

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEAMANAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP PENGGUNAAN
INTERNET BANKING BRI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

ZUMROTUS SHOLIKAH
2013210469

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEAMANAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP PENGGUNAAN
INTERNET BANKING BRI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

ZUMROTUS SHOLIKAH
2013210469

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

PERSETUJUAN SIAP DI UJI SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEAMANAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP PENGGUNAAN
INTERNET BANKING BRI
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

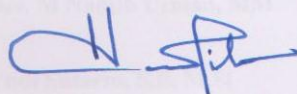
ZUMROTUS SHOLIKAH

2013210469

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 22 Januari 2018



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

PENG
SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEAMANAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP PENGGUNAAN
INTERNET BANKING BRI
DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

ZUMROTUS SHOLIKAH

NIM: 2013210469

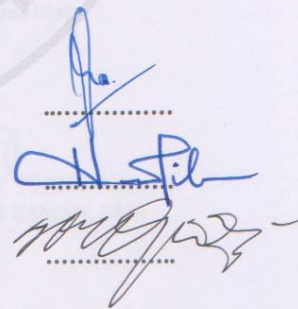
Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada Tanggal : 12 Februari 2018

Tim Penguji :

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

Sekretaris : Dr. Drs. M Nadjib Usman, MM

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



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Zumrotus Sholikah
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 20 Mei 1995
NIM : 2013210469
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan, Persepsi
Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Informasi
Terhadap Penggunaan *Internet Banking* BRI di
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Tanggal: 23-02-2018

Dr. MUAZAROH, S.E, M.T

Dosen Pembimbing

Tanggal: 23-02-2018

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

"MOTTO"

KEGAGALAN ADALAH CARA ALLAH MENGATAKAN BERSABARLAH, AKU MEMILIKI SESUATU YANG LEBIH BAIK UNTUKMU

PERSEMBAHAN

- Alhamdulillahirobil'alamin saya selalu bersyukur atas nikmat Allah dan Karunia yang Allah berikan kepada saya, karena atas Nikmat dan KaruniaNya akhirnya saya bisa menyelesaikan kuliah dari Semester 1-9 sampai tugas akhir dengan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen. Terima Kasih ya Allah telah memberikan saya kemudahan dan kelancaran mengerjakan Skripsi ini.
- Terima Kasih kedua orang tua Bapak Suwarsono, Ibu Munawaroh, Adik Chaca dan Mas Hamam yang selalu mendoakan saya, memberikan saya semangat dan membantu dalam hal apapun.
- Terima Kasih kepada Dosen Pembimbing saya Bapak Nadjib yang dengan sabar memberikan arahan dan bimbingan sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
- Terima Kasih kepada teman kos saya ifa, riski, titis, masya, zuni, rimpri, nila, caca, anis, aprilia putrid dan wella yang selalu membantu saya untuk mengerjakan skripsi ini.
- Terima Kasih kepada konter puskrif fika dan elma yang sudah membantu saya dan menyemangati agar cepat lulus.
- Terima Kasih kepada teman satu bimbingan iklim dan novia yang selalu membantu satu sama lain dan selalu kompak.
- Terima Kasih kepada khansa, lailatul,sri devi, yuliani, putri syntia, isti saidah, rina oktavia sari, novita eka, emilia agustin, nurul hidayah, ika dorita, liyanti, dede fitriana, atika widi, ayunda nurul, intan kusuma, evie suyanto, aliza sukma, angga, sherla yang sudah membantu saya mengerjakan skripsi dan mendukung saya agar cepat lulus.
- Terima kasih untuk teman-teman saya yang ada dirumah difa, fita dan ifla yang sudah memberikan saya semangat mengerjakan skripsi ini.
- Terima Kasih kepada teman-teman saya di kampus STIE Perbanas yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang ikut serta membantu saya dalam mengerjakan Skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, 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 ganjil tahun 2018. Dengan adanya penyusunan skripsi ini semoga dapat membantu memberikan pemahaman bagi para pembaca khususnya dikalangan mahasiswa mengenai “Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan *Internet Banking* BRI di 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 terimakasih 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 Mochamad Nurhadi, S.Kom, M.M selaku dosen wali yang telah membimbing dari semester satu sampai semester sembilan.

