

**PENGARUH SOSIAL DAN KONDISI YANG MENDUKUNG PADA  
PENGUNAAN INTERNET BANKING DENGAN MEDIASI  
NIAT MENGGUNAKAN INTERNET BANKING  
BNI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**I GEDE BAGUS EKA SENTOSA**  
**NIM : 2013210708**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH SOSIAL DAN KONDISI YANG MENDUKUNG PADA  
PENGUNAAN INTERNET BANKING DENGAN MEDIASI  
NIAT MENGGUNAKAN INTERNET BANKING  
BNI DI SURABAYA**

Diajukan oleh:

**I Gede Bagus Eka Sentosa**

**NIM : 2013210708**

Skripsi ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 18.09.2017



**(BURHANUDIN, SE., M.Si., Ph.D)**

# SKRIPSI

PENGARUH SOSIAL DAN KONDISI YANG MENDUKUNG PADA  
PENGUNAAN INTERNET BANKING DENGAN MEDIASI  
NIAT MENGGUNAKAN INTERNET BANKING  
BNI DI SURABAYA

Disusun oleh

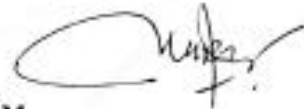
I Gede Bagus Eka Sentosa

2013210708

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 21-08-2017

Tim Penguji

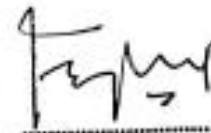
Ketua : MOCHAMAD NURHADI, S.Kom., MM.



Sekretaris : BURHANUDIN, SE., M.Si., Ph.D



Anggota : EMMA YULIANTI, S.E., M.M.



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : I Gede Bagus Eka Sentosa  
Tempat, Tanggal Lahir : Narmada, 15 April 1994  
NIM : 2013210708  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Sosial dan Kondisi yang Mendukung  
Pada Penggunaan *Internet Banking* dengan  
Mediasi Niat Menggunakan *Internet Banking* BNI  
di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Tanggal : 19.09.2017

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

Dosen Pembimbing

Tanggal : 18.09.2017

(BURHANUDIN, SE., M.Si., Ph.D)

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati, ingin kupersembahkan sebuah karya kecil yang telah berhasil kuselasaikan ini kepada :

Almamaterku tercinta Stie Perbanas Surabaya sebagai tempatku menimba ilmu.

Secara khusus skripsi ini kupersembahkan kepada kedua orang tuaku Made Subali dan Ketut Artati, terima kasih telah merawat, menjaga, membimbing, melindungi serta selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moril maupun materiil yang pastinya tidak ternilai dan tidak dapat terbayar oleh apapun. Adikku tersayang Kadek Ayu Gita Merta Sari dan Komang Surya Cahya Negara, semoga cepat menyusul menjadi seorang sarjana.

Untuk para Dosen, baik pengajar, pembimbing akademik, pembimbing skripsi maupun penguji skripsi, terima kasih yang sebesar - besarnya atas ilmu, bimbingan, kritik, saran, masukan dan lain sebagainya guna menjadikan penulis pribadi yang lebih baik di masa depan.

Spesial skripsi ini kupersembahkan juga kepada Gaby Natasia Ukur telah setia menemani masa kuliahku selama 4 tahun.

Teman - teman satu bimbingan afrizaldy S.E Destika S.E Aking S.E Septiawan S.E Almas S.E Deny S.E dan Oktavia S.E terima kasih banyak atas segala dukungannya, sukses buat kita semua.

