

**PENGARUH HARAPAN USAHA TERHADAP PENGGUNAAN
INTERNET BANKING DENGAN MEDIASI NIAT
MENGUNAKAN INTERNET BANKING BNI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

DENI EKO CANDRA SETIAWAN

2013210822

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

2017

**PENGARUH HARAPAN USAHA TERHADAP PENGGUNAAN
INTERNET BANKING DENGAN MEDIASI NIAT
MENGUNAKAN INTERNET BANKING BNI
DI SURABAYA**

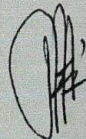
Diajukan Oleh :

DENI EKO CANDRA SETIAWAN

NIM : 2013210822

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,
Tanggal: 10-08-2017



(Burhanudin, SE.,MSI.,PH.D)

SKRIPSI

**PENGARUH HARAPAN USAHA TERHADAP PENGGUNAAN
INTERNET BANKING DENGAN MEDIASI NIAT
MENGUNAKAN INTERNET BANKING BNI
DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

DENI EKO CANDRA SETIAWAN

NIM : 2013210822

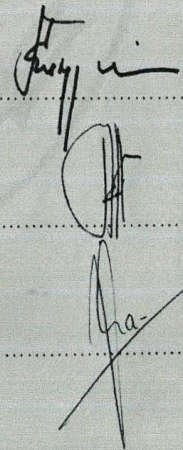
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 24 Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Tatik Suryani, M.M

Sekretaris : Burhanudin, S.E.,M.SI.,PH.D

Anggota : Dr. Soni Harsono, S.E.,M.Si.



Handwritten signatures of the examiners: Prof. Dr. Tatik Suryani, Burhanudin, and Dr. Soni Harsono.

PENGESAHAN SKRIPSI

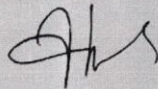
N a m a : Deni Eko Candra Setiawan
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 25 Juli 1995
N.I.M : 2013210749
Program Studi : Manajemen
Program pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
J u d u l : Pengaruh Harapan Usaha Terhadap Penggunaan
Internet Banking Dengan Mediasi Niat
Menggunakan Internet Banking BNI Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

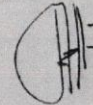
Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Dosen Pembimbing,

Tanggal : 02 Oktober 2017

Tanggal : 02 Oktober 2017



(Dr. MUAZARÖH S.E.,M.T)



(BURHANUDIN SE, M.SI. PH.D)

MOTTO

“S3 (Smile, Spirit, and Patience) are the keys to success”

“S3 (Senyum, Semangat, dan Sabar) adalah kunci sebuah kesuksesan”

“Never boast and arrogant about yourself, but be humble and always
thankful to Allah SWT”

“Jangan pernah membanggakan dan menyombongkan diri sendiri, tetapi
tetap rendah hati dan selalu bersyukur kepada Allah SWT”

Demand and seek a lot of knowledge because by having knowledge will be
useful for yourself and others and people who study is to demand grace;
the person who requires knowledge is to run the pillars of Islam and the
reward given to that person is the same as the prophets. (HR. Dailani from
Anas r.a).

Tuntutlah dan carilah ilmu yang banyak karena dengan mempunyai ilmu
akan berguna untuk diri sendiri maupun orang lain serta orang yang
menuntut ilmu berarti menuntut rahmat; orang yang menuntut ilmu
berarti menjalankan rukun islam dan pahala yang diberikan kepada orang
tersebut sama dengan para nabi. (HR. Dailani dari Anas r.a)

PERSEMBAHAN

1. Pertama, saya mengucapkan rasa puji syukur dan terimakasih kehadiran Allah
SWT atas lindungan dan bimbingan, serta rahmat maupun karunia yang telah
diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan S1 Manajemen di

kampus STIE PERBANAS Surabaya tepat waktu dan sesuai dengan impian saya.

