

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, RISIKO, DAN FITUR  
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN  
INTERNET BANKING BANK MANDIRI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**ILHAM AKBAR SETYA IRAWAN  
2013210107**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2017**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN RISIKO DAN FITUR LAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET  
BANKING BANK MANDIRI DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**ILHAM AKBAR SETYA IRAWAN**

**NIM : 2013210107**

Skripsi ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 11.9.2017

Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM.

## SKRIPSI

### PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN RISIKO DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET BANKING BANK MANDIRI DI SURABAYA

Disusun oleh

**ILHAM AKBAR SETYA IRAWAN**

**NIM : 2013210107**

Dipertahankan di depan Tim Pengujian  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal 16 Agustus 2017

Tim Pengujian

Ketua : **Dr. Basuki Rachmat S.E., MM.**

Sekretaris : **Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM.**

Anggota : **Emma Julianti, S.E., MM.**

## PENGESAHAN SKRIPSI

**Nama** : Ilham Akbar Setya Irawan  
**Tempat, Tanggal Lahir** : Surabaya, 22 Februari 1995  
**N.I.M** : 2013210107  
**Program Studi** : Manajemen  
**Program Pendidikan** : Sarjana  
**Konsentrasi** : Manajemen Perbankan  
**Judul** : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking Bank Mandiri di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Sarjana Manajemen

Tanggal : 11 - 9 - 2017

Dosen Pembimbing

Tanggal : 11 - 9 - 2017

Dr. Muazaroh S.E, M.T.

Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM.

## =====MOTTO=====

“Working without praying, will be nothing

Praying without working are empty dreams

Belive that god will

Always open the blessing door”

“Yesterday will be different with today and  
tomorrow.

Because, yesterday was experience, today is  
challenge, and tomorrow is future”

“Lakukan yang terbaik, bersikaplah yang baik maka kau

akan menjadi orang yang terbaik”

=====

## =====Persembahan=====

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT karena berkat ijinnya saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Saya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan pernah terselesaikan tanpa ada bantuan dari pihak-pihak lain. Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan mendukung terselesainya skripsi ini.

**Allah SWT** yang senantiasa memberikan rahmat dan segala ridho-NYA sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

**Kedua Orang Tua Saya** Ibuku Wiwik Setyaningsih dan juga Ayahku Irawan, terimakasih atas pengorbanannya baik secara moril maupun materi, kesabaran, support, bimbingan dan doannya yang selalu ditujukan untuk kemudahan dan kelancaran hidupku sampai saat ini. Semoga Allah SWT selalu memberi kemudahan jalanku untuk membahagiakan ibu dan ayahku.

**Adik-Adikku** Terimakasih buat Nabillah Balquis Setya Irawan yang mau bantuin dan nyempatin waktu meskipun kamu juga sibuk dengan kuliahmu dan juga adik terkecilku Iqbal Ramadhona Setya Irawan yang jadi teman main game disela-sela keruwetan mengerjakan skripsi.

**Special Person** buat Agustin Tri Susanti terimakasih banyak telah memberikan dukungan dan selalu mengingatkan untuk menyelesaikan

skripsi ini dengan tepat waktu agar tidak molor dan dapat wisuda bersama.

**Orang Yang Berjasa** Terimakasih buat Ilhaq Almalis yang telah menyempatkan waktunya untuk membantu (membimbing) skripsi ini. Nggak tau haq kalo nggak ada kamu mungkin hidupku bakalan gak bisa tenang dan skripsi bakalan terbengkalai.

**Sobatku** Terimakasih buat sobat sobatku Rega Aprilian dan M. Firmandiansyah Rachman Putra yang selama 8 semester ini sudah berjuang bersama dalam kerasnya kehidupan di kampus canda tawa kalian selalu terngiang nging dalam benakku tiap hari memecahkan kebuntuan mengerjakan skripsiku, Semoga kita suskes bersama. Nanti kalau sudah lulus sudah mempunyai kehidupan baru jangan lupain kita ya, Sering sering main kerumah ya. Buat fiirman kalo aku sama rega mau main kesana aku mohon dengan sangat ijinin kita dong, kita gak bakalan macem macem kok.

