

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEAMANAN, INFORMASI  
*ONLINE BANKING* TERHADAP ADOPSI LAYANAN  
*INTERNET BANKING* DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**NADIANI ZULFIAH**  
2012210845

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2016**

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEAMANAN, DAN INFORMASI  
ONLINE BANKING TERHADAP ADOPSI LAYANAN INTERNET  
BANKING DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

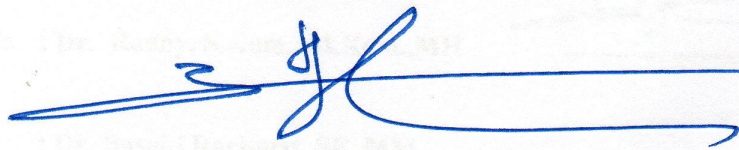
**NADIANI ZULFIAH**

**NIM : 2012210845**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : **7 April 2016**



**(Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom.,MH.)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, KEAMANAN, DAN INFORMASI  
ONLINE BANKING TERHADAP ADOPSI LAYANAN INTERNET  
BANKING DI SURABAYA**

Disusun oleh

**NADIANI ZULFIAH**

**2012210845**

Dipertahankan di depan tim penguji  
Dan dinyatakan lulus skripsi  
Pada tanggal 18 Februari 2016

**Tim Penguji**

**Ketua : Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si**

**Sekretaris : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom.,MH**

**Anggota : Dr. Basuki Rachmat, SE, MM**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nadiani Zulfiah  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 09 Juni 1993  
NIM : 2012210845  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Persepsi Risiko, Keamanan, dan Informasi *Online banking* Terhadap Adopsi Layanan *Internet Banking* Di Surabaya

Disetujui dan diterima oleh :


Dosen Pembimbing,

Tanggal : 7 April 2016

  
(Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH)

Ketua Program Sarjana Manajemen

Tanggal :

  
(Dr. Muazaroh, S.E., M.T)

## MOTTO

### **“MAN JADDA WAJADA**

### **Siapa yang bersungguh-sungguh pasti berhasil”**

## PERSEMBAHAN

Saya ucapkan puji syukur kepada Allah SWT serta orang tua yang selalu mendoakan saya dalam proses mengerjakan skripsi ini

Terima kasih untuk dosen pembimbing dan seluruh dosen penguji saya yang sabar membimbing dalam proses mengerjakan skripsi ini

Terima kasih untuk Kakak saya (Kak Ferdy) yang membantu saya dalam mengerjakan kuesioner dan membantu menyebarkan kuesioner

Terima kasih untuk teman teman yang selalu ada dalam susah, sedih, senang yaitu Rio, Beatrice, Irma, Momo, Aini, Fitri, Ega, Lidya, mas Didid, Gagas, Natali, Nicken, Dian Kurniawati, Ratna Kusuma dan Poppy Vanesha. See you on Top ya rek ☺

Terima kasih untuk geng FIDUCIA karena sudah menghibur saya ketika sumpek dan buntu mengerjakan skripsi. Terima kasih sudah menampung saya selama masa-masa revisi.

Terima kasih untuk teman-teman bimbingan Pak Ronny yaitu Happy, tania, Irfa, Astia dan Ardo yang memberikan uptodate terbaru dan saran saran ketika mengerjakan skripsi

Terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu saya dalam proses mengerjakan skripsi ini hingga selesai

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufik, hidayah dan Inayah-Nya, melalui ilmu-Nya yang Maha Luas dan tak terkira sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul *Persepsi Risiko, Keamanan, Informasi Online banking Terhadap Adopsi Layanan Internet Banking di Surabaya*, dengan tepat waktu. Shalawat serta salam juga penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, karena beliau yang telah membimbing manusia menuju jalan yang terang dan di Ridhoi Allah SWT.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen Konsentrasi Perbankan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Selama Penulis melakukan penyusunan skripsi ini banyak kendala dan kesulitan yang seringkali menghambat penulis dalam menyusunnya. Dengan nasehat serta dukungan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak dapat memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuannya demi terselesaikannya skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Dr. Lutfi, M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Srabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya.

3. Ibu Hj. Anggraeni, S.E., M.Si. selaku dosen wali yang telah membimbing peneliti selama menempuh di STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas terselesaikannya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu untuk memerikan bimbingan, arahan dan pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
5. Bapak Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya

Penulis menyadari bahwa dalam menulis skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang berguna untuk perbaikan skripsi ini.