2. Kedua, saya mengucapkan terima kasih kepada orang tua dan adik saya tercinta, Papa Muliana, Mama Kasih Kumala Dewi, My Princess Dian Ayu Maulana yang selalu memberikan motivasi yang sangat baik berupa moral ataupun materil, memberikan semangat, dan memberikan doa yang terbaik untuk saya sehingga dapat menyelesaikan pendidikan S1 Manajemen dengan baik. Rasa terima kasih tidaklah cukup untuk saya ungkapkan kepada orang tua dan adik saya karena mereka yang selalu ada disaat saya sedih ataupun senang. Semoga setelah lulus dari bangku kuliah saya dapat mewujudkan impian dan harapan sehingga dapat memberikan senyuman yang indah untuk papa, mama, dan adik. Semoga doa yang telah dipanjatkan untuk saya dapat bermanfaat dan barokah untuk masa depan saya nanti agar dapat menjadi anak yang sholeh, berbakti kepada orang tua dan menjadi pribadi yang dapat memuliakan kalian. Semoga Muliana Family selalu diberikan kesehatan jasmani maupun rohani sehingga dapat menemani saya dan membimbing saya menjadi pribadi yang lebih berakhlak mulia dan lebih bertawakal kepada Allah SWT. Aamiin Yaa Robbal AAalamiin... I love you and I miss you my Muliana family.
3. Ketiga, saya mengucapkan terima kasih kepada eyang almh Hj. Nasikah, alm H. Mansur, kakek Arifin, almh nenek Asenah, alm kakek Suradin, dan nenek maspu'ah. Berkat doa, kasih sayang, saran yang baik, dan motivasi yang baik,

akhirnya saya dapat mengabulkan impian kakek, nenek dan eyang menjadi pribadi yang lebih baik serta memperoleh gelar sarjana.

4. Keempat, saya mengucapkan terima kasih kepada my sweet heart yang selalu memberikan dukungan, semangat, saran, dan arahan yang baik untukku. Setiap hari ada semangat yang menaungi itu semua karena adanya dirimu yang selalu bersama denganku tidak peduli jarak yang jauh tetapi setia menemani. Saya berharap kita akan selamanya bersama meskipun banyak rintangan dan cobaan yang selalu berada didepan namun cinta kita akan abadi selamanya. I love you so much my sweet heart.
5. Kelima, saya mengucapkan terima kasih kepada sahabat tersayangku, yaitu:
 - a. Bintangku SEtiawan (B.S.E): Erick Ar-Rasyid, Wahyu Adyanto, Ahmad Zainul Mujahid, Anugrah Nirwan, Emmy Watumlawar, Tri Ummi Ernawati, Rista Catur Wulandari, Astutik Kumala Ningsih, Wahidatul Awalia, dan Tiffany Quraini Amalia.
 - b. My Friends Seperjuangan: Almira Sonia Dewi Astuti, Nadira Diasri, Nurul Hidayah, dan Elma Felita.
 - c. My Shohib and Shohibah: Mbak Chusnul Khotimah, Ningsih Surya Sinaga, Putri Hidayati, Rifdah Nurul Hidayati, Novita Sadipun, Rifqi, Oktavi, Masluhah, Maylani, Kartika Putri, Ella dwi, M. Nashruddin Fadeli, Heru Heru Choirul Hadi P, dan M. Andrias Sugianto.
6. Keenam, saya mengucapkan terima kasih untuk mbak tersayang sekaligus mama angkat saya, yaitu Lailaturrobiah Al-Akhiriyah dan suaminya mas Rozi yang telah memberikan banyak motivasi, semangat, maupun dukungan

berupa materil. Semoga saya dapat membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan kepada saya. Aamiin yaa robbal aalamiin

7. Ketujuh, saya mengucapkan terima kasih untuk Tante Riza Kurnia beserta kakek dan nenek berkat doa dan dukungan yang kalian berikan saya dapat kuliah dengan baik meskipun sudah jarang berjumpa tetapi saya harap Tante dan keluarga diberikan kesehatan jasmani dan rohani agar dapat menjalankan aktivitas dengan baik. Aamiin yaa robbal aalamiin
8. Kedelapan, saya mengucapkan terima kasih untuk dosen pembimbing yang telah sabar dalam memberikan bimbingan dan motivasi yang sangat baik, yaitu pak Burhanudin Se, M.Si. Ph.D.
9. Kesembilan, saya mengucapkan terima kasih untuk dosen wali sekaligus orangtua wali saya selama menempuh studi (kuliah) di STIE PERBANAS, yaitu Dr. Drs. M. Nabjib Usman, MM. Beliau telah memberikan banyak ilmu, saran yang sangat baik, semangat, dan dukungan, meskipun jarang bertemu namun beliau selalu peduli dan ingat satu persatu anak walinya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayahnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harapan Usaha Terhadap Penggunaan *Internet Banking* Dengan Mediasi Niat Menggunakan *Internet Banking* BNI di Surabaya” dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program studi strata satu jurusan manajemen. Penelitian ini dapat terlaksana dan dapat terselesaikan dengan baik karena bantuan dari semua pihak yang telah memberikan dukungan maupun motivasi sehingga peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Burhanudin, SE, M.Si. Ph.D selaku dosen pembimbing
2. Dr. Drs. M. Nadjib Usman MM selaku dosen wali
3. Dr. Lutfi, SE, M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
4. Segenap dosen Manajemen Pemasaran di STIE Perbanas Surabaya
5. Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya beserta civitas

Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait dalam memberikan dukungan dan motivasi.

Surabaya, 10 Agustus 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK/RINGKASAN	xv
ABSTRAK/RINGKASAN	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Batasan Penelitian	28
3.3 Identifikasi Variabel.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Instumen Penelitian	35
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	37
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.9 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	43
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	43
3.2 Analisis Data	53
3.3 Pembahasan.....	61

BAB V	PENUTUP	65
	5.1 Kesimpulan.....	66
	5.2 Keterbatasan Penelitian	67
	5.3 Saran.....	68

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

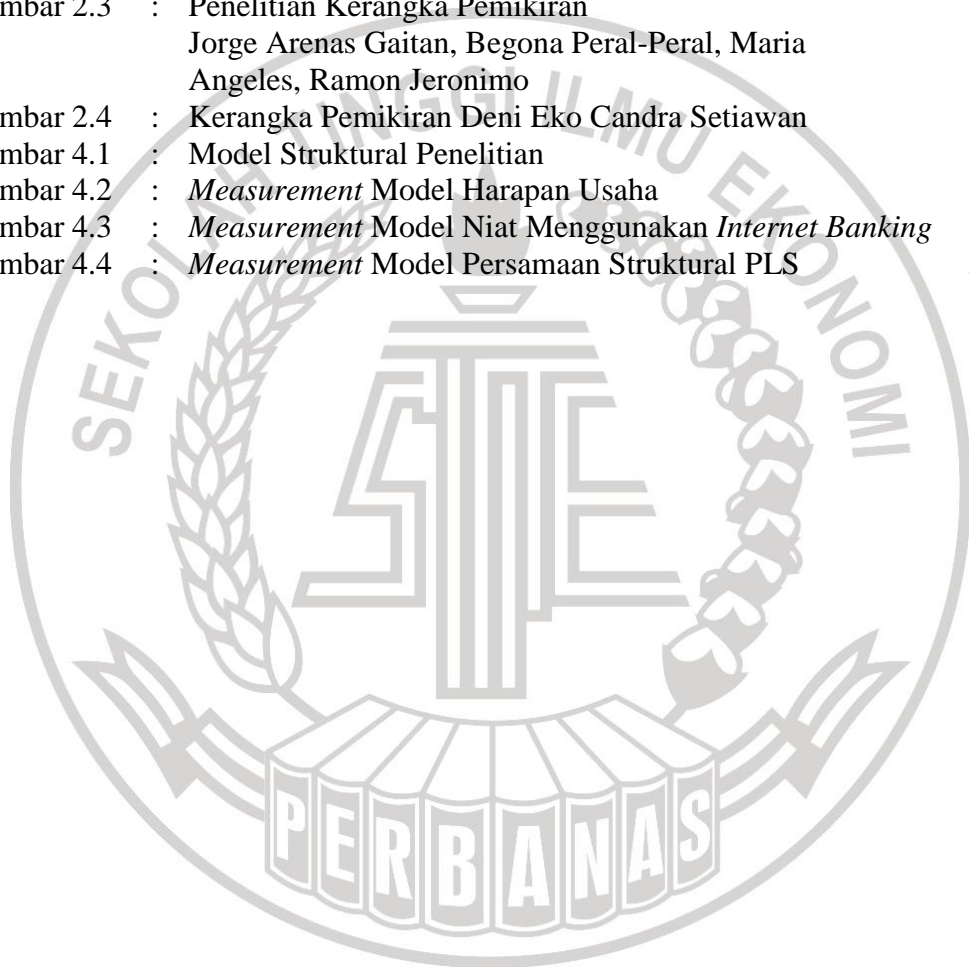


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : <i>Top Brand Index (TBI) Internet Banking</i>	2
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	17
Tabel 3.1 : Interval Kelas	33
Tabel 3.2 : Instrumen Pertanyaan	35
Tabel 4.1 : Karakteristik Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.2 : Karakteristik Usia Responden	45
Tabel 4.3 : Karakteristik Pendidikan Responden	46
Tabel 4.4 : Karakteristik Pekerjaan Responden	46
Tabel 4.5 : Karakteristik Lama Menggunakan <i>Internet Banking</i>	47
Tabel 4.6 : Karakteristik Intensitas Penggunaan <i>Internet Banking</i>	48
Tabel 4.7 : Karakteristik Jenis Keperluan Menggunakan <i>Internet Banking</i>	49
