

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
RISIKO YANG DIRASAKAN TERHADAP ADOPSI *INTERNET*
BANKING PADA NASABAH BANK CIMB NIAGA
DI STIE PERBANAS SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

RIFDAH NURUL HIDAYATI
NIM : 2013210358

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2017

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
RISIKO YANG DIRASAKAN TERHADAP ADOPTSI *INTERNET*
BANKING PADA NASABAH BANK CIMB NIAGA
DI STIE PERBANAS SURABAYA

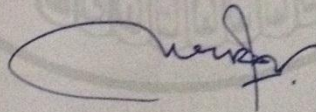
Diajukan oleh :

RIFDAH NURUL HIDAYATI

NIM : 2013210358

Skripsi ini telah di bimbing
dan dinyatakan siap di ujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 23 Februari 2017



Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M.

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
RISIKO YANG DIRASAKAN TERHADAP ADOPSI *INTERNET*
BANKING PADA NASABAH BANK CIMB NIAGA
DI STIE PERBANAS SURABAYA**

Di susun oleh :

RIFDAH NURUL HIDAYATI

2013210358

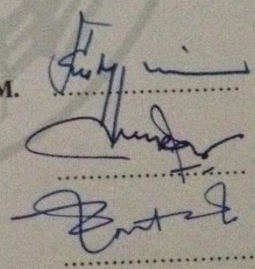
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal : 24 Februari 2017

Tim Penguji

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

Sekretaris : Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M.

Anggota : Dr. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psi.

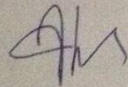


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rifdah Nurul Hidayati
Tempat, Tanggal lahir : Sumenep, 02 September 1994
N.I.M : 2013210358
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko yang dirasakan terhadap Adopsi *Internet Banking* pada Nasabah Bank CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya

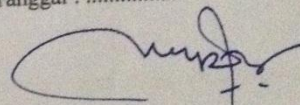
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen
Tanggal : 13 April 2017



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

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 10 April 2017



Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M

MOTTO

"Do the best, be good, then you will be the best"
***Lakukan yang terbaik, bersikaplah yang baik maka kamu akan
menjadi orang yang terbaik***

"Don't lose the faith, keep praying, keep trying !"
Jangan hilang keyakinan, tetap berdoa, tetap mencoba

"All the impossible is possible for those who believe !"
***Semua yang tidak mungkin adalah mungkin bagi orang yang
percaya***

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rezeki kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu
2. Terimakasih kepada kedua orang tua saya Ibu Hj. Hafidatun dan Bapak H. Awinuddin yang selalu mendoakan saya, mendukung saya tanpa lelah dan juga terimakasih buat adik saya Andilala selalu jadi adik terbaik buat saya
3. Terimakasih kepada keluarga besar saya nenek Hj. Marda, Bibi Waida, om Maulana, mak mae, pak Ura, ncek Ahmad, nenek Hj. Enjon, kakek H. Hakku, mak Enti, om Muarsa, mak Mar, obek Ami yang selalu mendukung saya
4. Terimakasih buat mas Raden selalu support saya dikala saya lelah untuk mengerjakan skripsi, membantu saya dalam penyebaran kuisioner, selalu memberi motivasi buat saya, selalu mengingatkan saya untuk bangun subuh dan sholat.

