

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN DAN SIKAP
NASABAH TERHADAP PENERIMAAN PENGGUNAAN
E-BANKING BAGI NASABAH BANK BNI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Penyelesaian Program Studi
Sarjana Manajemen



Oleh :

UNNIA ROCHMAWATI
NIM 2011210396

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN DAN SIKAP
NASABAH TERHADAP PENERIMAAN PENGGUNAAN
E-BANKING BAGI NASABAH BANK BNI
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :



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

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN DAN SIKAP
NASABAH TERHADAP PENERIMAAN PENGGUNAAN
E-BANKING BAGI NASABAH BANK BNI
DI SURABAYA**

Disusun oleh

UNNIA ROCHMAWATI

2011210396

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal ..26..02..2016

Tim Penguji

Ketua : (Drs. Ec. Herizon, M.Si)

Sekretaris : (Dra. Ec. Aniek Maschudah I. M.Si)

Anggota : (Dra. Lindiawati, MM)

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Unnia Rochmawati
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 27 Agustus 1993
N.I.M : 2011210396
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan dan Sikap Nasabah Terhadap Penerimaan Penggunaan *E-Banking* Bagi Nasabah Bank BNI di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal : 27-04-2016

Tanggal : 26-04-2016



(Dr. Muazaroh, SE., MT.)



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

MOTTO

**HIDUPLAH SEDERHANA TAPI PASTIKAN
BUKAN SEDERHANA YANG TIDAK
BISA MELAKUKAN APA-APA**



**JADI ORANG
YANG TETAP SEJUK DI TEMPAT PANAS
TETAP MANIS DI TEMPAT YANG BEGITU
PAHIT
TETAP MERASA KECIL MESKIPUN
TELAH MENJADI BESAR
TETAP TENANG DI TENGAH BADAI
YANG PALING HEBAT**

PERSEMBAHAN :

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas terselesainya Skripsi yang berjudul "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan dan Sikap Nasabah Terhadap Penerimaan Penggunaan *e-banking* Bagi Nasabah Bank BNI di Surabaya" dapat terselesaikan dengan baik. Terima Kasih yang sebesar-besarnya saya haturkan kepada semua pihak yang membantu dalam penyelesaian Skripsi ini. Untuk itu saya ucapkan terima kasih kepada :

- Terima Kasih Ya Allah, Atas izin, rahmat dan hidayah mu akhirnya skripsi ini dapat ku selesaikan..
- Untuk Hj. Lusi Dwi Wahyuningsih, ku persembahkan Skripsi ini untuk mu mama.. Terima kasih selalu memberikan yang terbaik untuk anak mu ini, terima kasih do'a yang selalu kau panjatkan untuk ku dan akhirnya anakmu ini menjadi SARJANA. "I LOVE YOU MAMA.."
- Untuk Hj. Sudarmi Al zainab (Almh), meskipun engkau tidak dapat menemani ku dan melihat ku lagi untuk menyelesaikan Skripsi ini dan melihat ku mendapatkan gelar S.E tetap ku persembahkan semua ini untukmu dan untuk H. Djimun terima kasih selalu mendoakan cucu mu ini.
- Kepada Bapak Dr. Luthfi, S.E., M.Fin selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Ibu Dra. Ec. Aniek M. Ilfitriah, M.Si selaku dosen pembimbing, terima kasih ibu atas bimbingannya, kesabarannya dan waktu yang diberikan untuk membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
- Ibu Linda Purnama Sari, S.E., M.Si selaku dosen wali. Terima kasih ibu selalu mengarahkan dan membantu selama proses studi

