

**PENGARUH RESIKO YANG DIRASAKAN, KEAMANAN YANG  
DIRASAKAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN YANG  
DIRASAKAN NASABAH TERHADAP ADOPSI  
INTERNET BANKING BCA DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**NAMA : DESIY QUR'ANI**  
**NIM : 2012210077**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH RESIKO YANG DIRASAKAN, KEAMANAN YANG  
DIRASAKAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN YANG  
DIRASAKAN NASABAH TERHADAP ADOPSI  
INTERNET BANKING BCA  
DI SURABAYA**

Diajukan oleh:

**DESIY QUR'ANI**  
**NIM: 2012210077**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 22 Agustus 2017



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

**SKRIPSI**

**PENGARUH RESIKO YANG DIRASAKAN, KEAMANAN YANG  
DIRASAKAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN YANG  
DIRASAKAN NASABAH TERHADAP ADOPSI  
INTERNET BANKING BCA  
DI SURABAYA**

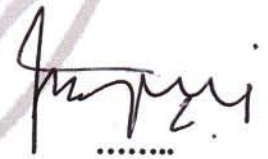
Disusun oleh:

**DESIY QUR'ANI**  
**NIM: 2012210077**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 22 Agustus 2017

Tim Penguji

**Ketua : EMMA JULIANTI S.E.,M.M**



.....

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



.....

**Anggota : Dr. Drs. M. NAJIB USMAN, MM**



.....

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Desiy Qur'ani  
Tempat, Tanggal Lahir : Bangkalan, 19 Desember 1994  
N.I.M : 2012210077  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh resiko yang dirasakan, Keamanan yang dirasakan dan Kemudahan penggunaan yang dirasakan nasabah terhadap Adopsi internet Banking BCA Di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Sarjana Studi Manajemen,  
Tanggal : 22 Agustus 2017

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 22 Agustus 2017

**(Dr. MUAZAROH, S.E, M.T)**

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

## **MOTTO**

Jangan takut untuk memilih asal kita MAU dan BERUSAHA kita pasti Bisa mendapatkan keduanya !

Desiy Qur'ani



## **UCAPAN TERIMA KASIHKU KEPADA**

1. Terima kasihku kepada Allah SWT yang telah mengabulkan do'aku dimana aku bisa mengerjakan skripsi ini dalam keadaan hamil, sangat bersyukur kepadaMu karena telah meng Anugrahkanku 2 gelar sekaligus yaitu gelar sarjana dan gelar sebagai ibu dimana perjuangan ini sangatlah tidak mudah berkat Rahmatmu hambamu ini bisa menjalankan keduanya.
2. Kepada Nabi Muhammad shalawat serta Salam untuknya
3. Untuk dosen pembimbing terbaik yang pernah ada pak Ronny, terima kasih bapak yang sudah mensupport saya yang sempat down karena kondisi hamil besar dan kejar target supaya bisa wisuda tahun ini.
4. Bapak dan ibu yang tiada henti menemani dan mengantarkanku ke kampus karena panic takut stress dan berakibat buruk pada janin
5. Suami dan anakQ yang sudah terlahir di dunia ini 4 hari setelah mamamu siding skripsi, terima kasih anakku karena selama mengandungmu engkau tidak menyusahkanku sama sekali walaupun di bawa begadang, kadang juga lupa makan dan hampir tiap hari di bawa PP Madura-surabaya terima kasih sehingga mamamu ini tetap semangat mengetik kata demi kata untuk skripsi ini.
6. Sahabat terutama Syafira makasii sebanyak banyaknya untuk kamu say yang selalu aku repotkan suruh kesana kemari tapi kamu gak pernah ngeluh dan selalu bantu aku
7. Buat siya dan Melinda I love you thanks big your support

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu Manajemen, dengan judul “Pengaruh Resiko Yang Dirasakan, Keamanan Yang Dirasakan dan Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan Nasabah Terhadap Adopsi Internet Banking BCA Di Surabaya.”.Penyelesaian skripsi ini kiranya tidak akan berjalan lancar bila tanpa bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam tujuan ini penyusun ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya Kepada Yth ;

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., 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 Dr. RONNY S.KOM, M.KOM, M.H selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat di selesaikan
4. Bapak Dr. Drs. EMANUEL KRISTIYADI, M.M selaku Dosen Wali yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran dan memberikan berbagai saran.

6. Suami dan Kedua Orang Tua serta Keluarga besar saya terima kasih tak terhingga karena selalu mendoakan, memberikan dukungan moril maupun materil
7. Seluruh rekan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan, khususnya di bidang Manajemen Perbankan.

Surabaya, 14 Agustus 2017

Penyusun

Desiy Qur'ani





## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	i
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori .....	14
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	20
2.4. Kerangka Pemikiran .....	22
2.5. Hipotesis Penelitian .....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Rancangan Penelitian .....	24
3.3 Identifikasi Variabel .....	25
3.4 Definisi Operasional dan pengukuran variabel .....	26
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	33
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	34
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	41
4.1. Gambaran Subyek Penelitian .....	41
4.2. Analisis Data .....	46
4.3. Pembahasan .....	65

BAB V PENUTUP.....	67
5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	67
5.3. Saran.....	68
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

