

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN YANG DIRASAKAN,
KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
ADOPSI INTERNET BANKING BANK RAKYAT
INDONESIA DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH :

LIYANTI
2013210478

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2018**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN YANG DIRASAKAN,
KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
ADOPSI INTERNET BANKING BANK RAKYAT
INDONESIA DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH :

LIYANTI
2013210478

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN YANG DIRASAKAN,
KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
ADOPSI INTERNET BANKING BANK RAKYAT
INDONESIA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

LIYANTI

NIM : 2013210478

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 09-02-2018



Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M.Si

SKRIPSI

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN YANG DIRASAKAN,
KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
ADOPSI INTERNET BANKING BANK RAKYAT
INDONESIA DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

LIYANTI

NIM : 2013210478

Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

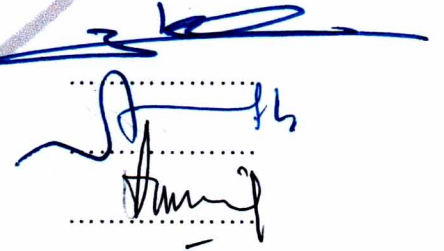
Pada Tanggal : 20 Februari 2018

Tim Penguji

Ketua : DR. Ronny, S.Kom.,M.Kom

Sekretaris : Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M.Si

Anggota : Dra. Lindiawati, MM



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Liyanti
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 25 April 1995
NIM : 2013210478
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen perbankan
: Pengaruh Kemudahan Penggunaan yang dirasakan,
Keamanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Adopsi
Internet Banking Bank Rakyat Indonesia Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

Tanggal : 22-07-2018

Dosen Pembimbing

Tanggal : 2-07-2018



Dr. MUAZAROH, S.E., M.T



Dra. Ec. ANIEK MASCHUDAH I, M.Si

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Punggung Pisaupun Bila Diasah Akan Menjadi Tajam"

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah....alhamdulillah...alhamdulillahhirrobil'alamin.....
akhirnya aku sampai ketitik ini, tak henti-hentinya aku mengucapkan shukur kepada-MU ya Rabb serta shalawat dan salam kepada idolaku Rasulullah SAW dan para sahabat yang mulia semoga sebuah karya mungil ini menjadikan amalan yang sholeh bagiku, bagi kedua orang tuaku dan bagi keluarga tercintaku.

Ku persembahkan karyaku ini kepada belahan jiwaku yang tanpa mereka aku bukanlah siapa-siapa di dunia ini BAPAK dan IBU.....Yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan agar aku bisa menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa kepada seseorang yang selalu ada untuk menemaniku disaat susah ataupun senang (wanda dwi admaja) selalu memberikan semangat yang besar dalam hidupku.

Untuk kau sahabatku (izum), (iklim) dan (evi) yang sudah mensupport aku disaat aku mulai tumbang dalam menjalankan tugasku, kau selalu mengajarku untuk selalu bersabar, terimakasihhh sudah menjadi sahabat seperjuanganku..akhirnya kita bisa melewati semuanya bersama-sama dan kita bisa lulus bersama.

Saya ucapkan kepada bu Aniek yang selalu memberikan pengarahan yang tak ada hentinya sampai akhirnya skripsi ini terselesaikan dengan baik

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN INTERNET BANKING PADA BANK BRI SURABAYA”**.

Penulisan proposal ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan proposal ini telah melalui banyak sekali hambatan dan rintangan, namun berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka akhirnya penulisan ini dapat terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi,S.E.,M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., M. T. selaku Ketua Program studi sarjana manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah I, M.SI selaku dosen pembimbing yang berperan banyak atas selesainya penulisan proposal ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga proposal dapat terselesaikan dengan baik.
4. Muchammad Nurhadi S, KOM, MM. selaku Dosen Wali yang telah membimbing Penulis selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
5. Bapak/Ibu Dosen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses pembelajaran.
6. Kedua orang tua Penulis yang telah memberikan dukungan sepenuhnya, menuntun Penulis dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Penulis.
7. Seluruh Dosen dan Rekan-rekan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam proposal ini.