- Untuk Adik ku.. Ningsih Rochmania, Muhammad Zainuddin, Rizal Wahid dan Nafis Raditya Abisha.. terima kasih atas doanya, terima kasih atas bantuannya. Ku persembahkan skripsi ini untuk kalian ☺
- Amri Sani Ubayyi, terima makasih atas doanya, dukungannya.
- Untuk Sahabat ku dari awal masuk kuliah, kenal dari pas Harmoni kampus dan menyangang status Student Grand 2015 "LUTFI HERAWATI BINTARA, S.E".. yang selalu ngomel-ngomel buat aku cepet selesai, yang selalu aku hubungin kalo aku kebingungan gak tau arah hahaaa terima kasih yaa. Aku SARJANA loh!! KAMU TERBAIK
- Untuk teman seperjuangan Ku Widya, Esty, Oliv, Hamdan, Fauzy, Ara, Fariz, Vio, Rizal, Sugianto dan Mas Donny.. Alhamdulillah yaaa Akhirnya kita S.E juga. Amazing bangeet gaesss
- Buat Debby Cynthia, S.E , Yusuf Nur Isnain, S.E , Afghani, S.E hee rekk aku SARJANA loh, suwun dungone... buat Wijaya Bintara A., S.E terima kasih om wijaya atas bantuannya selama proses pengerjaan Skripsi ini
- Dan buat seluruh pihak yang mungkin tidak saya sebutkan satu persatu dalam penyelesaian skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji Syukur Kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Sikap Nasabah terhadap Penerimaan Penggunaan *E-Banking* Bagi Nasabah Bank BNI Di Surabaya”.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana strata satu (S1) Jurusan Manajemen Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Pada kesempatan ini dengan penuh ketulusan hati perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan dan penyelesaian skripsi, yaitu :

1. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si selaku Dosen pembimbing yang memberikan banyak bimbingan, saran dan pengarahan dengan sabar mulai dari awal hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Linda Purnama Sari, S.E, M.Si selaku Dosen wali yang selalu mengarahkan dan membantu selama proses studi.
4. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

5. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, sekali lagi saya ucapkan terima kasih.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan penulis berharap penulisan skripsi ini dapat menambah pengetahuan penulis serta bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, April 2016

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
LEMBAR LULUS SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR MOTTO.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1 Adesina Aderonke A. (2010).....	12
2.1.2 Raies Ahmad, Rifat Ara, dan Altaf A. (2013).....	14
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 <i>E-banking</i>	16
2.2.2 TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>).....	18
2.2.3 Persepsi Manfaat.....	20
2.2.4 Persepsi Kemudahan.....	21
2.2.5 Sikap Nasabah.....	23
2.2.6 Penerimaan Penggunaan.....	25
2.2.7 Pengaruh P. kemudahan terhadap Penerimaan Penggunaan.....	26
2.2.8 Pengaruh Sikap nasabah terhadap penerimaan Penggunaan.....	27
2.2.9 Pengaruh P. Manfaat terhadap Penerimaan Penggunaan.....	28
2.2.10 <i>E-Banking</i> di Bank BNI.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30

BAB III	METODE PENELITIAN	31
	3.1 Rancangan Penelitian	31
	3.2 Batasan Penelitian	31
	3.3 Identifikasi Variabel	32
	3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
	3.4.1 Definisi Operasional.....	32
	3.4.2 Pengukuran Variabel.....	35
	3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	37
	3.5.1 Populasi	37
	3.5.2 Sampel.....	37
	3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
	3.6 Instrumen Penelitian	39
	3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	40
	3.7.1 Data primer	40
	3.7.2 Metode Pengumpulan Data	41
	3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41
	3.8.1 Uji Validitas	41
	3.8.2 Uji Reliabilitas	42
	3.9 Teknik Analisis Data	42
	3.9.1 Analisis Deskriptif	43
	3.9.2 Analisis Statistik	44
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	49
	4.1 Gambaran Subyek Penelitian	49
	4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	49
	4.1.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	50
	4.1.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	51
	4.1.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	52
	4.1.5 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan	52
	4.1.6 Karakteristik responden berdasarkan layanan <i>e-banking</i> yang digunakan.....	53
	4.1.7 Karakteristik responden berdasarkan rata-rata menggunakan <i>e-banking</i>	54
	4.1.8 Karakteristik responden berdasarkan kepemilikan <i>e-banking</i> Bank lain	55
	4.2 Analisis Data	55
	4.2.1 Uji Validitas	56
	4.2.2 Uji Reliabilitas	57
	4.2.3 Analisis data deskriptif.....	59
	4.3 Pembahasan	70

4.3.1 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Penerimaan Penggunaan.....	70
4.3.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penerimaan Penggunaan.....	72
4.3.3 Pengaruh Sikap Nasabah terhadap Penerimaan Penggunaan.....	74
BAB V PENUTUP.....	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	77
5.3 Saran	77
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



