

**PENGARUH KEPERCAYAAN , PERSEPSI KEMUDAHAN  
PENGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP  
PENGUNAAN *INTERNET BANKING*  
BANK CENTRAL ASIA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**IKLIMATUL KHASANA**  
**NIM: 2013210180**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH KEPERCAYAAN , PERSEPSI KEMUDAHAN  
PENGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP  
PENGUNAAN *INTERNET BANKING*  
BANK CENTRAL ASIA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**IKLIMATUL KHASANA**

**NIM: 2013210180**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**PERSETUJUAN SIAP DI UJI SKRIPSI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN  
PENGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP  
PENGUNAAN *INTERNET BANKING*  
BANK CENTRAL ASIA  
SURABAYA**

Diajukan oleh :

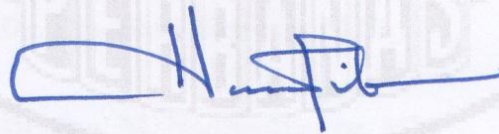
**IKLIMATUL KHASANA**

**2013210180**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 22-02-2018



**Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, M.M.**

**PENGESAHAN TIM PENGUJI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN  
PENGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP  
PENGUNAAN *INTERNET BANKING*  
BANK CENTRAL ASIA  
SURABAYA**

Disusun Oleh :

**IKLIMATUL KHASANA**

**NIM: 2013210180**

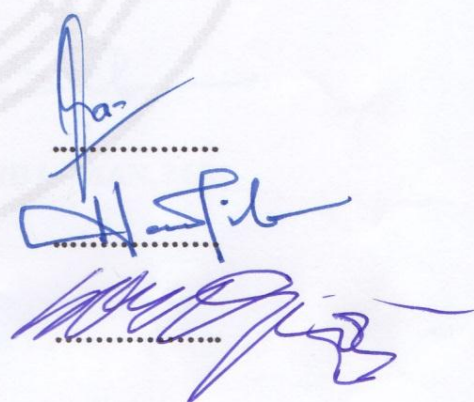
Dipertahankan Di Depan Tim Penguji  
Dan Dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada Tanggal :

Tim Penguji :

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

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

**Anggota** : Dr. Drs. Yudi Sutarso, S.E, M.Si





## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Iklimatul Khasana  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 26 Maret 1995  
NIM : 2013210180  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Kosentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* DI BANK CENTRAL ASIA SURABAYA

**Disetujui dan diterima baik oleh:**

Ketua Program Studi Sarjana  
Manajemen  
Tanggal: 22-02-2018.

Dosen Pembimbing

Tanggal: 22-02-2018



**Dr. Muazaroh, SE., M.T**



**Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, M.M.**

# **“MOTTO”**

**Success belongs only to hard workers  
AND SUCCESS  
Is the right of everyone To develop  
Your dreams  
AND BE SUCCESSFUL  
People  
In The Future**

## **PERSEMBAHAN**

- Alhamdulillahirobil'alamin segala syukur dan rahmat dari Allah atas apa yang Allah berikan kepada saya, karena tanpa ridho dan nikmat darinya saya bukanlah apa apa dan hingga tiba pada tahap seperti ini dimana saya mampu menuntaskan skripsi saya berkat dukungan orang tua dan ridho allah).
- Terima kasih kepada “My Family” kedua orang tua saya yang selalu mendoakan mensupport saya selama ini tiada henti hingga saya merasa bangga kepada orang tua saya dan bangga telah lahir dari ibuku yang hebat.
- Terima kasih kepada “My best Friend izum yang selalu mengingatkan saya dalam hal apapun dan novia teman satu bimbingan yang juga sama sama berjuang.
- Terima kasih kepada “My Best Partner” (Dedy Apriliyan) yang selalu mendukung saya agar berusaha cepat lulus, membantu dan menemani mengerjakan skripsi hingga saat ini semangat darimu selalu ada untukku .

- Terima kasih kepada “Dosen Pembimbing” Bapak (Nadjib) selaku dosen pembimbing saya yang telah banyak membrikan waktu dan kesabar dalam memberikan arahan dan membimbing saya sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
- Terima kasih kepada “My Best Friend” (Rina Octavia ) yang selalu menyemangati memberikan masukan tiada henti.
- Terimakasih kepada teman-teman “Anak Perbanas” yang namanya tidak bisa di sebutkan satu persatu yang ikut serta membantu dalam hal apapun.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang diberikan oleh dosen pembimbing manajemen perbankan pemasaran dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini saya susun untuk memenuhi tugas akhir (skripsi) Semester Genap tahun 2018. Dengan adanya penyusunan skripsi ini semoga dapat membantu memberikan pemahaman bagi para pembaca khususnya dikalangan mahasiswa mengenai “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Penggunaan *Internet Banking* Di Bank Central Asia Surabaya”.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang membantu dan membimbing, maka pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
3. Bapak Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M. selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi yang telah banyak memberikan ilmu dan meluangkan waktu selama pengerjaan skripsi
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran dan memberikan berbagai saran
5. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya



6. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
7. Seluruh Rekan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam pengerjaan skripsi ini.