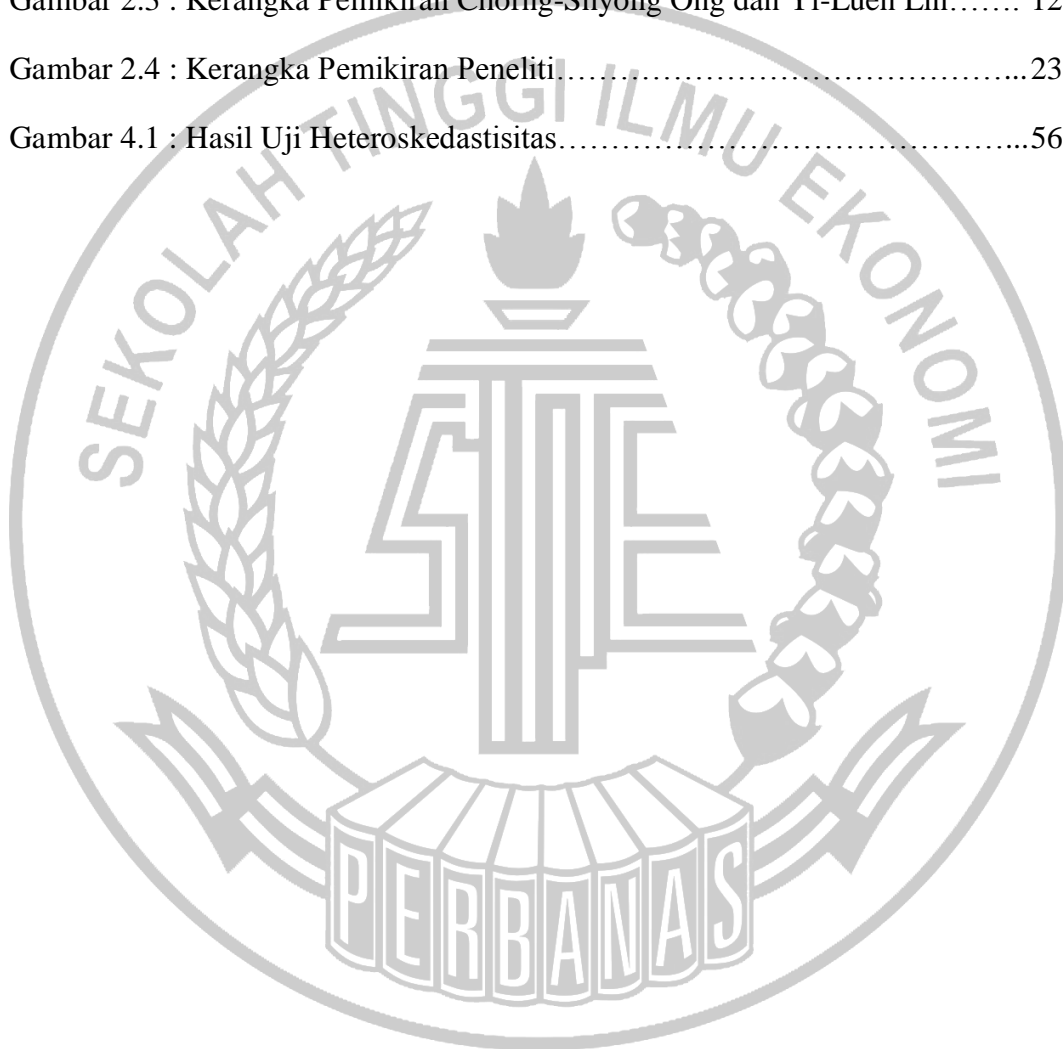


## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Award.....	3
Tabel 2.1 : Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu & Sekarang.....	13
Tabel 3.1 : Bobot Penilaian.....	30
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuesioner.....	30
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan.....	44
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Penggunaan.....	45
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan fasilitas Internet Banking.....	46
Tabel 4.7 : Interval Kelas.....	47
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap RYD.....	48
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap KYD.....	48
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap KPYD.....	49
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Adopsi Internet Banking.....	49
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	51
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	51
Tabel 4.14 : Hasil Uji Reabilitas Sampel Kecil.....	52
Tabel 4.15 : Hasil Uji Reabilitas Sampel Besar.....	53
Tabel 4.16 : Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.17 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.18 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.19 : Hasil Uji Korelasi Dan Determinasi.....	59
Tabel 4.20 : Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.21 : Hasil Uji T.....	60

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Hussein Ahmad & Abdel halim.....	9
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Syed Ali Raza, Nida Hanif.....	11
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Chorng-Shyong Ong dan Yi-Luen Lin.....	12
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Peneliti.....	23
Gambar 4.1 : Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Karakteristik Responden

Lampiran 4 : Tanggapan Responden

Lampiran 5 : Uji Validitas

Lampiran 6 : Uji Reabilitas

Lampiran 7 : Asumsi Klasik

Lampiran 8 : Pengujian Hipotesis



**PERCEIVED RISK, PERCEIVED SECURITY AND EASE OF USE FELT  
BY CUSTOMERS TOWARDS BCA INTERNET BANKING ADOPTION  
IN SURABAYA**

**DESIY QUR'ANI**

**2012210077**

[desiygurani@gmail.com](mailto:desiygurani@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Information systems that are very easy to access in the present era of the internet. Ease when transacting and speed to transact and this is given by the bank with internet banking system service. Internet banking is a profitable innovation for Indonesian banking. The purpose of this research is to know the significance of perceived risk influence, perceived security and ease of use felt by the customer towards BCA internet banking adoption in surabaya. This study uses a sample of at least 19 years old, citizens of Indonesia, customers of internet banking users bca, with a sample of 117 respondents processed using IBM SPSS version 20 and data collection methods using questionnaires. Statistical methods used in this study are multiple linnier regression and Test of classical assumption. The result of this research shows 1. The risk felt does not have a significant effect on the adoption of internet banking BCA in surabaya.2. The perceived security of use has no significant effect on the adoption of BCA's internet banking in Surabaya. 3. Perceived ease of use has no significant effect on BCA internet banking adoption in Surabaya.*

*Keywords : Perceived risk, perceived security, ease of use felt*