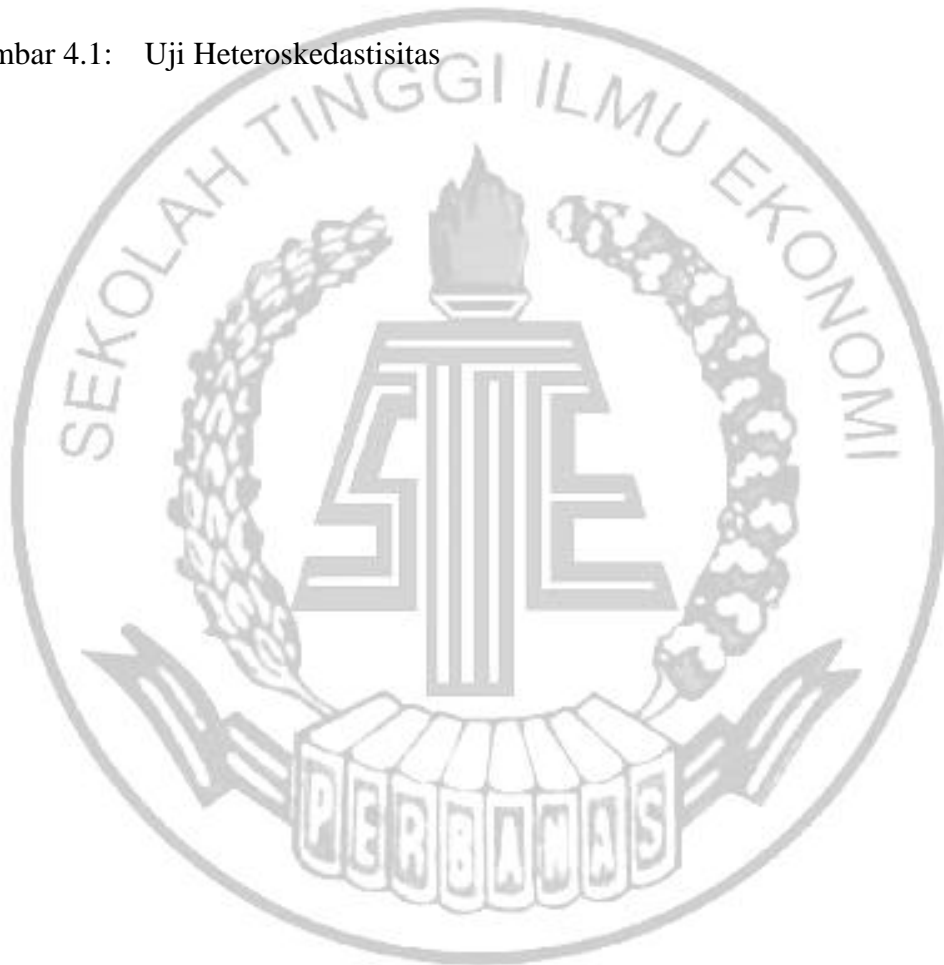
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Bank Pemenang TOP Brand Award Kategori <i>Internet banking</i>	3
Tabel 1.2 : Bank Pemenang TOP Brand Award Kategori <i>Mobile banking</i>	4
Tabel 1.3 : Performa Terbaik <i>e-banking</i> Peringkat 10 besar	7
Tabel 1.4 : Bank Pemenang TOP Brand Award Kategori ATM <i>Card</i>	8
Tabel 2.1 : Perbandingan Peneliti Terdahulu Dengan Peneliti Sekarang	16
Tabel 3.1 : Interval variabel	36
Tabel 3.2 : Kisi-kisi kuesioner	39
Tabel 3.3 : Uji Durbin-Watson	46
Tabel 4.1 : Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	50
Tabel 4.2 : Karakteristik responden berdasarkan usia	50
Tabel 4.3 : Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	51
Tabel 4.4 : Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	52
Tabel 4.5 : Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan	53
Tabel 4.6 : Karakteristik responden berdasarkan Layanan <i>e-banking</i>	53
Tabel 4.7 : Karakteristik responden berdasarkan rata-rata menggunakan <i>e-banking</i>	54
Tabel 4.8 : Karakteristik responden berdasarkan kepemilikan <i>e-banking</i> bank lain	55

