

**PERSEPSI RESIKO, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT YANG  
DIRASAKAN DAN PENGARUH SOSIAL TERHADAP NIAT  
PENGGUNA INTERNET BANKING PADA NASABAH  
BANK MANDIRI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**LALU MUHAMMAD GALIH PRIA SEJATI**

**NIM :2012210794**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2016**

**PERSEPSI RESIKO, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT YANG  
DIRASAKAN, DAN PENGARUH SOSIAL TERHADAP NIAT  
PENGGUNA INTERNET BANKING PADA NASABAH  
BANK MANDIRI SURABAYA**

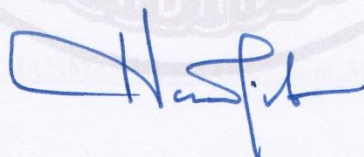
Diajukan oleh :

**LALU MUHAMMAD GALIH PRIA SEJATI**

**NIM : 20122210794**

Skripsi ini telah di bimbing  
dan di nyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 27 oktober 2016



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

**PERSEPSI RESIKO, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT YANG  
DIRASAKAN DAN PENGARUH SOSIAL TERHADAP NIAT  
PENGGUNA INTERNET BANKING PADA NASABAH  
BANK MANDIRI SURABAYA**

Di susun oleh

**Lalu Muhammad Galih Pria Sejati**

**2012210794**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal : 27 Oktober 2016

Tim Penguji

Ketua : **Dra. Psi. Tjahjani P., M.M**

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

Anggota : **MOCHAMMAD NURHADI, S.kom.,M.M**



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lalu Muhammad Galih Pria Sejati  
Tempat, Tanggal lahir : Mataram, 11 April 1994  
N.IM : 2012210794  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Persepsi Resiko, Kemudahan Penggunaan, Manfaat  
Yang Dirasakan dan Pengaruh Sosial terhadap Niat  
Pengguna Internet Banking pada nasabah Bank  
Mandiri Surabaya.

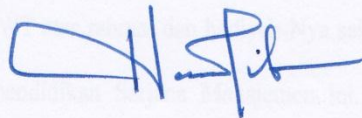
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen  
Tanggal : 27 Oktober 2016



Dr. MUAZAROH S.E., M.T.

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 27 Oktober 2016



Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, MM

## **MOTTO**

*Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, karena sesungguhnya nasib seorang manusia tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa berusaha.*

*Jadi diri sendiri, cari jati diri, dan dapetin hidup yang mandiri. Tetap optimis karena hidup terus mengalir dan kehidupan terus berputar. Sesekali liat belakang untuk melanjutkan untuk perjalanan yang tiada berujung. Lakukan yang terbaik, bersikaplah yang baik maka kau akan menjadi orang yang terbaik.*

## **PERSEMBAHAN**

**Assalamualaikum ww.**

“Skripsi ini saya Persembahkan untuk orang-orang yang membantu dan member dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini”.

- ❖ Puji Syukur kepada ALLAH SWT atas rahmat dan hadiah-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan pendidikan Sarjana Manajemen ini. Serta sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju jalan yang terang benerang.

- ❖ Terimakasih Sebesar-besarnya kepada kedua Orangtua saya dan kepada kakak saya yang selalu memberikan semangat, dukungan dan financialnya kepada saya, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dan pendidikan sarjana saya sebaik mungkin.
- ❖ Terimakasih sebesar-besarnya kepada Dosen Pembimbing saya Bapak Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM yang telah memberikan waktunya untuk mendengarkan curhatan hati saya, memberikan waktunya untuk membimbing saya, tenaga, serta pikirannya, dan berperan penting dalam mendidik saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Terimakasih sebesar-besarnya kepada teman-teman saya, sekaligus sahabat saya, Kelvin, Riandy, Ulfi, Doni, Ali, Alfian, Amru yang ikut membantu saya menyelesaikan Skripsi saya dan juga mereka yang telah rela meluangkan waktunya bersama saya selama masa kuliah. Berkat kalian saya merasakan hangatnya masa-masa kuliah dan kerasnya hidup dikota orang, banyak pelajaran yang telah saya dapat tentang perjuangan hidup untuk meraih mimpi, kalian selalu ada disaat aku susah, galau, senang, sedih, bahagia, dan gembira bersama, pernahkah kita merasakan sebuah kekuatan luar biasa dalam mencintai aliran yang deras untuk mendorong kita menjadi lebih baik, lebih bahagia yang sesungguhnya. Semoga kita selalu dalam keadaan baik Teruntuk kamu, Perubah hidupku.
- ❖ Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2012, mulai dari teman harmoni sampai teman sekelas smester 1 sampai smester 8, atas