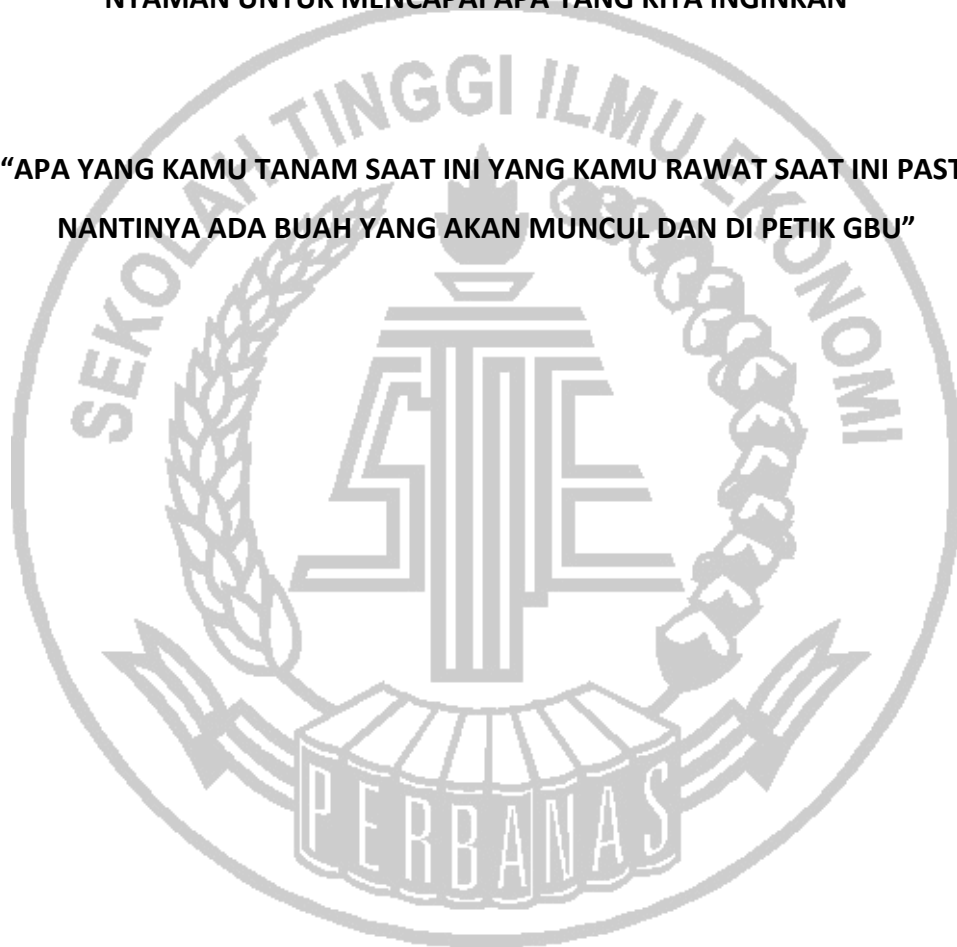
singgahnya, terima kasih banyak atas segala bantuannya, tiada kesuksesan ini tanpamu kawan.

Terakhir karyaku ini kupersembahkan kepada Segenap staff dan karyawan Stie Perbanas Surabaya, terima kasih banyak atas segala bantuannya.

## MOTTO

**“HIDUP CUMAN SEKALI LAKUKAN YANG TERBAIK DAN KELUARLAH DARI ZONA  
NYAMAN UNTUK MENCAPAI APA YANG KITA INGINKAN ”**

**“APA YANG KAMU TANAM SAAT INI YANG KAMU RAWAT SAAT INI PASTI  
NANTINYA ADA BUAH YANG AKAN MUNCUL DAN DI PETIK GBU”**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan kesempatan dan waktu yang diberikan melalui Skripsi dengan judul “Pengaruh Sosial dan Kondisi yang Mendukung Pada Penggunaan *Internet Banking* dengan Mediasi Niat Menggunakan *Internet Banking* BNI di Surabaya” dapat terselesaikan dalam memenuhi skripsi. Peneliti sangat bersyukur akhirnya skripsi ini yang masih perlu untuk dikoreksi. Penulis sangat menyadari bahwa peran dari berbagai pihak sangat membantu penulis dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini telah terselesaikan Karena bimbingan dan arahnya. Oleh Karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Lutfi, S.E., M.fin. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Perbankan Nasional Surabaya
2. Dr. Muazaroh, S.E, M.T. Selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
3. BURHANUDIN,SE.,M.Si.,Ph.D Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran Beliau dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Dosen Wali yang telah membantu mengarahkan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Staff Perpustakaan dan Civitas Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan proses skripsi ini.
7. Kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa jauh dari kata sempurna. Oleh Karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang berguna untuk perbaikan skripsi ini.

Surabaya, 18 September 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL .....   | i       |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....                          | ii      |
| HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....                             | iii     |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....                              | iv      |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                                     | v       |
| HALAMAN MOTTO .....   | vi      |
| KATA PENGANTAR .....  | vii     |
| DAFTAR ISI .....  | viii    |
| DAFTAR TABEL .....  | ix      |
| DAFTAR GAMBAR .....   | x       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | xi      |
| ABSTRACT .....  | xii     |
| ABSTRAK .....   | xiii    |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                       | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                              | 1       |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                                   | 4       |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                   | 4       |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                  | 5       |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....                               | 5       |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                 | 7       |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                | 7       |
| 2.2 Landasan Teori .....                                      | 13      |
| 2.3 Krangka pemikiran .....                                   | 18      |
| 2.4 Hipotesis penelitian .....                                | 19      |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                               | 20      |
| 3.1 Rancangan penelitian .....                                | 20      |
| 3.2 Batasan penelitian .....                                  | 20      |
| 3.3 Identifikasi variabel .....                               | 20      |
| 3.4 Definisi operasional dan pengukuran variabel .....        | 21      |
| 3.5 Populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel .....     | 25      |
| 3.6 Instrumen penelitian .....                                | 26      |
| 3.7 Data dan metode pengumpulan data .....                    | 31      |
| 3.8 Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian ..... | 31      |
| 3.9 Teknik analisis data .....                                | 32      |
| BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....     | 37      |
| 4.1 Gambar Subyek Penelitian .....                            | 37      |
| 4.2 Analisis Data .....                                       | 40      |
| 4.3 Pembahasan .....  | 57      |
| BAB V PENUTUP .....   | 62      |
| 5.1 Kesimpulan .....  | 62      |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian .....                             | 63      |
| 5.3 Saran .....   | 63      |
| DAFTAR RUJUKAN .....  | 36      |



## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 DAFTAR TABEL INTERNET BANKING  | 3       |
| Tabel 2.1 PERSAMAAN DAN PERBEDAAN PENELITIAN TERDAHULU                               | 14      |
| Tabel 3.1 INSTRUMEN RANCANGAN PENELITIAN   | 31      |
| Tabel 4.1 KARAKTERISTIK JENIS KELAMIN RESPONDEN                                      | 40      |
| Tabel 4.2 KARAKTERISTIK USIA RESPONDEN   | 41      |
| Tabel 4.3 KARAKTERISTIK PENDIDIKAN RESPONDEN   | 42      |
| Tabel 4.4 KARAKTERISTIK PEKERJAAN RESPONDEN  | 43      |
| Tabel 4.5 KARAKTERISTIK LAMA MENGGUNAKAN INTERNET BANKING                            | 44      |
| Tabel 4.6 KARAKTERISTIK INTENSITAS PENGGUNAAN INTERNET BANKING                       | 45      |
| Tabel 4.7 KARAKTERISTIK JENIS KEPERLUAN MENGGUNAKAN INTERNET BANKING                 | 45      |
| Tabel 4.8 KARAKTERISTIK FREKUENSI PENGGUNAAN INTERNET BANKING                        | 46      |
| Tabel 4.9 RENTANG PENILAIAN VARIABEL PENELITIAN                                      | 48      |
| Tabel 4.10 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL PENGARUH SOSIAL        | 48      |
| Tabel 4.11 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KONDISI YANG MENDUKUNG | 49      |
| Tabel 4.12 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL NIAT                   | 50      |
| Tabel 4.13 MEASUREMENT MODEL PS  | 52      |
| Tabel 4.14 MEASUREMENT MODEL KONDISI   | 53      |
| Tabel 4.15 MEASUREMENT MODEL NIAT MENGGUNAKAN  | 54      |
| Tabel 4.16 GOODNESS OF FIT   | 55      |
| Tabel 4.17 COMPOSITE RELIABILITY   | 56      |
| Tabel 4.18 AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE)  | 57      |
| Tabel 4.19 DISCRIMINANT VALIDITY   | 57      |
| Tabel 4.20 PERHITUNGAN HIPOTESIS PENELITIAN  | 58      |