**Ibu Muazaroh dan Pak Nurhadi** Terima kasih untuk Ibu Muazaroh Dosen Wali yang buaaaaiikk dan suaabbbaar banget ngasih gambaran dari pertengahan semester sampek lulus Subhanallah Ibu Muaz dan Untuk Pak Nurhadi dosen pembimbing paling buaaikk ya Allah, terima kasih pak Nurhadi untuk bimbingan yang saabbaar banget dan baik banget selama proses bimbingan skripsi dan maafkan saya terkadang saya beberapa minggu tidak bimbingan itu bukan sekedar tidak bimbingan kok pak tapi memang ada alasannya hehe,

Ibu Muaz dan Pak Nurhadi sehat terus ya bu, pak lancar rezekinya dan semoga selalu dalam Lindungan Allah SWT, Amin ya Allah.

**The Ganas Crew/ Manpickersz** Akhirnya nama grup heboh ini bisa terpampang diperpus juga. Terimakasih buat member-member setia (Ajeng, Ayu, Ilhaq, Iqlimah, Firman, Vivi, Oktavia, Rina, Rega, Sohib dan Mbak Syafira) makasih lho sudah membantu selama ini, sudah menjadi keluarga baru beda bapak beda ibu juga kan, sudah menjadi tim penghibur disaat saat sedih haha ayo sukses bareng bareng yaa.

Bakalan Kangen kalian ☺

**Bimbingan Skripsi Pak Nurhadi** Terima kasih teman-teman seperjuangan Adria, Argani, Indra, Putri, Rina, Sherla, dan Sri Devi. Kalian selalu mengingatkanku waktu bimbingan mengingatkan ku deadline untuk ngumpulin ini itu terima kasih banyak yaaaa. Semoga kebaikan kalian di balas sama ALLAH SWT amiin. Semoga juga kalian menjadi orang yang sukses amiin.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmatNya saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking Bank Mandiri di Surabaya” dengan baik dan tepat waktu.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Sarjana Program Studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Lutfi, S.E. M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Dr. Muazaroh, S.E. M.T. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya dan juga selaku dosen wali yang sudah berkenan membimbing dan mendampingi saya selama menjadi mahasiswa STIE Perbanas dari awal hingga penyusunan skripsi.
3. Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM. selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dari awal hingga akhir pembuatan skripsi.
4. Dr. Basuki Rachmat S.E., MM. selaku ketua dosen penguji siding skripsi dan para dosen yang turut membantu proses penyelesaian penulisan skripsi ini.

Skripsi ini masih banyak mengandung kesalahan dan kekeliruan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif untuk adanya skripsi yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak.

Surabaya, 11 September 2017

## DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	viiv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK/RINGKASAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan .....	6
1.4 Manfaat .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	16
2.3 Kerangka Pemikiran .....	22
2.4 Hipotesis Penelitian .....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	24
3.2 Batasan Penelitian.....	24
3.3 Identifikasi Variabel .....	25
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.6 Instrumen Penelitian .....	32
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	35
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	36
3.9 Teknik Analisis Data .....	37
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	44
4.2 Analisis Data.....	49
4.3 Pembahasan .....	68
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan .....	73