bantuan dan dukungan kalian. Saya bangga dengan kalian semua dan semoga kita SUKSES dengan cara kita masing-masing.

- ❖ Terimakasih juga kepada Dina Fiamalia Karena dia saya bisa “Cinta indah jika dihiasi dengan kepercayaan dan kesetiaan, Pernahkah dihari-harimu saat ini kamu merasa ada sesuatu yang hilang, seseorang yang dahulu selalu hadir disetiap pandangmu. Tentu mungkin kamu tahu. Lupakanlah kesalahan yang telah menyakitimu, membuatmu kecewa dan tak habis karena aku, tunjukanlah padaku bahwa kamu kuat, kamu bukan wanita yang lemah. Ujian ini hanya sebagian kecil dari krikil yang sesekali membuatmu tersandung. Sebab kamu adalah hebat, kalahkan krikil-krikil ini, dan jadikanlah sebagai pembelajaran terbaik untukmu. Kan kusampaikan tiap tetes rindu yang jatuh itu didalam doa. Tersebab dalam doa lah cara satu-satunya aku mengungkapkan cinta untukmu dengan penuh rasa kelegaan. Sederhana itulah aku untuk menikmati cinta, karena cinta merupakan tentang pribadi, yaitu tentang sesuatu yang selalu berbeda antara yang satu dengan yang lainnya.

**“SEMOGA KITA SEMUA MENJADI MANUSIA YANG LEBIH BAIK”**

*Assalamualaikum ww*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Resiko, Kemudahan Penggunaan, Manfaat yang dirasakan, Pengaruh Sosial terhadap niat penggunaan *Internet Banking* pada Bank Mandiri di Surabaya”** tepat pada waktunya. Penelitian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr.Drs. M NADJIB USMAN, M.M. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan telaten dalam menjalankan proses pembimbingan
2. Bapak Luthfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
3. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen
4. bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono M.M. selaku Dosen Wali

Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Surabaya, 5 Agustus 2016

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO &amp; PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.5. Sistematika Penulisan Proposal .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Landasan Teori .....	16
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	21
2.4. Kerangka Penelitian .....	23
2.5. Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
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. Instrumen Penelitian .....	31
3.6. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data .....	36
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	37
3.9. Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	47
4.2 Analisis Data .....	50
4.3 Pembahasan .....	73

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Keterbatasan .....	81
5.3 Saran .....	82

**DAFTAR RUJUKAN**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Peringkat Internet Banking Katagori E-channel.....	4
Tabel 2.1 PerbandinganPenelitianTerdahuludanPenelitianSekarang.....	15
Tabel 3.1 Tabel Interval Class.....	30
Tabel 3.2 Kisi-kisiPernyataankuisisioner .....	31
Tabel 3.3 Nilai Durbin Watson .....	42
Tabel 4.1 Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Pekerjaan .....	48
Tabel 4.3 Pendidikan .....	49
Tabel 4.4 Interval Class.....	51
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Persepsi Resiko .....	52
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel Kemudahan Penggunaan.....	53
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel Manfaat Yang Dirasakan .....	54
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Variabel Pengaruh Sosial.....	55
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Variabel Niat Penggunaan .....	56
Tabel 4.10 Uji Validitas Sampel Kecil.....	58
Tabel 4.11 Uji Validitas Sampel Besar .....	59
Tabel 4.12 Uji Realibilitas Sampel Kecil.....	60
Tabel 4.13 Uji Realibilitas Sampel Besar .....	61
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas .....	62
Tabel 4.15 Uji Autokorelasi .....	63
Tabel 4.16 Nilai Durbin Watson .....	63
Tabel 4.17 Uji Heterokedastisitas .....	64
Tabel 4.18 Uji Normalitas .....	65
Tabel 4.19 Koefisien Regresi Linear Berganda .....	66
Tabel 4.20 Uji F .....	69
Tabel 4.21 Koefisien Diterminasi Simultan.....	70
Tabel 4.20 Uji T .....	71
Tabel 4.23 Koefisien Determinasi Parsial .....	72

