

**PENGARUH KEMUDAHAN, RISIKO DAN SIKAP NASABAH
TERHADAP PENGGUNAAN *INTERNET BANKING*
PT. BANK RAKYAT INDONESIA
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh:

RIZKY IVANONI

2015241007

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH KEMUDAHAN, RISIKO DAN SIKAP NASABAH
TERHADAP PENGGUNAAN *INTERNET BANKING*
PT. BANK RAKYAT INDONESIA
DI SURABAYA**

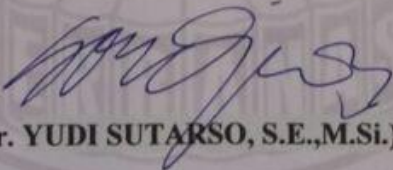
Diajukan oleh :

RIZKY IVANONI

NIM : 2015241007

Skripsi ini telah dibimbing,
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 25-09-2017



(Dr. YUDI SUTARSO, S.E.,M.Si.)

SKRIPSI

PENGARUH KEMUDAHAN, RISIKO DAN SIKAP NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* PT. BANK RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA

Disusun oleh

RIZKY IVANONI
NIM: 2015241007

Dipertahankan didepan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 16 Agustus 2017

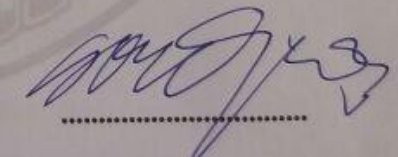
Tim Penguji

Ketua : Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH.



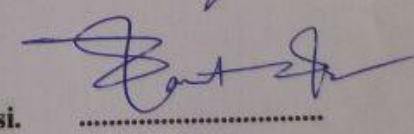
.....

Sekretaris : Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si.



.....

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



.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizky Ivanoni
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 13 Juli 1995
N.I.M : 2015241007
Program Studi : Manajemen
Program pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kemudahan, Risiko dan Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan *internet banking* PT. Bank Rakyat Indonesia Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

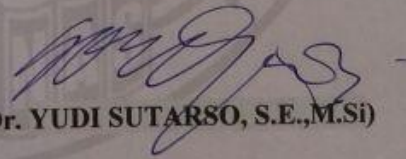
Dosen Pembimbing,

Tanggal : 25-09-2017

Tanggal: 25-09-2017



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



(Dr. YUDI SUTARMO, S.E., M.Si)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Kesuksesan Hanya Dapat Diraih Dengan Segala Upaya Dan Usaha Yang Disertai Dengan Doa, Karena Sesungguhnya Nasib Seseorang Manusia Tidak Akan Berubah Dengan Sendirinya”

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan Rahmat Allah SWT yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang karena atas rahmat-Nya lah saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dan dapat memberikan hasil yang memuaskan.

Skripsi ini saya persembahkan kepada semua pihak yang dengan tulus dan ikhlas membantu, mendoakan serta memberikan support yang sangat besar kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.

Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi kedua orang tua saya, Ayah Subadi dan Ibu Soesilowati yang tak henti-hentinya memberikan semangat dan memberikan dukungan sepenuhnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Kerja keras beliau-beliaulah yang membuat saya termotivasi untuk sesegera mungkin menyelesaikan pendidikan sarjana ini. Terimakasih juga kepada adek kesayangan Robby Subagya yang menjadi motivasi saya untuk terus belajar dan berusaha menjadi contoh kakak yang baik. Tak lupa terimakasih juga kepada keluarga besar atas doa dan semangatnya untuk saya.

Buat *The Special One* Cahya Anugrah C.S terima kasih selalu mendukung dan menemani. Terimakasih banyak atas doa, semangatnya, motivasinya, pengertiannya, kesabarannya dan semuanya sampai terselesainya skripsi ini ♥ ♥ ♥

Heey sahabatku, teman bimbingan seperjuangan selalu memani dan saling berbagi. Terimakasih atas semangatnya, kekocakannya, jadi temen merpus, temen *sharing*, motivasinya, dan untuk teman

bimbingan seperjuangan Rafidah, Rofiati, Dayat, Erik, Vella, Fatimatuzzuhroh dan Emy suka duka skripsi ini sudah kita lewati bersama akhirnya kita bisa lulus bareng dengan tepat waktu sesuai dengan yang kita harapkan. Alhamdulillah kita bisa wisuda bareng ☺ ♥

Buat sahabatku Lilis Zainal Abidin dan teman-teman setiaku terimakasih ya atas kedatangannya pada saat sidang kelulusan, semangatnya, Destika Rakhma, Martha Tiofrida, Andi Dewi Mentari, Tito Aryojati, Falina Aisyah, dan Indi semoga kita selalu sukses kedepanya.