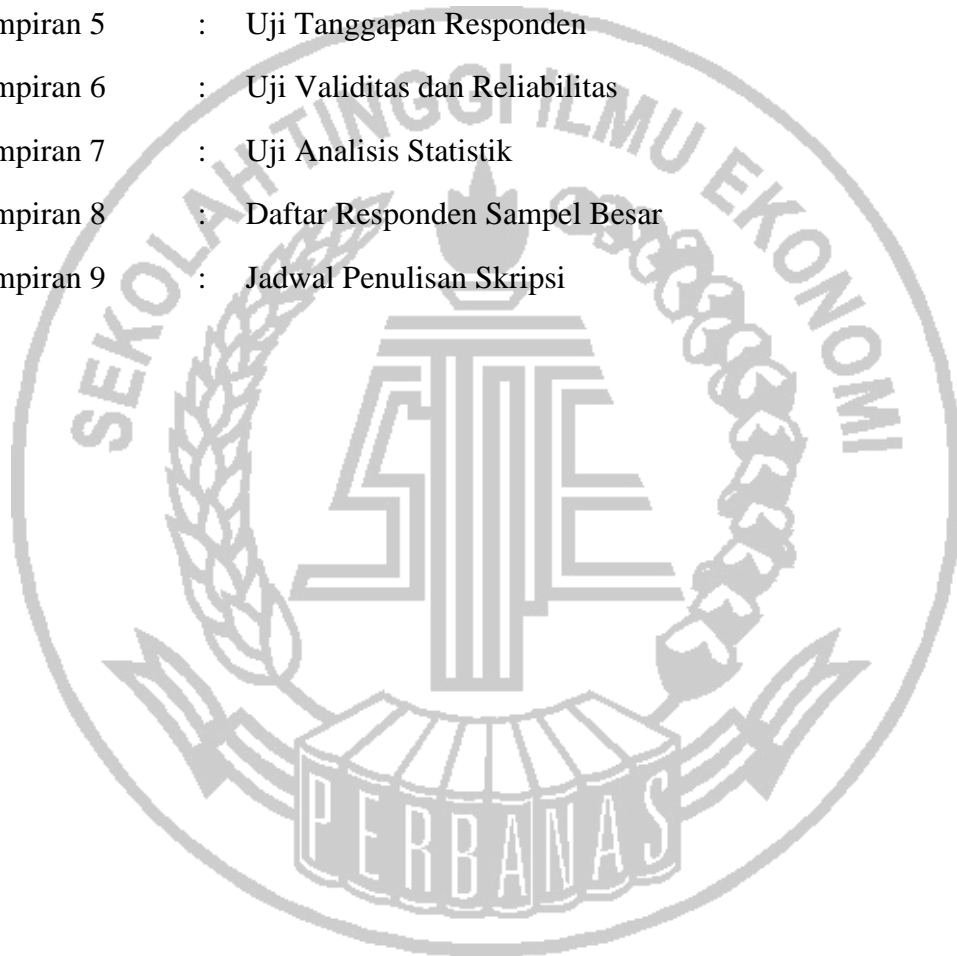
## DAFTAR GAMBAR

|  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Carolina Martins, Tiago Olivareira, dan Ales Popovic | 11      |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Khusubu Madam Rajan Yaday                            | 13      |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran  | 22      |
| Gambar 3.1 KERANGKA MODEL PENELITIAN   | 38      |
| Gambar 4.1 Model Struktural Penelitian   | 51      |
| Gambar 4.2 Konstruk Pengaruh Sosial  | 51      |
| Gambar 4.3 <i>Measurement Model</i> Kondisi yang Mendukung                         | 52      |
| Gambar 4.4 <i>Measurement Model</i> Niat Menggunakan                               | 53      |
| Gambar 4.5 <i>Measurement Model</i> Persamaan Struktural PLS                       | 55      |



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian  
Lampiran 2 : Daftar Responden Sampel Kecil  
Lampiran 3 : Karakteristik Responden  
Lampiran 4 : Tabulasi Sampel  
Lampiran 5 : Uji Tanggapan Responden  
Lampiran 6 : Uji Validitas dan Reliabilitas  
Lampiran 7 : Uji Analisis Statistik  
Lampiran 8 : Daftar Responden Sampel Besar  
Lampiran 9 : Jadwal Penulisan Skripsi



**SOCIAL INFLUENCE AND FACILITATING CONDITIONS TOWARD  
USE INTERNET BANKING WITH MEDIATION BEHAVIOURAL  
INTENTION TO USE INTERNET BANKING  
BNI AT SURABAYA**

**I Gede Bagus Eka Sentosa**

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210708@students.perbanas.ac.id

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to examine the influence of social influence towards behavioural intention to use internet banking , facilitating conditions towards use internet banking, and behavioural intention toward use internet banking Bank BNI at Surabaya. This study used judgement sampling methods based on criteria of this research. Data were collected from 30 respondents who used internet banking services Bank BNI at Surabaya. The analysis method used in this study was multiple PLS-SEM and using PLS version 2.0. So, this study showed the influence of social influence positive significantly influenced to behavioural intention, behavioural intention positive significantly influenced toward use internet banking and facilitating conditions positive significantly influenced toward use internet banking BNI at Surabaya.*

**Keyword:** *Social influence, facilitating conditions, behavioural intention, use internet banking*

**PENGARUH SOSIAL DAN KONDISI YANG MENDUKUNG PADA  
PENGUNAAN INTERNET BANKING DENGAN MEDIASI  
NIAT MENGGUNAKAN INTERNET BANKING  
BNI DI SURABAYA**

**I Gede Bagus Eka Sentosa**

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210708@students.perbanas.ac.id

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dari pengaruh sosial terhadap niat menggunakan *internet banking*, niat menggunakan terhadap penggunaan *internet banking* dan kondisi yang mendukung terhadap penggunaan *internet banking* pada nasabah Bank BNI di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode *judgement sampling* berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Data bersumber dari 30 responden yang telah menggunakan layanan *internet banking* Bank BNI di Surabaya. Metode analisis yang digunakan ialah dengan menggunakan metode analisis regresi PLS-SEM yang diolah menggunakan PLS versi 2.0. Sehingga diperoleh hasil pengaruh sosial berpengaruh signifikan positif terhadap niat menggunakan *internet banking* Bank BNI di Surabaya, niat menggunakan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *internet banking* Bank BNI di Surabaya dan kondisi yang mendukung berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *internet banking* Bank BNI di Surabaya

**Kata kunci:** Pengaruh sosial, Niat menggunakan, Kondisi yang mendukung, Penggunaan, internet banking