5. Terimakasih buat Firman yang udah datang dan mendukung pada saat siding skripsi.
6. Terimakasih buat temen-temen angkatan 2013 Manajemen khususnya yaitu Putri Hariati, Diah Rini, Indra Maimuna, Firoh, Miftah, mbk Novita, Hanum, Arumtia dan Rizky yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini
7. Terimakasih buat Genk CM: Audy Pratiwi, dr. Noer Atiqatus Shalehah, kak Oonk, mbk Lily, RA Izzah Sakinah S.E, Lindawati S.E, Uunk, Richa Charera, Indra Maimuna, Rian, Dean, Akbar, kak Pen, Nurul Faizah yang selalu ngajak liburan di saat stress menghadapi skripsi, ngajak keluar bareng, karaoke bareng, ngopi bareng, nongkrong bareng, seneng-seneng bareng, sedih-sedih bareng
8. Terimakasih buat Kost SOLID Semolowaru Elok blok P No.11 yang penghuninya eror-eror; Audy si ratu You Tobe, meme si putri tidur, Ki'a yang biasanya nyebut dirinya EA, Ici yang biasanya sering emosian, mbk lin yang seperti ibu kos selalu marah-marah, Linda yang biasanya kalau keluar naik motor gak mau nyetir wkwkwkwkwk dan juga buat mbk Ima penjaga kos /ibu kost yang kadang baik selalu ngasih kita makanan tapi juga kadang nyebelin tergantung moodnya dia wkwkwk , makasih juga buat Uul flashdisk kuning jadul bermanfaat banget gak tau deh kalo gak ada flashdisk itu mungkin saya gak bisa ngeprint wkwk dan tak lupa juga terimakasih buat my laptop yang biasanya eror pada saat pengerjaan skripsi ga eror sama sekali.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, kemudahan dan pertolongan Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko yang Dirasakan Terhadap Adopsi *Internet Banking* Pada Nasabah Bank CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya” dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun dan dibuat untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen di STIE Perbanas Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti telah banyak mendapatkan bantuan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada yang saya hormati :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE, M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Program Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, dan waktu kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
4. Ibu Dr. Dra.Ec.Wiwik Lestari, M.Si selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan saran kepada peneliti selama studi di STIE Perbanas Surabaya.

Peneliti mengakui bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kemajuan dan kebaikan bersama terlebih bagi peneliti. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 21 Januari 2017

Peneliti

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.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
3.2 Batasan Penelitian.....	35
3.3 Identifikasi Variabel.....	35
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.6 Instrumen Penelitian.....	46
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	48
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penilaian.....	49
3.9 Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	59
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	59
4.2 Analisis Data.....	63
4.3 Pembahasan.....	80

BAB V PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	86
5.3 Saran.....	86
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