Tabel 4.8 : Karakteristik Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i>	50
Tabel 4.9 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harapan Usaha	52
Tabel 4.10 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Niat Menggunakan <i>Internet Banking</i>	53
Tabel 4.11 : <i>Measurement Model</i> Harapan Usaha	55
Tabel 4.12 : <i>Measurement Model</i> Niat Menggunakan <i>Internet Banking</i>	56
Tabel 4.13 : <i>Goodness Of Fit</i>	57
Tabel 4.14 : <i>Composite Reliability</i>	58
Tabel 4.15 : Average Variance Extracted (AVE)	58
Tabel 4.16 : <i>Discriminant Validity</i>	59
Tabel 4.17 : Perhitungan Hipotesis Penelitian	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Penelitian Kerangka Pemikiran Carolina Martins, Tiago Oliveira, Ales Popovic	8
Gambar 2.2 : Penelitian Kerangka Pemikiran Erkki Sutinen, Marjatta Vanhalakka Ruoho, Jarkko Suhonen and Ebenezer Anohah	12
Gambar 2.3 : Penelitian Kerangka Pemikiran Jorge Arenas Gaitan, Begona Peral-Peral, Maria Angeles, Ramon Jeronimo	14
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Deni Eko Candra Setiawan	26
Gambar 4.1 : Model Struktural Penelitian	54
Gambar 4.2 : <i>Measurement</i> Model Harapan Usaha	54
Gambar 4.3 : <i>Measurement</i> Model Niat Menggunakan <i>Internet Banking</i>	55
Gambar 4.4 : <i>Measurement</i> Model Persamaan Struktural PLS	56



DAFTAR LAMPIRAN

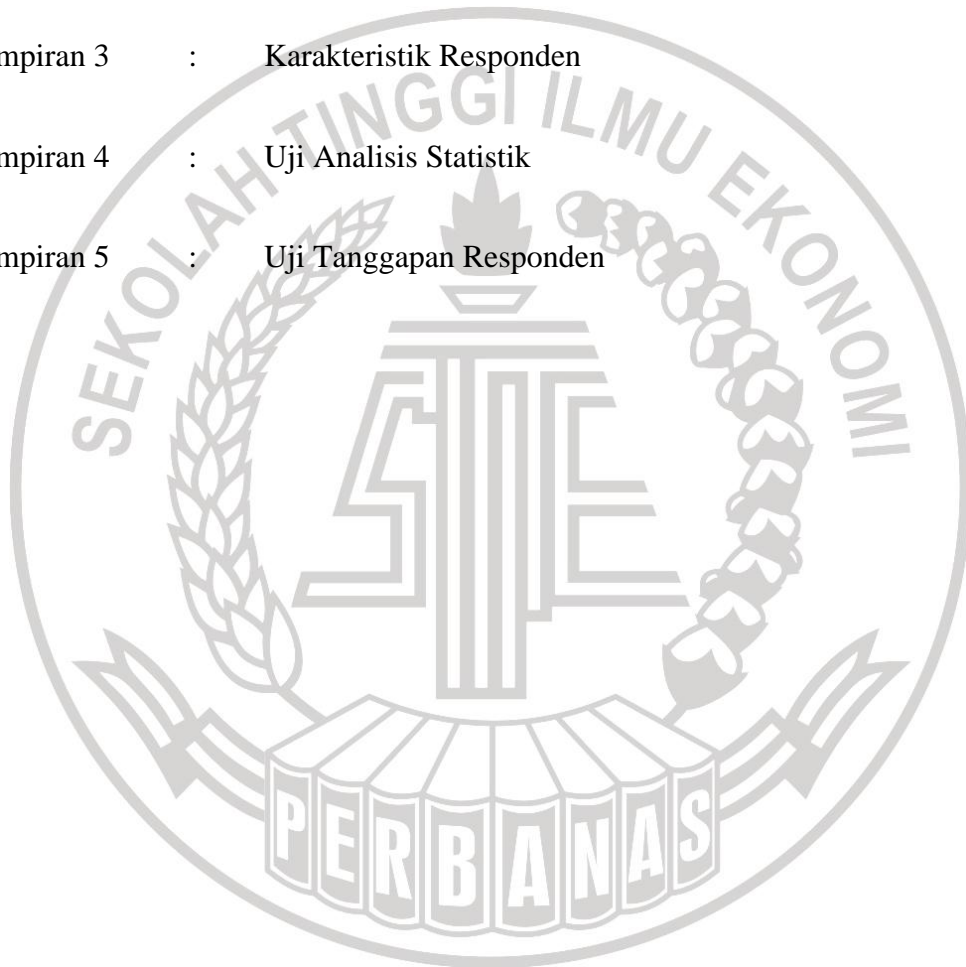
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3 : Karakteristik Responden

