

Istiqomah dalam menghadapi cobaan

Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak

Kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang

lain, karena hidup hanya sekali

Ingatlah apapun yang mustahil bagi kita, tidak bagi Allah

Teruslah bekerja keras sebaik mungkin karna Allah akan selalu

bersama kita

*“If you fall a thousand times, stand up millions of times because you
do not know how close you are to success”*

PERSEMBAHAN

Yang Utama dari segalanya..

Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan, kesehatan, kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir saya. karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi yang selalu mensupport dan mendampingiku selama ini. Untuk itu saya ucapkan terimakasih kepada :

Umi dan Abi Tercinta

Terima kasih kepada Umi dan Abi tercinta yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan umi dan abi, karena itu terimalah persembaha bakti dan cinta ku untuk kalian

Umi Hj. Musillah dan Abi H. Sugito ♥

Keluarga Besar dan Orang Terdekat

Terima kasih untuk kakak saya Linda, kedua adik saya Fandi dan Ridho, nenek kakek saya tercinta yang tidak pernah berhenti berdoa untuk saya dan orang yang sangat berarti untuk saya Charisman Alim Akiyat yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk

keberhasilan ini, cinta kalian memberikan kobaran semangat yang menggebu, terimakasih dan sayang ku untuk kalian. ♥

My Best Friend's

Thanks to :

Sheila Mega Cahyani, Dian Mufida, Nur Endah Widowati, Ismawati,
Syntia Okky Pratiwi, Nurul Hafifah, Karina Oktavia Tamara,
Yusuf Andrian dan Wicaksono Galih.

Terima kasih banyak buat kalian yang sudah nemenin mulai dari awal studi di STIE Perbanas sampai saat ini, makasih buat semua support, bantuan, motivasi, kesetiaan kalian, kasih sayang kalian, ke konyolan kalian.

Alhamdulillah bisa lulus bareng-bareng Sukses semua
buat kalian kedepannya ♥

Mario Nova dan Wahyu Kurnia terima kasih banyak sudah banyak membantu dan membimbing dalam penyelesaian skripsi saya sukses untuk kalian kedepannya.

Dan yang terakhir untuk Guru Besar, Kakak, Penasehat, orang yang paling sabar dan orang yang paling sering saya repotkan yaitu Kak Habiba tercinta terimakasih banyak sudah selalu ada untuk saya, menemanin, mensupport dan selalu memotivasi saya selama ini ♥

Dosen Pembimbing

Terima kasih kepada Bapak Dr. Sasongko Budisusetyo, M.Si., CA., CPA. CPMA yang menjadi dosen pembimbing saya selama mengerjakan skripsi banyak ilmu yang telah engkau berikan kepada saya serta memberikan semangat agar dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu, bantuan dan kesabaran dari bapak selama ini sangat berharga buat saya pribadi.

Seluruh Dosen Pengajar di STIE Perbanas Surabaya

Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yg sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami

Staf Akademik :

Terima kasih banyak buat seluruh staf akademik STIE Perbanas Surabaya atas semua bantuan nya

Teman-Teman Angkatan 2012 :

Terima kasih banyak untuk bantuan dan kerja samanya selama ini, serta semua pihak yg sudah membantu selama penyelesaian Tugas Akhir ini

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua, orang-orang yang saya sayangi. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Aamiinnn.

♥ GITA MUSTIKA KURNIA DEWI S.E ♥

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Risiko dan Kepercayaan Penggunaan Terhadap Pemanfaatan ATM (Automatic Teller Machine) Bagi Nasabah Bank Cimb Niaga”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari beberapa pihak. Sehubungan dengan itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia S.E., M.Si., QIA selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Drs. Agus Samekto Ak., M.Si selaku Dosen Wali.
4. Bapak Dr. Sasongko Budisusetyo, M.Si.,CA.,CPA,CPMA. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa dengan penuh pengertian dan kesabaran telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing penelitian ini.
5. Seluruh Dosen, Karyawan, Staff, Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya, dan Staff Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha menggunakan kemampuan, pengetahuan, dan kesempatan yang dimiliki dengan sebaik-baiknya untuk kesempurnaan karya ini. Namun, sebagai manusia yang mempunyai keterbatasan, penulis menghargai kritik dan sumbangan saran yang membangun

demi perbaikan penelitian dari berbagai pihak untuk kesempurnaan skripsi ini, dan akan peneliti terima dengan senang hati.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 25 Agustus 2016