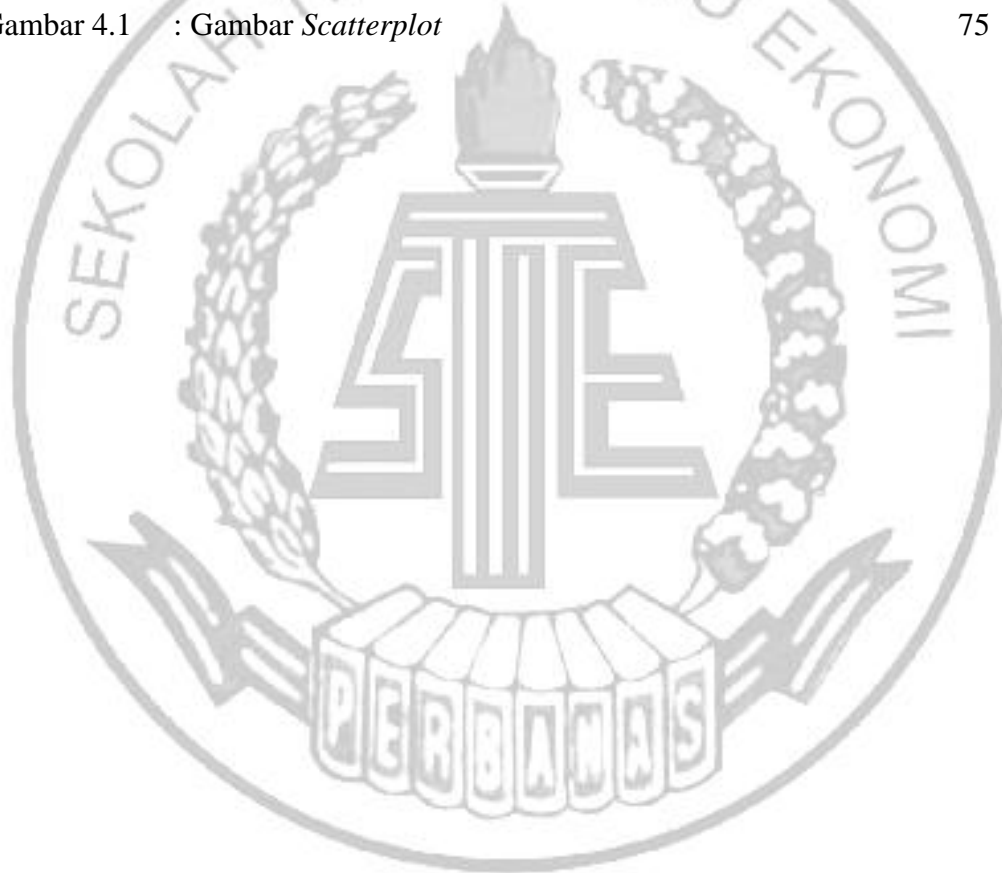


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Tingkat Penggunaan Internet Banking Berdasarkan Kota	3
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 : Skor Penilaian	43
Tabel 3.2 : Interval Kelas	43
Tabel 3.3 : Kisi – kisi Pernyataan Kuesioner	47
Tabel 3.4 : Pengambilan Keputusan Autokorelasi	54
Tabel 4.1 : Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.2 : Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	60
Tabel 4.3 : Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.4 : Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Internet Banking Cimb Niaga	62
Tabel 4.5 : Deskripsi Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengakses Internet Banking Cimb Niaga dalam Sebulan	62
Tabel 4.6 : Interval Kelas	64
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (X_1)	64
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan (X_2)	65
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Risiko Yang Dirasakan (X_3)	66
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Adopsi Internet Banking (Y)	67
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (30 Responden)	68
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar (100 Responden)	69
Tabel 4.13 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil (30 Responden)	70
Tabel 4.14 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar (100 Responden)	71
Tabel 4.15 : Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.16 : Hasil Uji Multikolinieritas	73
Tabel 4.17 : Hasil Uji Autokorelasi	74
Tabel 4.18 : Uji Regresi Berganda	76
Tabel 4.19 : Hasil Uji F	79
Tabel 4.20 : Hasil Uji Koefisien Determinasi & Koefisien Korelasi Berganda	80

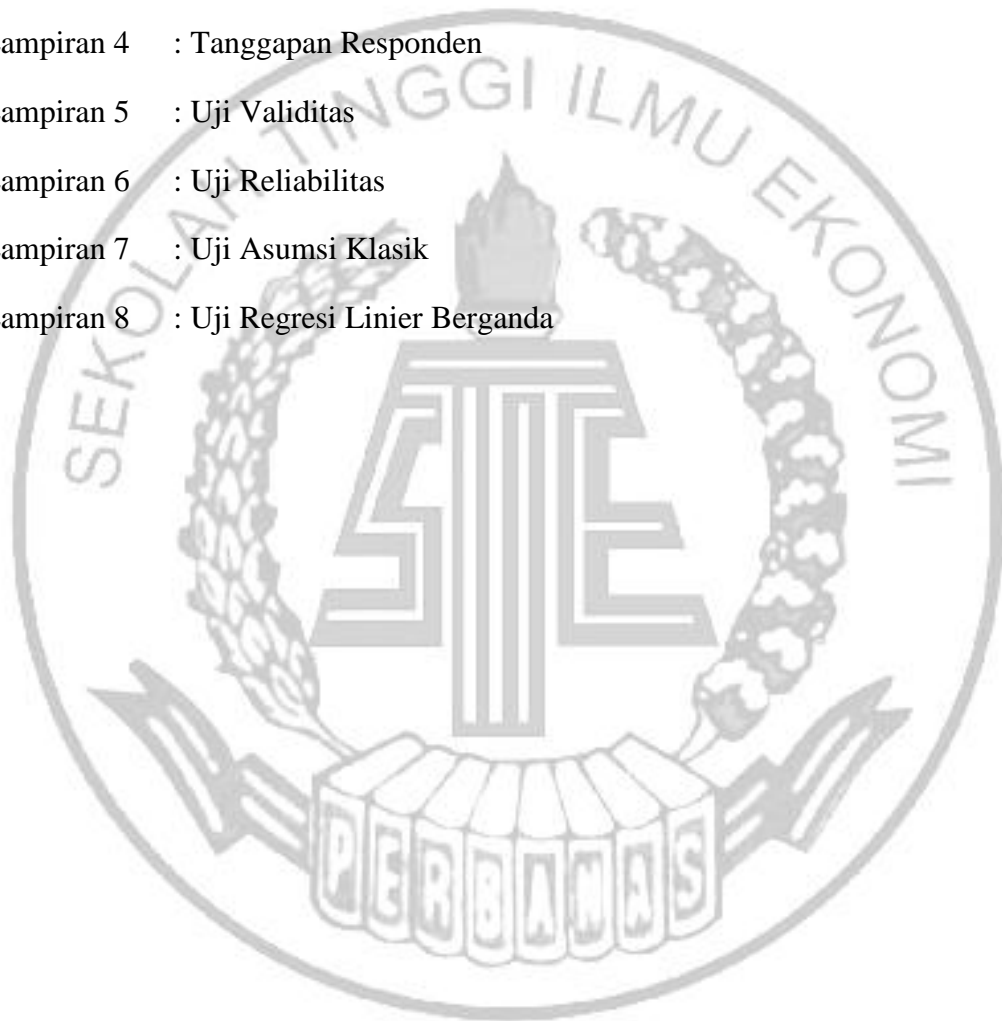
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Hussein Ahmad Alwan Dan Abdelhalim Issa Al-Zu'bi (2015)	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Sumaila Yousafzai, John Pallister Dan Gordon Foxall (2009)	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Ankit Kesharwani Dan Sheilandra Singh Bisht (2012)	15
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Peneliti	33
Gambar 4.1 : Gambar <i>Scatterplot</i>	75