5.2	Keterbatasan Penelitian.....	74
5.3	Saran .....	74

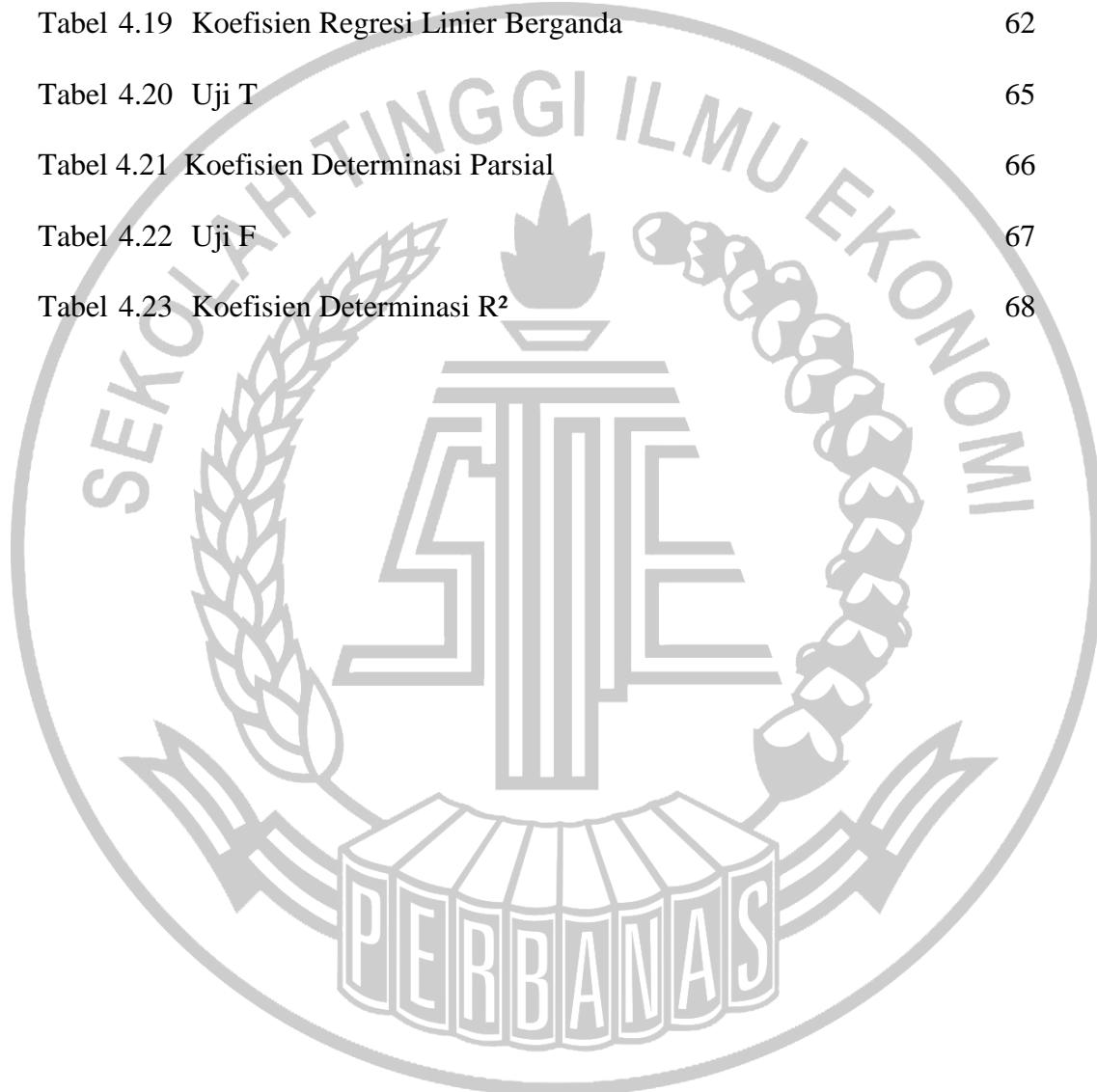
DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