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

Surabaya, 22 Januari 2018

( Iklimatul Khasana)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DI UJI SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK INDONESIA.....	xv
ABSTRAK INGGRIS.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Landasan Teori.....	19
2.3 Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Gantung.....	22
2.4 Kerangka Pemikiran .....	24
2.5 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Rancangan Penelitian.....	26
3.2 Batasan Penelitian .....	26
3.3 Identifikasi Variabel.....	26
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel .....	27
3.5 Instrumen Penelitian.....	31
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	34
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian..	35
3.9 Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	44
.....	44
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	44
4.2 Analisis Data.....	53

4.3 Pembahasan.....	74
BAB V PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	79
5.3 Saran.....	80

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Bank Pemenang <i>Top Brand Award</i> Kategori <i>internet banking</i> 2016-2017 Di Indonesia .....	5
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	17
Tabel 3.1	Skala likert.....	30
Tabel 3.2	Interval.....	31
Tabel 3.3	Kisi-kisi Kuisisioner.....	32
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin... ..	45
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan <i>Internet Banking</i> .....	50
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Sering Menggunakan <i>Internet Banking</i> .....	52
Tabel 4.7	Kategori <i>Mean</i> Dari Variabel Bebas Dan Terikat.....	54
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengaruh Kepercayaan .....	55
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	56
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keamanan .....	57
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	59
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	60
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	61
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil .....	63
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	64
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolonieritas .....	65
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas .....	66
Tabel 4.18	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4.19	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	71
Tabel 4.20	Hasil Uji T.....	72
Tabel 4.21	Uji $R^2$ .....	73

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Hussein Ahmad Al-Zu'bi.....	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Samer Takeddine, Jun Sun.....	14
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Muhammad Fadhli, Rudy Fachruddin ..	16
Gambar 4.1 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Identitas Responden Dan Tabulasi Data Sampel Kecil
- Lampiran 3 : Identitas Responden Dan Tabulasi Data Sampel Besar
- Lampiran 4 : Hasil Uji Kriteria Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Tanggapan Responden
- Lampiran 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Hasil Uji Analisis Statistik Regresi Linear Berganda

**PENGARUH KEPERCAYAAN , PERSEPSI KEMUDAHAN  
PENGUNAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN  
INTERNET BANKING BANK CENTRAL ASIA SURABAYA**

**Iklimatul Khasana**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email :2013210180@students.perbanas.ac.id  
Kedinding lor gg wijaya kusuma/36a

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi informasi semakin berkembang secara pesat membuat inofasi aplikasi bisnis berbasis internet. Untuk memberikan pelayanan yang cepat dan mempermudah nasabah bank dalam bertransaksi adalah salah satunya dengan menyediakan fasilitas *Internet Banking*. Transaksi umum melalui *Internet Banking* meliputi rekening giro dan transfer dana dari satu akun ke rekening lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap penggunaan *internet banking* di Bank Central Asia Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif dan menggunakan data primer dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 80 responden pengguna *Internet Banking* di Bank Central Asia Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, dengan kriteria nasabah lebih dari 19 tahun. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan MRA (Moderated Regression Analysis). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan, berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Internet Banking* Bank Central Asia dan keamanan berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan *Internet Banking* Bank Central Asia

**Kata Kunci** : kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan

***THE EFFECT OF TRUST, BENEFITS, AND EASE OF USE TOWARD  
CUSTOMERS' INTENTION TO USE INTERNET BANKING OF  
BANK CIMB NIAGA IN SURABAYA***

**Iklimatul Khasana**

STIE Perbanas Surabaya

Email :2013210180@students.perbanas.ac.id

Kedinding lor gg wijaya kusuma/36a

***ABSTRACT***

*The rapidly evolving developments of information technology makes the inofasion internet based business applications. To provide fast service and simplify bank customers in transactions is one of them by providing internet banking facility. Common transactions through internet banking include checking accounts and transferring funds from one account to another account. This study aims to analyze the influence of trust, benefit and ease of use on the intentions of customers of internet banking users at Bank Central Asia surabaya. The method used in this study is by quantitative methods and using primary data by distributing questionnaires to 80 respondents internet banking users at Bank Central Asia surabaya. The sampling technique used in this study is purposive sampling, with the criterion of customers over 19 years. The analysis used in this research is using MRA (Moderated Regression Analysis). The results of this study indicate that together the influence of trust, perception of ease of use significantly on usage Internet Banking and security has no effect significantly on usage Internet Banking Bank Central Asia surabaya.*

***Keywords :*** *Trust, perception of ease of use, and security*