

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
TERHADAP INTENSI PERILAKU MELALUI  
PERSEPSI MANFAAT DAN SIKAP PADA  
SISTEM INFORMASI E-BANKING**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**CLAUDYA ALAMANDA**  
**NIM : 2011310186**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2015**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
TERHADAP INTENSI PERILAKU MELALUI  
PERSEPSI MANFAAT DAN SIKAP PADA  
SISTEM INFORMASI E-BANKING**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**CLAUDYA ALAMANDA**  
**NIM : 2011310186**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2015**

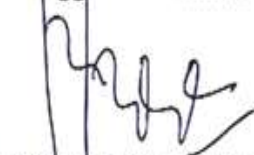
**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
TERHADAP INTENSI PERILAKU MELALUI  
PERSEPSI MANFAAT DAN SIKAP PADA  
SISTEM INFORMASI E-BANKING**

Diajukan oleh :

**CLAUDYA ALAMANDA**  
**NIM : 2011310186**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 07 Januari 2015



**(Nurul Hasanah Uswati Dewi, SE, M.Si)**

Co. Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 07 Januari 2015



**(Romi Ilham, S.Kom., MM.)**

# SKRIPSI

## PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP INTENSI PERILAKU MELALUI PERSEPSI MANFAAT DAN SIKAP PADA SISTEM INFORMASI E-BANKING

Disusun Oleh :

**CLAUDYA ALAMANDA**

**NIM : 2011310186**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada Tanggal 10 Februari 2015

Tim Penguji

Ketua : Ibu Dra. Gunasti Hudiwinarsih, Ak., M.Si

Sekretaris : Ibu Nurul Hasanah Uswati Dewi, SE., M.Si

Anggota : Ibu Erida Herlina, SE., M.Si



Handwritten signatures of the examiners, including the names of the Chair, Secretary, and Member, positioned to the right of their respective names.

## PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Claudya Alamanda  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 07 September 1993  
N.I.M : 2011310186  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Sistem Informasi  
Judul : Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan  
Terhadap Intensi Perilaku Melalui Persepsi  
Manfaat Dan Sikap Pada Sistem Informasi  
E-Banking.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 9 April 2015



(Nurul Hasanah Uswati Dewi, SE., M.Si)

Co. Dosen Pembimbing,

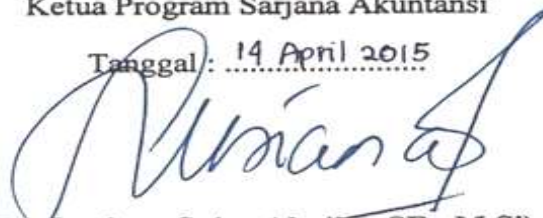
Tanggal : 9-3-15



(Romi Ilham, S.Kom., MM.)

Ketua Program Sarjana Akuntansi

Tanggal : 14 April 2015



(Dr. Luciana Spica Atmilia, SE., M.Si)

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

“Hadapi masa lalu tanpa penyesalan. Hadapi hari ini dengan tegar dan percaya diri. Siapkan masa depan dengan rencana yang matang dan tanpa rasa khawatir.” (Hary Tanoesoedibjo)

**“Think big, and act now”**

*“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu. (Q.S Al Insyirah : 6-8)”*

### Persembahan :

Puji syukur kepada **Tuhan YME** atas segala rakhmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran untuk ku dalam mengerjakan skripsi ini.

*Aku persembahkan cinta dan sayangku kepada **Mama, Papa, Kacin dan Mas SW** yang telah menjadi motivasi dan inspirasi dan tiada henti dalam memberikan dukungan do'anya buatku.. **ILOVEYOUALL***

*Terimakasih yang tak terhingga buat dosen-dosen ku yang telah membagi ilmunya selama 3,5 th ini, terutama **dosen pembimbingku Ibu Nurul Hasanah Uswati Dewi** yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepada anak bimbingnya ini. **Pak Romi Ilham selaku Co. Dosen Pembimbing** terimakasih banyak atas bantuan dan masukan dalam proses penyelesaian skripsi ini. **Bpk Djuwari selaku dosen wali** terima kasih atas nasehat selama masa kuliah ini.*

*Terimakasihku juga ku persembahkan kepada **para sahabatku** semua yang senantiasa menjadi penyemangat dan menemani pada saat masa kuliah ini. Berbagi keceriaan dan melewati suka duka bersama. Terimakasih banyak.*

***Aku belajar disiplin, semangat yang tiada henti, tegar dan istoqomah sehingga aku berhasil. Terimakasih untuk Semua ☺***

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Intensi Perilaku Melalui Persepsi Manfaat dan Sikap Pada Sistem Informasi E-Banking”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Akuntansi.