Love banyak buat kalian semua ♥ ♥ ♥ ♥

Tak lupa saya ucapkan terimakasih kepada jajaran dosen Bapak Yudi Sutarso yang sudah membantu membimbing sampai selesainya skripsi ini, terimakasih juga untuk Ibu Muazaroh selaku dosen wali saya yan sudah memberikan semangat, doanya untuk anaknya sampai akhir skripsi ini. Serta Bapak Ronny, Bapak Nurhadi, Ibu Tjahjani, dan Ibu Aniek yang sudah membantu untuk perbaikan skripsi serta saran-saran yang diberikan hingga menjadi skripsi yang layak.

Entah masih beberapa orang lagi yang harus saya sebutkan dan berikan ucapan terimakasih. Namun dari lubuk hati yang paling dalam saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya untuk doa dari semua orang yang mengenal saya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan dinyatakan lulus menjadi Sarjana. Akhir kata,

Wassalamualaikum. wr. wb. ☺

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas berkat rahmat Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini meskipun dengan penuh hambatan dan tantangan. Penulis merasa mendapatkan banyak sekali pelajaran terkait dengan penulisan ini baik terkait dengan teori perbankan maupun diluar itu. Dalam penyelesaian tugas ini, penulis dibantu dan didukung oleh banyak orang-orang baik dan hebat sehingga sebagai bentuk terima kasih dalam kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang memberikan ridho-Nya dan telah menciptakan manusia-manusia hebat disekitar penulis sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi ini sampai dengan selesai.
2. Keluarga penulis yang luar biasa dan selalu mendukung penulis setiap saat dan serta memberikan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam tata cara penulisan skripsi ini sehingga bisa terselesaikan dengan tepat dan cepat.
4. Dr. Lutfi, SE.,M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
5. Dan rekan-rekan angkatan 2015 S1 Manajemen yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah melimpahkan rahmat, hidayah, karunia, dan anugerahnya dalam penulisan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membantu penulis sangat

harapkan, sehingga skripsi ini menjadi lebih sempurna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua yang membutuhkan.

Surabaya, September 2017

RIZKY IVANONI



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN PERSENTASI SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRACT	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I 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 Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Pengertian Kemudahan	17
2.2.2 Pengertian Risiko	18
2.2.3 Pengertian Sikap	19
2.2.4 Pengertian <i>internet banking</i>	20
2.2.5 Pengaruh Kemudahan Terhadap Sikap Penggunaan Layanan <i>Internet banking</i>	21
2.2.6 Pengaruh Kemudahan Terhadap Penggunaan Layanan <i>Internet banking</i>	22
2.2.7 Pengaruh Risiko Terhadap Sikap Penggunaan Layanan <i>Internet banking</i>	23
2.2.8 Pengaruh Risiko Terhadap Penggunaan Layanan <i>Internet banking</i>	24
2.2.9 Pengaruh Sikap Terhadap Penggunaan Layanan <i>Internet banking</i>	25

2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	28
3.3 Identifikasi Variabel	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.4.1 Definisi Operasional	30
3.4.2 Pengukuran Variabel	35
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.5.1 Populasi	36
3.5.2 Sampel	36
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	37
3.6 Instrumen Penelitian	38
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	40
3.7.1 Data	40
3.7.2 Metode Pengumpulan Data	40
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	40
3.8.1 Uji Validitas	41
3.8.2 Uji Reliabilitas	41
3.9 Teknik Analisis Data	42
3.9.1 Analisis Deskriptif	42
3.9.2 Analisis Statistik	43
3.9.3 Measurement Model	44
3.9.4 Structural Model	44
3.9.5 Pengujian Hipotesis	45
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	46
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	46
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank	51
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Internet banking</i>	52

4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan <i>Internet banking</i> rata-rata sebulan	53
4.2 Analisis Data	54
4.2.1 Analisis Deskriptif	54
4.2.1.1 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan	55
4.2.1.2 Analisis Responden Terhadap Variabel Risiko	56
4.2.1.3 Analisis Responden Terhadap Variabel Sikap	57
4.2.1.4 Analisis Responden Terhadap Variabel Penggunaan	58
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	59
4.2.2.1 Uji Validitas	59
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	61
4.2.3 Hasil Analisis Menggunakan <i>WarpPLS</i>	63
4.3 Pembahasan	68
4.3.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Sikap Nasabah Pada Penggunaan <i>internet banking</i>	69
4.3.2 Pengaruh Risiko Terhadap Sikap Nasabah Pada Penggunaan <i>internet banking</i>	70
4.3.3 Pengaruh Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan <i>internet banking</i> ..	71
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Keterbatasan Penelitian	74
5.3 Saran	75