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Deskripsi Responden
- Lampiran 4 : Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Uji Validitas
- Lampiran 6 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Uji Regresi Linier Berganda



**THE EFFECT OF TRUST, EASE OF USE, AND THE PERCEIVED RISK
TOWARD INTERNET BANKING ADOPTION TO
CUSTOMERS OF BANK CIMB NIAGA IN
STIE PERBANAS SURABAYA**

Rifdah Nurul Hidayati

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210358@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Technology has a familiar function to busier people and the complexity and increasingly sophisticated banking world. To facilitate customers in the banking is a banking service provided to meet the needs in banking products through a system of information technology such as computer or laptop using the internet facilities. Internet banking is part of the bank's strategy to win the competition. The purpose of this study to determine the independent variables (trust, easy of use, perceived risk) the adoption of internet banking at CIMB Niaga customers in Perbanas Surabaya as the dependent variable either simultaneously or partially. Data collection method is using a questionnaire statistical method used in this research is multiple linier regression analysis using SPSS 16.0. The sample size is 100 samples. This study has shown that the results of this study Effect of Trust and the perceived risk is not significant effect, while ease of use significantly influence the adoption of Internet banking of bank CIMB Niaga in Perbanas Surabaya.

Keywords: Trust, Ease of Use, Preceived Risk and Adoption of Internet Banking

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
RISIKO YANG DIRASAKAN TERHADAP ADOPSI *INTERNET
BANKING* PADA NASABAH BANK CIMB NIAGA
DI STIE PERBANAS SURABAYA**

Rifdah Nurul Hidayati

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210358@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Teknologi memiliki fungsi yang tidak asing lagi bagi kehidupan masyarakat yang semakin kompleks dan dunia perbankan semakin canggih. Untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi maka perbankan menggunakan *internet banking*. *Internet banking* adalah pelayanan yang diberikan perbankan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam produk perbankan melalui sistem teknologi informasi seperti komputer maupun laptop yang menggunakan fasilitas internet. Internet merupakan bagian dari strategi bank untuk dapat memenangkan persaingan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui variabel independen (kepercayaan, kemudahan penggunaan, risiko yang dirasakan) terhadap adopsi *internet banking* bank CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya sebagai variabel dependen baik secara simultan maupun parsial. Metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 16.0. Jumlah sampel adalah 100 sampel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan dan risiko yang dirasakan tidak berpengaruh signifikan, sedangkan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* pada nasabah bank CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya.

Kata kunci : Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Risiko yang Dirasakan dan Adopsi *Internet Banking*