Penelitian yang penulis susun ini masih jauh dari kelengkapan dan kesempurnaan, karena penulis masih dalam tahap belajar untuk mencari pengalaman yang baru dan juga ingin melakukan penelitian yang masih belum penulis ketahui. Semoga penyusunan penelitian ini bisa diterima dan menambah referensi ataupun pengetahuan baru bagi para pembaca. Kami berharap penelitian ini bisa dijadikan sebagai salah satu untuk menambah ilmu bagi mahasiswa serta masyarakat umum.

Tak lupa saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini terutama kepada Yth :

1. Bpk. Lutfi SE., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, SE., M.Si selaku Kepala Jurusan Akuntansi STIE Perbanas Surabaya
3. Ibu Nurul Hasanah Uswati Dewi, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing
4. Bpk. Romi Ilham, S.Kom., MM. Selaku Co. Dosen Pembimbing
5. Ibu Dra. Gunasti Hudiwinarsih, Ak., M.Si selaku Dosen Penguji
6. Ibu Dra. Erida Herlina, SE., M.Si selaku Dosen Penguji
7. Orang tua, saudara, dan seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dorongan moril dan material
8. Teman-teman yang telah membantu baik dalam pikiran maupun doa. Terima kasih atas bantuan dan kerjasama kalian

Skripsi ini ditulis dengan sangat sederhana baik isi maupun sistematikanya dengan harapan agar mudah dipahami, dimengerti oleh pembaca. Akhir kata, penulis berharap semoga makalah ini dapat memberikan tambahan wawasan bagi pembaca.

Surabaya, 09 Maret 2015

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
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
ABSTRAK / RINGKASAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	15
2.2.1 Internet Banking.....	16
2.2.2 Technology Acceptance Model (TAM).....	17
2.2.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	18
2.2.4 Persepsi Manfaat .....	19
2.2.5 Sikap.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	22
2.4 Hipotesis Penelitian .....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Rancangan Penelitian.....	25
3.2 Batasan Penelitian.....	25
3.3 Identifikasi Variabel .....	26
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
3.5 Populasi Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.6 Instrumen Penelitian .....	29
3.7 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian.....	30
3.8 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	31
3.9 Teknik Analisis Data .....	31

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..	37
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	37
4.2 Karakteristik Responden.....	38
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
4.4 Analisis Data PLS.....	47
4.5 Pembahasan .....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	62
5.3 Saran .....	63

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Variabel Penelitian .....	29
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Usia .....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah .....	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	41
Tabel 4.6 Kategori Penilaian .....	42
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Persepsi Manfaat..	43
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	44
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Sikap .....	45
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Intensi Perilaku ....	46
Tabel 4.11 Average Variance Extracted (AXE).....	50
Tabel 4.12 Composite Reliability.....	51
Tabel 4.13 R Square Untuk Uji <i>Goodness-Fit</i> Model.....	53
Tabel 4.14 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values).....	54

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 3.1 Bentuk Umum PLS.....	32
Gambar 3.2 Diagram Jalur .....	35
Gambar 4.1 Output Measurement Model Awal .....	49
Gambar 4.2 Output Measurement Model Akhir .....	42
Gambar 4.3 Output Inner Model .....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2` : Input Data Responden
- Lampiran 3 : Deskriptif Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Tahapan Measurement Model Awal
- Lampiran 5 : Tahapan Measurement Model Akhir
- Lampiran 6 : Tahapan Struktural Model
- Lampiran 7 : Surat Izin Melaksanakan Penelitian

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE ON BEHAVIOUR  
INTENTION THROUGH PERCEIVED USEFULNESS AND ATTITUDES  
TO E-BANKING INFORMATION SYSTEM**

**Claudya Alamanda**

STIE Perbanas Surabaya

Email : [claudyaalamanda@yahoo.com](mailto:claudyaalamanda@yahoo.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze and obtain evidence of the perceived ease of use on behavioral intention through perceived usefulness and attitude in using internet banking. The results of this study are expected to contribute to the Bank CIMB Niaga Bank in particular in order to deliver services faster and easier for its customers. The object of this study is the CIMB Niaga Bank customers who use internet banking. Data used in this study is the primary data, and data searching used questionnaire directly using census method. The results showed that perceived ease of use significantly influence the perceived usefulness perceived ease of use does not significantly influence the perceived usefulness, perceived ease of use does not significantly influence the attitude, perception of the benefit of a significant effect on attitude, attitude significant effect on behavioral intention, perceived ease of use does not significantly influences behavioral intentions and perceptions of benefits has no effect to the intention of this study the behavior of the respondent.*

**Keywords** : *perceived ease of use, behavioral intention, internet banking, technology acceptance model, e-banking information system*