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Ankit Kesharwani (2011) .....	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Carolina Martins (2013) .....	14
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	24



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuisisioner Penelitian
LAMPIRAN 2	Tabel Data Sampel Kecil
LAMPIRAN 3	Tabel Data Sampel Besar
LAMPIRAN 4	Data Responden Sampel Kecil
LAMPIRAN 5	Data Responden Sampel Besar
LAMPIRAN 6	Tanggapan Dan Karakteristik Responde
LAMPIRAN 7	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Kecil
LAMPIRAN 8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Besar
LAMPIRAN 9	Hasil Uji SPSS UjiHipotesis





**PERCEPTION OF RISK, EASE OF USE, PERCEIVED BENEFITS AN  
SOCIAL INFLUNCEON THE INTENTION OF THE USE  
OF INTERNET BANKING MANDIRY SURABAYA**

**LALU MUHAMMAD GALIH PRIA SEJATI**

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : [2012210794@students.perbanas.ac.id](mailto:2012210794@students.perbanas.ac.id)

Nginden II Nomor : 95 Surabaya

**ABSTRACT**

*Banking industry effect the competitive rivalry between banks. Therefore, it needs a strategy to win the competition and to get customers. Therefore, the purpose of this study was to determine the effect of the use of internet banking intentions that seen from the perception of risk, ease of use, perceived benefits and social influence on the intention of use of Mandiri Bank in the Surabaya City. This study was conducted in Surabaya city by taking a sample of 100 respondents with using judgment sampling method, so that the sample taken is on specified criteria. Data collection is using questionnaire, an instrument with a 5-point Likert scale. Hypothesis testing is done by multiple linear regression. In conclusion, ease of use, and the social effects of the use of internet banking intentions has significantly positive effect, while the perception of risk and the perceived benefits of the use of internet banking intentions have significantly negative effect.*

***Keywords : perceived risk, perceived ease of use, perceived usefulness, social infuelnce***

**PERSEPSI RESIKO, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT YANG DIRASAKAN DAN PENGARUH SOSIAL TERHADAP NIAT PENGGUNA INTERNET BANKING PADA NASABAH BANK MANDIRI SURABAYA**

**LALU MUHAMMAD GALIH PRIA SEJATI**

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : [2012210794@students.perbanas.ac.id](mailto:2012210794@students.perbanas.ac.id)

Nginden II Nomor : 95 Surabaya

**ABSTRAK**

Perkembangan industri perbankan mempengaruhi persaingan kompetitif antara bank. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk memenangkan persaingan dan mendapatkan pelanggan. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan pengaruh niat penggunaan internet banking dilihat dari persepsi resiko, kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan dan pengaruh sosial terhadap niat penggunaan pada bank mandiri Surabaya. Penelitian dilakukan di kota Surabaya dengan mengambil sampel dari 100 responden dengan menggunakan metode judgement sampling, sehingga sample yang diambil adalah pada kriteria yang ditentukan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, instrumen dengan skala Likert 5 poin. pengujian hipotesis adalah dilakukan dengan regresi linier berganda. Sebagai kesimpulan, kemudahan penggunaan, dan pengaruh sosial terhadap niat penggunaan internet banking berpengaruh positif signifikan sedangkan persepsi resiko dan manfaat yang dirasakan terhadap niat penggunaan internet banking berpengaruh negatif signifikan

**Kata kunci : PERSEPSI RESIKO, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT YANG DIRASAKAN DAN PENGARUH SOSIAL**