Lampiran 4 : Uji Analisis Statistik

Lampiran 5 : Uji Tanggapan Responden



EFFECT EFFORT EXPECTANCY TO BEHAVIORAL INTENTION
WITH MEDIATION OF USE BEHAVIOR INTERNET
BANKING BNI IN SURABAYA

ABSTRAK

DENI EKO CANDRA SETIAWAN
EMAIL: denicandra355@gmail.com

Internet banking is a network of modern technology that has innovated more efficiently in order to facilitate customers in performing various forms of transactions. This research is conducted in order to know the influence of internet banking service for the user. The purpose of this research is to examine the influence of business expectation on internet banking usage with mediation of intention to use internet banking BNI in Surabaya. This study took 100 respondents by using purposive sampling technique. The result that with the service on internet banking has a significant effect on the expectation of internet banking usage by mediating the intention of using internet banking. Meanwhile, the intention of using internet banking has the smallest value of 0.324 to internet banking usage with significant tstatistic equal to 4,0997 ($p > 1,96$) and business expectation is the most important factor in internet banking usage at BNI in Surabaya because it has value 0,331 to intention with Tstatistic of 4.392 ($p > 1.96$).

Keywords: effect of effort expectancy, behavioral intention, use behavior.

PENGARUH HARAPAN USAHA TERHADAP PENGGUNAAN INTERNET
BANKING DENGAN MEDIASI NIAT MENGGUNAKAN INTERNET
BANKING BNI DI SURABAYA

ABSTRAK

DENI EKO CANDRA SETIAWAN
EMAIL: denicandra355@gmail.com

Internet banking merupakan jaringan teknologi modern yang telah mempunyai inovasi lebih efisien agar dapat mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai bentuk transaksi. Penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui pengaruh adanya layanan *internet banking* bagi pengguna. Tujuan penelitian adalah untuk menguji pengaruh harapan usaha terhadap penggunaan internet banking dengan mediasi niat menggunakan *internet banking* BNI di Surabaya. Penelitian ini mengambil 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasilnya bahwa dengan adanya layanan pada *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap harapan usaha terhadap penggunaan *internet banking* dengan mediasi niat menggunakan *internet banking*. Sementara itu, niat menggunakan *internet banking* memiliki nilai terkecil 0,324 terhadap penggunaan *internet banking* dengan $t_{\text{statistic}}$ signifikan sebesar 4,0997 ($p > 1,96$) dan harapan usaha adalah faktor terpenting dalam penggunaan *internet banking* pada BNI di Surabaya karena memiliki nilai 0,331 terhadap niat dengan $t_{\text{statistic}}$ sebesar 4,392 ($p > 1,96$).

Kata kunci: Pengaruh Harapan Usaha, penggunaan *internet banking*, niat menggunakan *internet banking*.