Akhirnya, Peneliti berharap agar proposal ini dapat menjadi kontribusi yang baik untuk kedepannya. Berharap terdapat saran-saran yang membangun agar dapat melahirkan berbagai motivasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik bagi Peneliti.

Suarabaya, Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRACT	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	4
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.1 Penelitian yang dilakukan oleh Hussein Ahmad Alwan & Abdelhalim Issa Al-Zu'bi.....	8
2.1.2 Penelitian yang dilakukan oleh Ed-Zilla Daniel Perkins dan Jonathan Annan (2013)	11
2.1.3 Penelitian yang dilakukan oleh Maryam Sohrabi, Julie Yew Mey Yee and Robert Jeyakumar Nathan (2013)	13
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Adopsi Internet Banking	17
2.2.2 Kemudahan Penggunaan Internet Banking.....	18
2.2.3 Keamanan	19
2.2.4 Kepercayaan	21
2.2.5 Hubungan Antara Variabel	22
2.2.5.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan yang diarsanakan Terhadap Keputusan Mengadopsi Internet Banking	22
2.2.5.2 Hubungan Keamanan terhadap Adopsi Internet Banking	24
2.2.5.3 Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap Internet Banking	24
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Batasan Penelitian	28
3.3 Identifikasi Variabel	28

3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	33
	3.5.1 Populasi	33
	3.5.2 Sampel.....	33
	3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.6	Instrumen Penelitian	35
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	37
	3.7.1 Data.....	37
	3.7.2 Metode Pengumpulan Data	38
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	38
	3.8.1 Uji Validitas	38
	3.8.2 Uji Reliabilitas	39
3.9	Teknik Analisis Data	39
	3.9.1 Analisis Deskriptif	40
	3.9.2 Analisis Statistik	40
	3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.10.	Uji Asumsi Klasik	41
	3.10.1 Uji Normalitas	41
	3.10.2 Uji Multikolinearitas	42
	3.10.3 Uji Autokorelasi	42
3.11.	Uji <i>Hipotesis</i>	43
BAB IV GAMBAR SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....		46
	4.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	46
	4.2. Analisis Data.....	51
	4.3. Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP		69
	5.1. Kesimpulan	69
	5.2. Keterbatasan Penelitian	70
	5.3. Saran	70
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