Surabaya, Oktober 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	1
DAFTAR LAMPIRAN.....	2
<i>ABSTRACT</i> .....	3
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>3</b>
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori .....	17
2.3 Kerangka Pemikiran .....	28
2.4 Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	29
3.2 Batasan Penelitian.....	29
3.3 Identifikasi Variabel .....	29
3.4 Definisi Operasional .....	30
3.5 Instrumen Penelitian .....	32
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	35
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen penelitian.....	35
3.9 Teknik Analisis data .....	36
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DATA DAN ANALISIS</b>	
<b>DATA .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	46
4.2 Analisis Data.....	50
4.3 Pembahasan .....	63



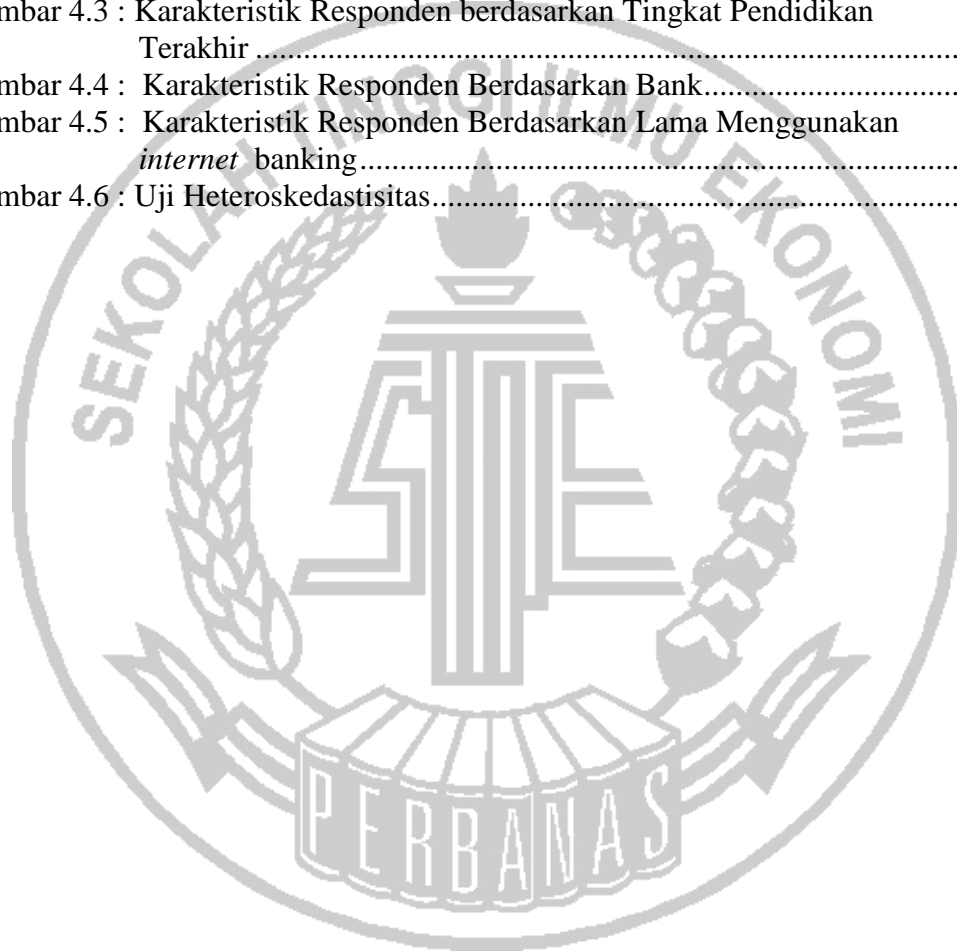
BAB V PENUTUP .....	68
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	68
5.3 Saran .....	69

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Data Pengguna <i>Internet</i> Indonesia 2014 .....	7
Gambar 2.1 : Model Penelitian Wadie Nasri .....	13
Gambar 2.2 : Model Penelitian Fereshteh Farzianpour, <i>et al.</i> .....	14
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Nadiani Zulfiah .....	28
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	48
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Bank.....	49
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>internet banking</i> .....	48
Gambar 4.6 : Uji Heteroskedastisitas.....	58