Tabel 4.9	: Hasil uji validitas sampel kecil	56
Tabel 4.10	: Hasil uji validitas sampel besar	57
Tabel 4.11	: Hasil uji reliabilitas sampel kecil	58
Tabel 4.12	: Hasil uji reliabilitas sampel besar	58
Tabel 4.13	: Skala interval	59
Tabel 4.14	: Hasil tanggapan responden terhadap Penerimaan Penggunaan	59
Tabel 4.15	: Hasil tanggapan responden terhadap variabel Persepsi Manfaat	60
Tabel 4.16	: Hasil tanggapan responden terhadap variabel persepsi Kemudahan	61
Tabel 4.17	: Hasil tanggapan responden terhadap variabel Sikap Nasabah	62
Tabel 4.18	: Uji normalitas	63
Tabel 4.19	: Uji multikolinearitas	63
Tabel 4.20	: Uji autokorelasi	64
Tabel 4.21	: Durbin watson test bound	64
Tabel 4.22	: Uji regresi linear berganda	66
Tabel 4.23	: Hasil hipotesis uji t	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Peneliti Terdahulu	13
Gambar 2.2: Kerangka Pemikiran Peneliti Terdahulu	14
Gambar 2.3: Kerangka Pemikiran Peneliti	30
Gambar 4.1: Uji Heteroskedastisitas	65



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuesioner Penelitian Sampel Kecil
- Lampiran 2: Kuesioner Penelitian Sampel Besar
- Lampiran 3: Tabulasi Data Sampel Kecil
- Lampiran 4: Tabulasi Data Sampel Besar
- Lampiran 5: Kriteria Responden Berdasarkan Karakteristik
- Lampiran 6: Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 7: Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8: Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Penelitian
- Lampiran 9: Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10 : Hasil Output SPSS Linier Berganda



THE EFFECT OF PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE AND CUSTOMER ATTITUDE TOWARDS USERS ACCEPTANCE OF E-BANKING FOR CUSTOMER BANK BNI IN SURABAYA

Unnia Rochmawati

STIE Perbanas Surabaya

Email : niaunnia27@gmail.com

ABSTRACT

Technology revolution has enabled the development of remittance created by the banking industry in Indonesia, one of electronic banking for payment transaction and many others. The aim of the research was to provide evidence about the effect of perceived usefulness, perceived ease of use and customer attitude towards users acceptance e-banking Bank in Surabaya. Samples were taken by the method of judgment sampling or purposive sampling, with a sample of 100 people. The technique of collecting data is by using a questionnaire. Statistical analysis done is test validity and reliability test, test Classical Assumptions: Normality Test, test Multicollinearity, Heteroskedastity test, and Autocorrelation test. Multiple Regression Analysis is use to test the hypothesis. The results showed that the perceived usefulness has no significant impact on users' acceptance of e-banking, perceived ease of use is significantly influential to users' acceptance of e-banking and customer attitudes is significant effect on users acceptance e-banking.

Keyword : perceived usefulness, perceived ease of use, customer attitudes

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN DAN SIKAP
NASABAH TERHADAP PENERIMAAN PENGGUNAAN
E-BANKING BAGI NASABAH BANK BNI
DI SURABAYA**

Unnia Rochmawati

STIE Perbanas Surabaya

Email : niaunnia27@gmail.com

ABSTRAK

Revolusi teknologi telah memungkinkan perkembangan pengiriman uang yang diciptakan oleh industry perbankan di Indonesia salah satunya *e-banking* untuk melakukan transaksi pembayaran dan transaksi lainnya. Tujuan dari penelitian ini untuk memberikan bukti tentang pengaruh persepsi manfaat, kemudahan dan sikap nasabah terhadap penerimaan penggunaan *e-banking* Bank di Surabaya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *judgment sampling* atau *purposive sampling* dengan 100 orang sebagai responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan kuesioner, analisis statistik yang digunakan untuk menguji data yaitu uji validitas dan reliabilitas., Uji Asumsi klasik : uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Uji regresi linear berganda digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh tidak signifikan negatif terhadap penerimaan penggunaan *e-banking*, persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap penerimaan penggunaan *e-banking* dan sikap nasabah berpengaruh signifikan positif terhadap penerimaan penggunaan *e-banking*.

Keyword : perceived usefulness, perceived ease of use, customer attitudes