4. 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.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran dan memberikan berbagai saran.
6. Seluruh staf perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
7. Seluruh civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
8. 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

(Zumrotus Sholikah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	21
2.3 Hubungan Antar Variabel	23
2.4 Kerangka Pemikiran	25
2.5 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Batasan Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	32
3.6 Instrumen Penelitian	34
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	35
3.8 Uji Validitas dan Relibilitas Instrumen Penelitian	36
3.9 Teknik Analisis Data	37
BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	43
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	43

4.2 Analisis Data.	48
4.3 Pembahasan.	64
BAB V PENUTUP.	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Keterbatasan Penelitian.	71
5.3 Saran.	72

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Top Brand Award Kategori E-Channel Tahun 2014-2017	4
Tabel 2.1	: Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1	: Interval Kelas	32
Tabel 3.2	: Kisi-kisi Kuesioner	34
Tabel 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5	: Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	47
Tabel 4.6	: Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi	48
Tabel 4.7	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Manfaat	49
Tabel 4.8	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keamanan	50
Tabel 4.9	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan	51
Tabel 4.10	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Informasi	52
Tabel 4.11	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penggunaan <i>Internet Banking</i>	53
Tabel 4.12	: Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	54
Tabel 4.13	: Hasil Uji Validitas Sampel Besar	55
Tabel 4.14	: Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	56
Tabel 4.15	: Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	56
Tabel 4.16	: Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnow TST	57
Tabel 4.17	: Hasil Uji Multikolinieritas Dengan VIF	58
Tabel 4.18	: Hasil Uji Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.19	: Hasil Uji Simultan (Uji F)	61
Tabel 4.20	: Hasil Uji t	62
Tabel 4.21	: Uji R ² Model Summary ^b	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Jayasiri N.K, Gunawarada K.D, dan Dharmasada P (2015)	14
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran M. Mohamed Shiraj (2015)	17
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Hussein Ahmad dan Abdelhalim Issa Al-Zu'bi (2016)	18
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 : Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3 : Tabel Karakteristik Responden

Lampiran 4 : Analisis Deskriptif Tanggapan Responden

Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Uji R^2



*THE EFFECT OF PERCEIVED BENEFITS, SECURITY, PERCEIVED EASY OF
USE AND INFORMATION QUALITY TO ADOPTION OF BRI INTERNET
BANKING IN SURABAYA*

ABSTRACT

Zumrotus Sholikah

2013210469@students.perbanas.ac.id

Internet banking is the benefit of information technology as a medium in order to perform online banking transactions. This study was conducted to determine the effect of perceived benefit, security, perceived ease of use and information quality the use of internet banking BRI in Surabaya. This research uses purposive sampling method with 84 samples. Data collection techniques using questionnaires. The result of this research indicates that security has no significant positive effect on internet banking usage, while the perceived of benefit, perceived ease of use and information quality a significant positive effect on the use of internet banking BRI in Surabaya.

Keywords: perceived of benefits, security, perceived of ease use, information quality, internet banking

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEAMANAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP
PENGGUNAAN INTERNET BANKING BRI DI SURABAYA

ABSTRAK

Zumrotus Sholikhah

2013210469@students.perbanas.ac.id

Internet banking adalah manfaat dari teknologi informasi sebagai media agar dapat melakukan transaksi perbankan secara online. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, keamanan, persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas informasi terhadap penggunaan internet banking BRI di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dengan 84 sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan internet banking, sedangkan persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan internet banking BRI di Surabaya.

Kata kunci: persepsi manfaat, keamanan, persepsi kemudahan penggunaan,
kualitas informasi, internet banking