Penyusun



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori.....	16
2.3. Kerangka Pemikiran.....	37
2.4. Hipotesis Penelitian	37
 BAB III METODE PENELITIAN	 39
3.1. Rancangan Penelitian.....	39
3.2. Batasan Penelitian.....	40
3.3. Identifikasi Variabel	40
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	43
3.6. Instrumen Penelitian	44
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data	47
3.8. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	48
3.9. Uji Outlier	49
3.10. Uji Regresi Linear Berganda.....	50
 BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	 53
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	53
4.2. Analisis Data.....	57
4.3. Hasil Uji Outlier.....	64
4.4. Uji Regresi Linear Berganda	68

4.5. Pembahasan.....	72
BAB V PENUTUP.....	79
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	79
5.3. Saran	80
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Bobot Nilai Jawaban Responden	45
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Kuisisioner	46
Tabel 4.1	Angkatan Responden	54
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.3	Lama Penggunaan ATM	55
Tabel 4.4	Total Penggunaan ATM Bank CIMB Niaga dalam Seminggu	55
Tabel 4.5	Kesetiaan Pada ATM Bank CIMB Niaga	56
Tabel 4.6	Skala Interval	58
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan	58
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fitur Layanan	59
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Risiko	60
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	60
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pemanfaatan	61
Tabel 4.12	Uji Validitas Variabel Pemanfaatan ATM	62
Tabel 4.13	Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan	62
Tabel 4.14	Uji Validitas Variabel Fitur Layanan	63
Tabel 4.15	Uji Validitas Variabel Risiko	63
Tabel 4.16	Uji Validitas Variabel Kepercayaan	63
Tabel 4.17	Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.18	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	69
Tabel 4.19	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70



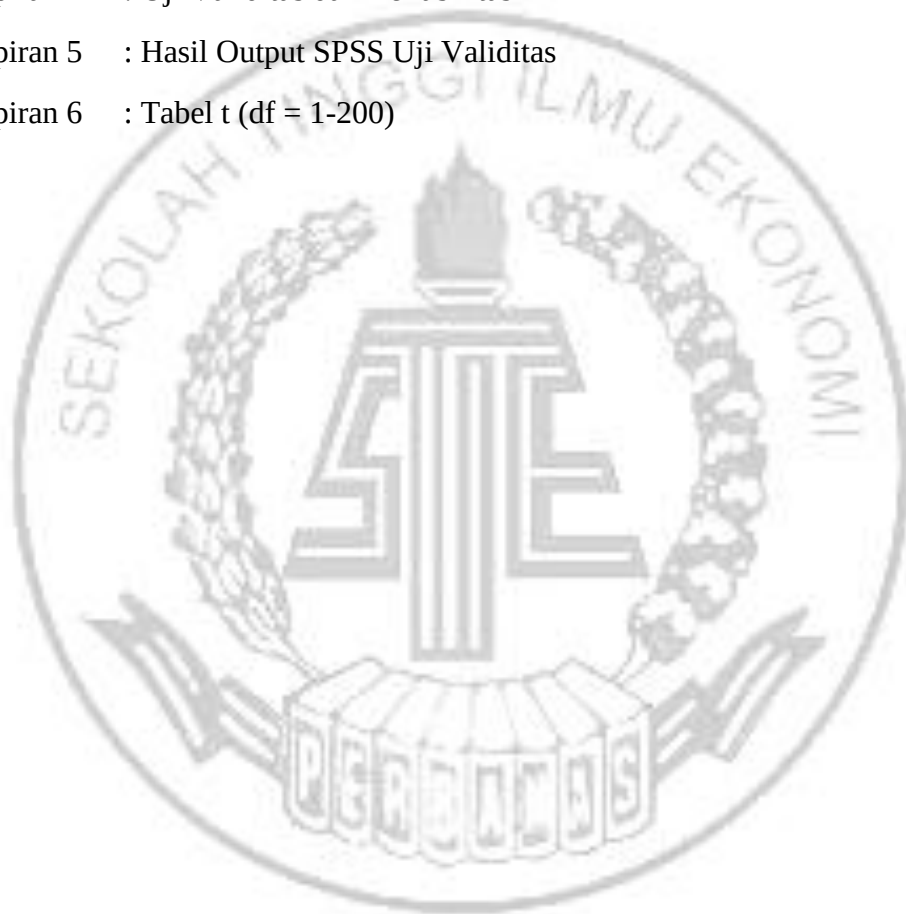
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Variabel Kemudahan Terhadap Pemanfaatan ATM	65
Gambar 4.2 Variabel Fitur Layanan Terhadap Pemanfaatan ATM	66
Gambar 4.3 Variabel Risiko Terhadap Pemanfaatan ATM	67
Gambar 4.4 Variabel Kepercayaan Terhadap Pemanfaatan ATM	68