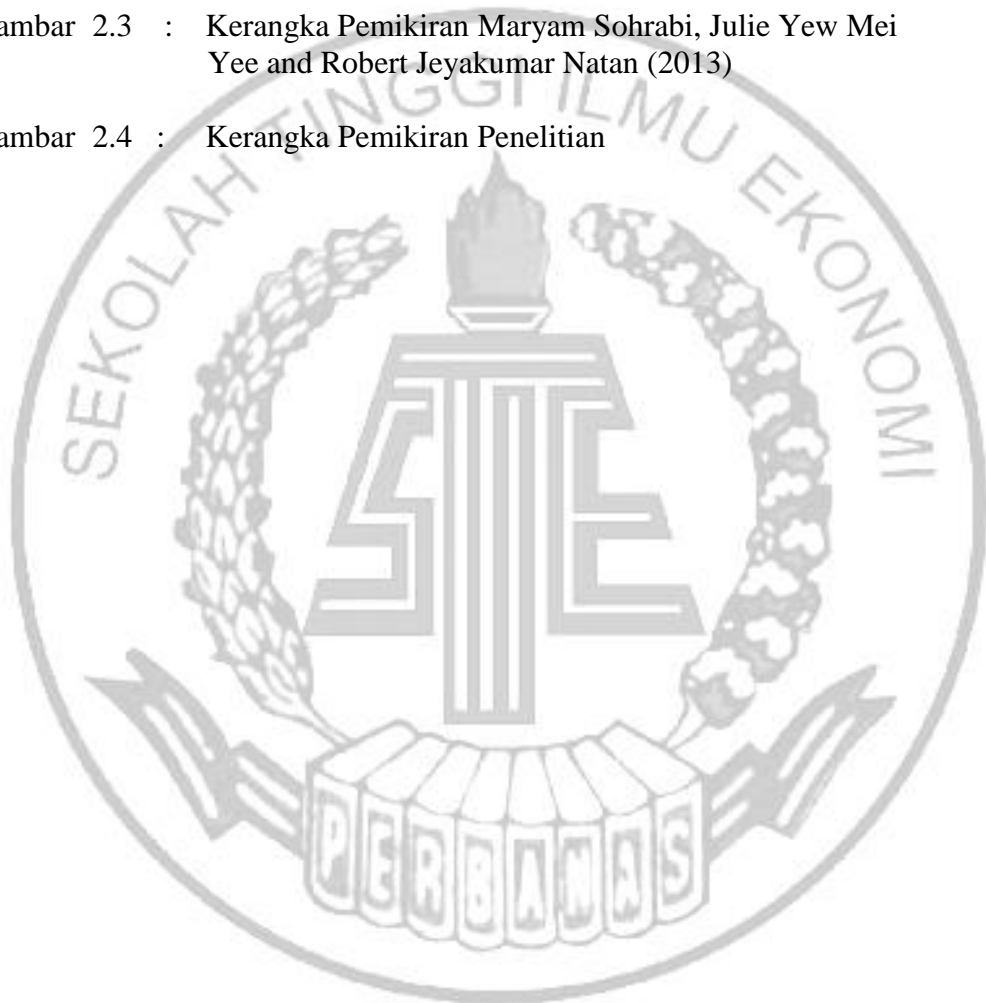
	Halaman
Tabel 1.1 Top brand award kategori Internet Banking	3
Tabel 2.1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang.	15
Tabel 3.1 Interval Kelas	32
Tabel 3.2 Bobot Nilai Jawaban Responden	36
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Pertanyaan	36
Tabel 3.4 Tabel Autokorelasi	43
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 3.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 3.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 3.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 3.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Internet Banking Dalam 6 Bulan Terakhir	53
Tabel 3.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan	55
Tabel 3.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keamanan	56
Tabel 3.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	57
Tabel 3.13 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Adopsi Internet Banking	58
Tabel 3.14 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	59
Tabel 3.15 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	60
Tabel 3.16 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	61
Tabel 3.17 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	61
Tabel 3.18 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 3.19 Hasil Uji Multikolinieritas	63

Tabel	3.20	Hasil Uji Autokorelasi	64
Tabel	3.21	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	65
Tabel	3.22	Hasil Uji F	67
Tabel	3.23	Hasil Uji t	67
Tabel	3.24	Hasil Uji R ²	66