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Bank Pemenang <i>Top Brand Award</i> Kategori <i>Internet Banking</i> 2014 dan 2015 di Indonesia	4
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	15
Tabel 3.1 Contoh Skala Likert	35
Tabel 3.2 Panjang Kelas Interval	36
Tabel 3.3 Kisi-kisi Kuisisioner	38
Tabel 4.1 Panjang Kelas Interval	55
Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan	55
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Risiko	56
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sikap	57
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penggunaan <i>Internet banking</i>	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Relibilitas Sampel Kecil	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Relibilitas Sampel Besar	63
Tabel 4.10 Hasil Coeficients dan P Value	65
Tabel 4.11 <i>Standart errors and Effect Size for Path Coeficients</i>	66
Tabel 4.12 <i>Correlation Among Latent Variabel</i>	66
Tabel 4.13 <i>Standart Error and Effect Sizes for Path Coeficients</i>	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy (2014)	9
Gambar 2.2 Ulun Akturan (2012)	12
Gambar 2.3 Charles K. Ayo and Aderonke Atinuke Oni (2016)	14
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1 Model Struktural	45
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank	51
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Internet banking</i>	52
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan <i>Internet banking</i> Rata-rata Sebulan	53
Gambar 4.8 Hasil <i>Warp PLS</i>	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Kriteria Responden dan Tabulasi Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Tanggaan Responden
- Lampiran 6 : Hasil Uji WarpPLS 5.0
- Lampiran 7 : Jadwal Penulisan Skripsi
- Lampiran 8 : Surat Pernyataan Plagiasi
- Lampiran 9 : Berita Acara Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 10 : Daftar Perbaikan Skripsi
- Lampiran 11 : Hasil Turnitin

***EFFECT OF EASY, RISK AND ATTITUDE ON THE USE OF
INTERNET BANKING PT BANK RAKYAT INDONESIA
IN SURABAYA***

Rizky Ivanoni
STIE Perbanas Surabaya
Email: 2015241007@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The service in internet banking usage is an effort to signify technological advances in banking. Internet banking BRI is a product that is not foreign to easy people, the risk, but PT. Bank Rakyat Indonesia has not been able to attract customers even BRI internet banking users decline from 2014 to 2015. Evident with the TOP Brand Award survey of internet banking products presented in this study. Under these circumstances and different factors affecting customers to use internet banking BRI, the researcher is interested to conduct research related to internet banking usage entitled "Effect of Easy, Risk and Customer's Attitude on Internet Banking Usage of PT Bank Rakyat Indonesia in Surabaya"

The method used in this research is SPSS 16.0 and WarpPLS 5.0. This study used 130 respondents where 100 respondents for large sample and 30 respondents for small samples. The results of this study are the ease and significant risk variables on the attitudes and attitudes significant to the use of internet banking services.

Keyword: Easy, Risk, Attitude, Use of internet banking.

**PENGARUH KEMUDAHAN, RISIKO DAN SIKAP NASABAH
TERHADAP PENGGUNAAN *INTERNET BANKING*
PT. BANK RAKYAT INDONESIA
DI SURABAYA**

Rizky Ivanoni
STIE Perbanas Surabaya
Email: 2015241007@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Layanan dalam penggunaan internet banking merupakan upaya untuk menandakan kemajuan teknologi di bidang perbankan. Perbankan internet BRI adalah produk yang tidak asing bagi orang yang mudah, risikonya, tapi PT. Bank Rakyat Indonesia belum dapat menarik nasabah bahkan pengguna internet banking BRI menurun dari tahun 2014 sampai 2015. Terbukti dengan survei TOP Brand Award terhadap produk perbankan internet yang disajikan dalam penelitian ini. Dengan keadaan tersebut dan faktor berbagai yang dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan internet banking BRI maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait penggunaan internet banking dengan judul "Pengaruh Kemudahan, Risiko dan Sikap Nasabah terhadap Penggunaan internet banking PT Bank Rakyat Indonesia di Surabaya". Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 16.0 dan WarpPLS 5.0. Penelitian ini menggunakan 130 responden dimana 100 responden untuk sampel besar dan 30 responden untuk sampel kecil. Hasil penelitian ini adalah kemudahan dan variabel risiko yang signifikan terhadap sikap dan sikap signifikan terhadap penggunaan layanan internet banking.

Kata kunci : Kemudahan, Risiko, Sikap, Penggunaan *internet banking*