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Output SPSS Uji Validitas
- Lampiran 6 : Tabel t (df = 1-200)



**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, RISIKO DAN
KEPERCAYAAN PENGGUNAAN TERHADAP PEMANFAATAN ATM (*AUTOMATIC
TELLER MACHINE*) BAGI
NASABAH BANK CIMB NIAGA**

Gita Mustika Kurnia Dewi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

E-mail : gitakurniadewi15@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh bukti atas pengaruh persepsi kemudahan, fitur layanan, risiko dan kepercayaan penggunaan terhadap pemanfaatan ATM (*Automatic Teller Machine*) bagi nasabah Bank CIMB Niaga. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Bank khususnya Bank CIMB Niaga agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah bagi para nasabahnya.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa STIE Perbanas Surabaya jurusan Akuntansi, mulai dari angkatan 2012-2014 yang menggunakan ATM Bank CIMB Niaga. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisioner secara langsung dengan metode judgment *sampling*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ATM, sedangkan fitur layanan, risiko dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ATM. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari keempat variabel independen yaitu Persepsi kemudahan, fitur layanan, risiko dan kepercayaan yang memiliki hubungan signifikan dengan pemanfaatan ATM yaitu fitur layanan, risiko dan kepercayaan.

Kata kunci : Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Risiko, Kepercayaan dan Pemanfaatan ATM.

THE INFLUENCES OF EASINESS PERCEPTION, SERVICE FEATURES, RISK AND USING TRUST ON ATM (AUTOMATIC TELLER MACHINE) UTILIZATION FOR CIMB NIAGA BANK CUSTOMERS

Gita Mustika Kurnia Dewi

School of Economics Perbanas Surabaya

E-mail : gitakurniadewi15@gmail.com

ABSTRACT

This research intended to analyzes and gain proof on influences of easiness perception, service features, risk and using trust on ATM (Automatic Teller Machine) utilization for CIMB Niaga Bank customers. Result of this research hoped can be give contribution for banks especially CIMB Niaga Bank in order to provide faster service and easiness for its customers.

Sample that used in this research are students of STIE Perbanas Surabaya majoring Accounting, period 2012-2014 who using ATM of CIMB Niaga Bank. Data that used in this research is primary data, and data collection done using directly questionnaire with judgment sampling method.

The result of this research show that easiness perception did not have significant effect on ATM utilization, while service features, risk and trust are have significant effect on ATM utilization. Based on this research can be concluded that from three independent variables that are easiness perception, service features, risk and using trust have significant with ATM utilization are service features, risk and trust.

Keywords : *Easiness Perception, Service Features, Risk, Trust and ATM utilization*