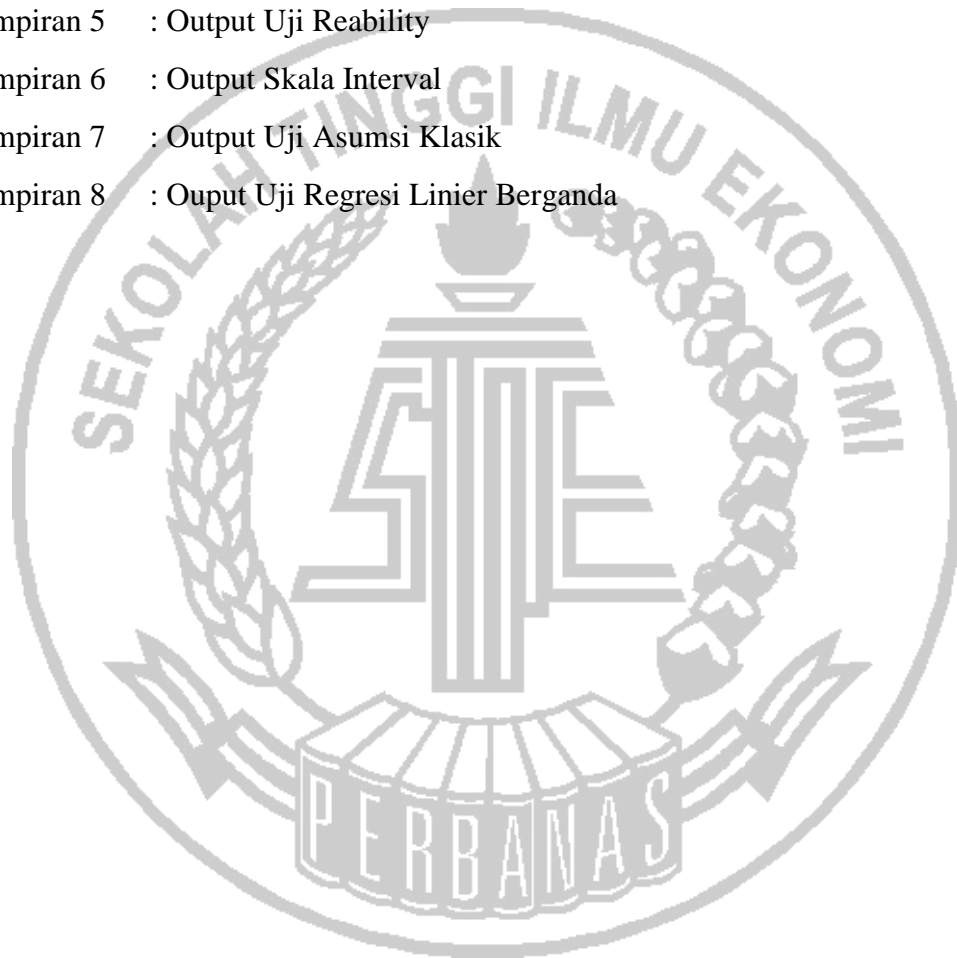


## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Perbandingan Antara Penelitian Sebelumnya Dengan Penelitian Sekarang .....	15
Tabel 3.1 : Kisi Kisi Kuisisioner .....	32
Tabel 3.2 : Tabel AutoKorelasi .....	38
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Besar .....	51
Tabel 4.2 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	52
Tabel 4.3 : Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Risiko.....	53
Tabel 4.4 : Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keamanan .	54
Tabel 4.5 : Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel Informasi <i>Online banking</i> .....	54
Tabel 4.6 : Hasil Uji Tanggapan Responden Terhadap Variabel Adopsi Layanan <i>Internet Banking</i> .....	55
Tabel 4.7 : Uji Normalitas .....	56
Tabel 4.8 : Uji Multikolinieritas .....	57
Tabel 4.9 : Uji Autokorelasi .....	57
Tabel 4.10 : Klasifikasi Nilai D Uji Durbin Watson .....	58
Tabel 4.11 : Uji Variabel Persepsi Risiko, Keamanan, Dan Informasi <i>Online banking</i> Terhadap Adopsi Layanan <i>Internet Banking</i> .....	56
Tabel 4.12 : Uji T Variabel Persepsi Risiko, Keamanan, Dan Informasi <i>Online banking</i> Terhadap Adopsi Layanan <i>Internet Banking</i> .....	59
Tabel 4.13 : Uji F .....	59
Tabel 4.14 : Uji R.....	62
Tabel 4.15 : Uji R <sup>2</sup> .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 : Output Deskriptif
- Lampiran 4 : Output Uji Validitas
- Lampiran 5 : Output Uji Reability
- Lampiran 6 : Output Skala Interval
- Lampiran 7 : Output Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Ouput Uji Regresi Linier Berganda



***EFFECT OF PERCEPTION OF RISK, SECURITY, INFORMATION ON  
THE ADOPTION OF ONLINE BANKING INTERNET BANKING  
SERVICES IN SURABAYA***

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to examine the perception of risk, security and online banking information on the adoption of Internet Banking in Surabaya. Risk perception refers to the perception of consumers about the use of Internet Banking that Internet Banking provides security for customers. If the customers feel doubt with Internet Banking, then the risk perception is going down and will affect t on the adoption of Internet Banking services. In addition, online banking information is also important for customers of Internet Banking, because if the customers do not know any the information to use Internet Banking, then customers will not interested in using Internet Banking. This study uses purposive sampling with a total of 84 respondents. The questionnaire distributed to the customers in University of Airlangga and around Surabaya. The analysis method of this study is multiple linear regression and classical assumption by using SPSS version 21.*

*Keywords : perception risk, security, informasi online banking, adoption Internet Banking services*