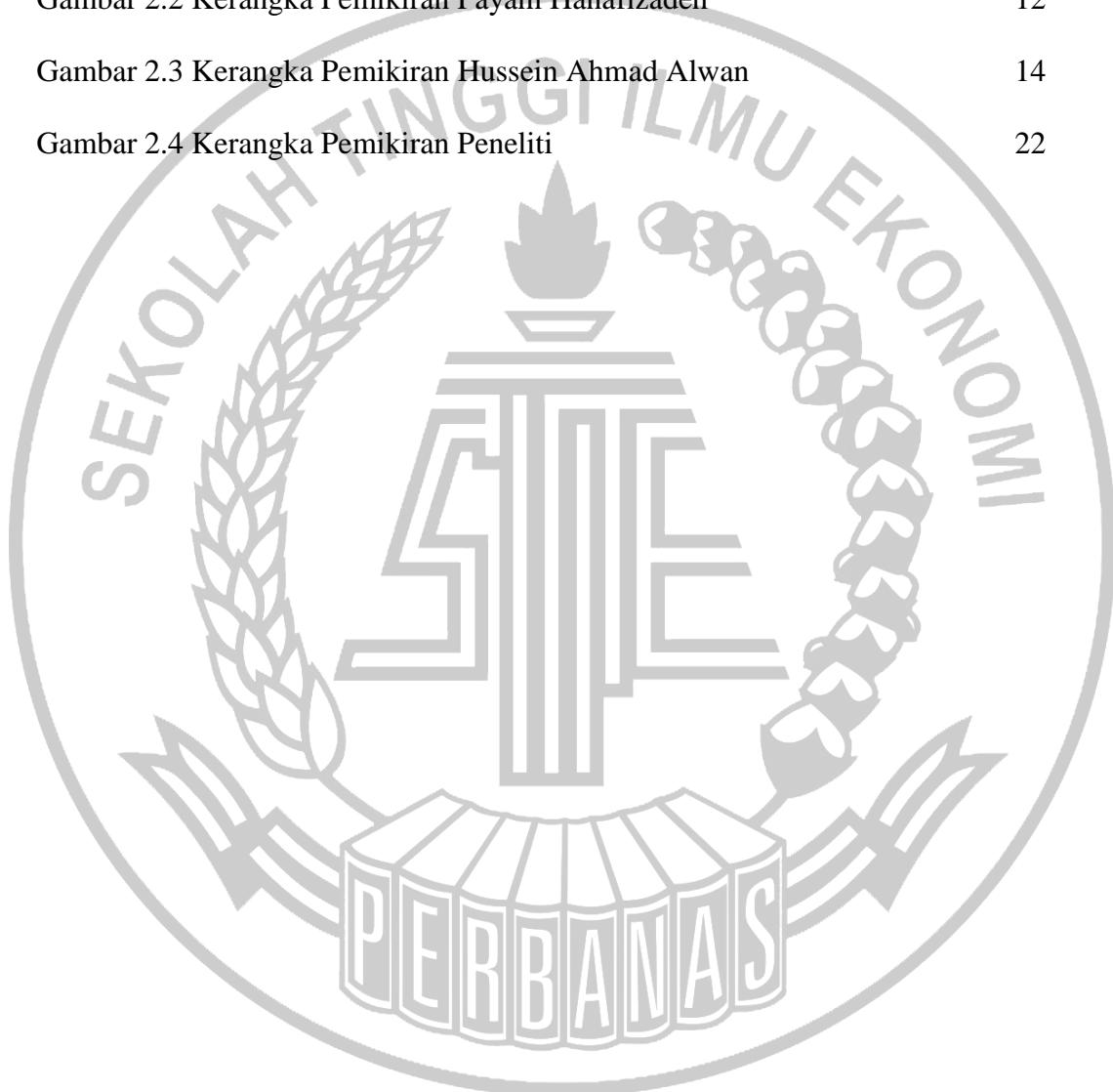
	Halaman
Tabel 1.1 Peringkat Internet Banking	3
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Saat ini Dengan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert	32
Tabel 3.2 Tabel Interval Variabel	33
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuesioner	33
Tabel 3.4 Tabel Autokorelasi	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Akses per 3 bulan	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Tanggapan Responden Variabel Kemudahan Penggunaan	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Tanggapan Responden Variabel Risiko	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Tanggapan Responden Variabel Fitur Layanan	52
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Menggunakan	53
Tabel 4.10 Uji Validitas Sampel Kecil	55
Tabel 4.11 Uji Validitas Sampel Besar	56
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Sampel Kecil	57
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Sampel Besar	57
Tabel 4.14 Uji Normalitas	58

Tabel 4.15 Uji Multikolineitas	59
Tabel 4.16 Uji Autokorelasi	60
Tabel 4.17 Ketentuan Metode Durbin Watson	61
Tabel 4.18 Uji Heteroskadastisitas	61
Tabel 4.19 Koefisien Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.20 Uji T	65
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi Parsial	66
Tabel 4.22 Uji F	67
Tabel 4.23 Koefisien Determinasi R <sup>2</sup>	68



## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Fadare Oa	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Payam Hanafizadeh	12
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Hussein Ahmad Alwan	14
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Peneliti	22



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Responden

Lampiran 3 Tabulasi

Lampiran 4 Analisis Deskriptif

Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 8 Tabel Durbin Watson

Lampiran 9 Jadwal Penulisan Skripsi

**THE INFLUENCE OF EASE OF USE, RISK, AND SERVICE FEATURES  
AGAINST THE CUSTOMER'S DECISION USING BANK MANDIRI  
INTERNET BANKING IN SURABAYA**

**ABSTRACT**

*One of electronic banking media which provided by bank is internet banking. Internet banking is provided to simplify the customers do banking transactions quickly and efficiently. This research aims to analyze the influence of ease of use, risk, and service features against the customer's decision using Bank Mandiri internet banking in Surabaya. The sample used in this study are customers Bank Mandiri internet banking clients in the Surabaya city. The number of samples that used as many as 80 respondents obtained through offline questionnaire and use the techniques of purposive sampling. Analysis tool used was SPSS program 21.0 for Windows. The results of the research show that a variable positive effect significant ease of use of decision of use, the risk of significant positive has no effect against the decision of use, service features of significant positive effect against the decision of use.*

**Keyword** : Ease of use, risk, service features, decision of use