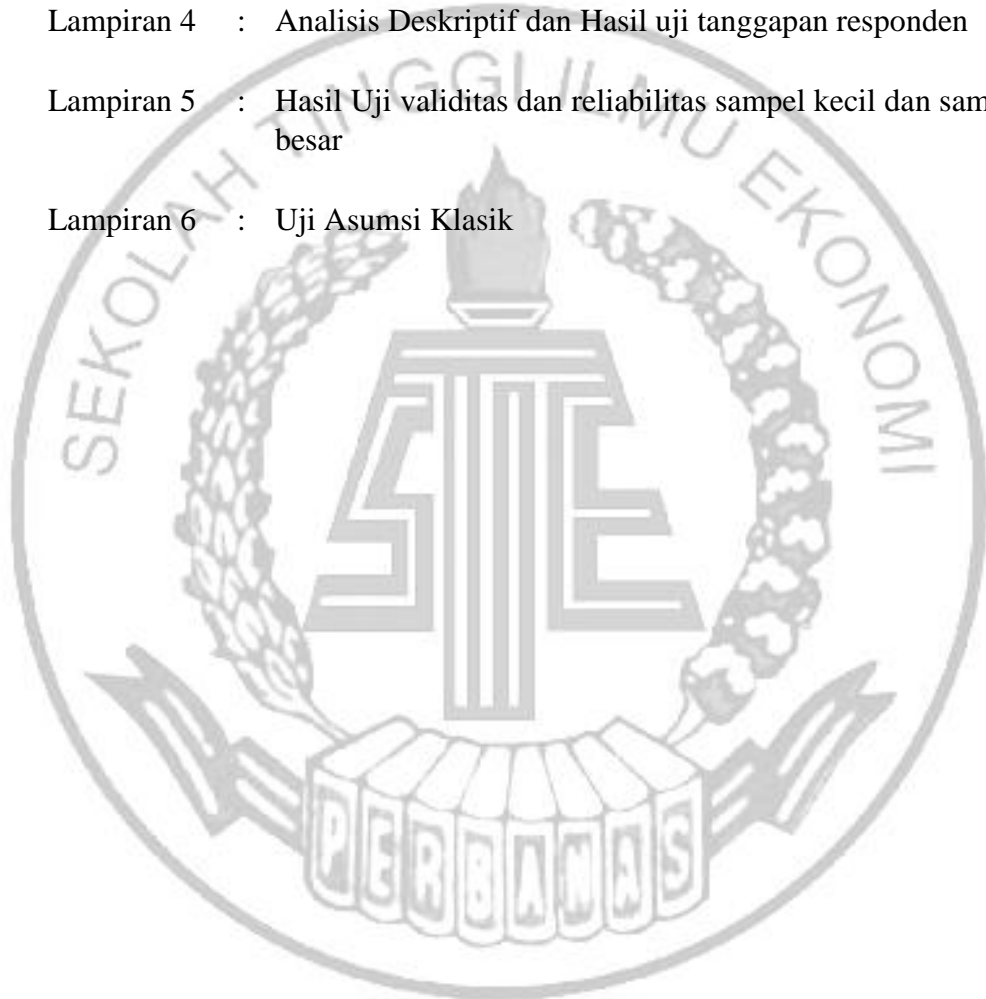
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Pemikiran Hussein Ahmad Alwan dan Abdelhalim Issa Al-Zu'bi (2016)	10
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Ed-Zilla Daniel Perkins dan Jonathan Annan (2013)	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Maryam Sohrabi, Julie Yew Mei Yee and Robert Jeyakumar Natan (2013)	14
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Penelitian	25



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner penelitian
- Lampiran 2 : Jadwal penulisan skripsi
- Lampiran 3 : Karakteristik responden
- Lampiran 4 : Analisis Deskriptif dan Hasil uji tanggapan responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji validitas dan reliabilitas sampel kecil dan sampel besar
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik



THE INFLUENCE OF THE PERCEIVED EASE OF USE, SECURITY AND
CUSTOMER CONFIDENCE AGAINST THE PEOPLE'S BANK
INTERNET BANKING ADOPTION INDONESIA
IN SURABAYA

LIYANTI

Email : 2013210478@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Internet banking is the media in creating by the bank as a technological information that can do banking transactions online. This research was conducted in order to find out the influence of the perceived ease of use, security and customer confidence towards the adoption of internet banking BRI in Surabaya. This research method using purpose sampling with 80 samples with the technique of data collection using the questionnaire results of this research. that security was not significant effect against the adoption of internet banking and trust also no significant effect against the adoption of internet banking. While ease of use that is in effect significantly positive feeling towards the adoption of internet banking BRI in Surabaya.

Keywords: perceived ease of use, security, trust, Internet banking.

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN YANG DIRASAKAN,
KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
ADOPSI INTERNET BANKING BANK RAKYAT
INDONESIA DI SURABAYA**

LIYANTI

Email : 2013210478@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Internet banking merupakan media yang di ciptakan oleh bank sebagai tehnologi informasi yang dapat melakukan transaksi perbankan secara online. Penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan yang dirasakan, keamanan dan kepercayaan nasabah terhadap adopsi *internet banking* BRI di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode purpose sampling dengan 80 sampel dengan tehnik pengumpulan data menggunakan kuesioner. hasil dari penelitian ini bahwa keamanan berpengaruh tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* dan kepercayaan juga berpengaruh tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking*. Sedangkan kemudahan penggunaan yang di rasakan berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *internet banking* BRI di Surabaya.

Kata kunci : Kemudahan penggunaan yang dirasakan, Keamanan, Kepercayaan , Internet banking.