

**PENGARUH HARAPAN USAHA TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING DENGAN MODERASI GENDER PADA
PENGGUNA INTERNET BANKING BNI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

MUHAMMAD AKING IRAWAN
NIM : 2013210596

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH HARAPAN USAHA TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING DENGAN MODERASI GENDER PADA
PENGGUNA INTERNET BANKING BNI SURABAYA**

Disusun oleh :

**MUHAMMAD AKING IRAWAN
2013210596**

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,

Tanggal : 04 - 08 - 2017

(BURHANUDIN, S.E.,M.Si.,Ph.D)

SKRIPSI

**PENGARUH HARAPAN USAHA TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING DENGAN MODERASI GENDER PADA
PENGGUNA INTERNET BANKING BNI SURABAYA**

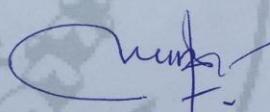
Disusun oleh :

MUHAMMAD AKING IRAWAN

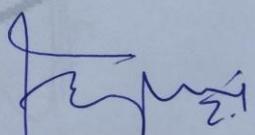
2013210596

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

Tim Penguji

Ketua : Mochammad Nurhadi, S.Kom., M.M 

Sekretaris : Burhanudin, S.E.,M.Si.,Ph.D 

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Aking Irawan
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 18 November 1994
N.I.M : 2013210596
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Harapan Usaha terhadap Niat
Menggunakan *Internet Banking* dengan Moderasi
Gender pada Pengguna *Internet Banking* BNI
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Tanggal : 22 - 09 - 2017

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 22 - 09 - 2017

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

(BURHANUDIN, S.E.,M.Si.,Ph.D)

MOTTO

Do what you like and love what you do

Muhammad Aking Irawan

PERSEMBAHAN

1. Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas izinnya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan diberi kemudahan dalam setiap proses yang saya jalani.
2. Terimakasih untuk kedua orangtua saya yang selalu memberikan support serta doa yang sangat luar biasa untuk kemudahan dan kelancaran dalam proses mengerjakan skripsi ini hingga telah dinyatakan lulus sebagai sarjana ekonomi manajemen. Terima kasih untuk setiap doamu Mamak Koirotin dan Bapak Suyatno.
3. Terima kasih untuk dosen pembimbing saya, bapak Burhan yang selama ini memberikan bimbingan kepada saya dan teman-teman yang lain dengan sangat luar biasa. Tidak lupa terima kasih untuk para dosen pengudi saya saat ujian proposal skripsi maupun ujian skripsi yang telah memberikan banyak masukan untuk memperbaiki skripsi saya.
4. Terima kasih untuk teman-teman angkatan 2013 yang banyak membantu dalam penggeraan skripsi saya, dan terima kasih untuk teman-teman bimbingan yang kompak dan saling membantu satu sama lain.

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 Harapan Usaha terhadap Niat Menggunakan *Internet Banking* dengan Moderasi Gender pada Pengguna *Internet Banking* BNI 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 Burhanudin, S.E.,M.Si.,Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.
4. Ibu Dr. Muazaroh, S.E.,M.T selaku Dosen Wali yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan sabar dan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran dan memberikan berbagai saran.

6. Kedua Orang Tua dan 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, September 2017

Penyusun

Muhammad Aking Irawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
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	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	17
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Batasan Penelitian	30
3.3 Identifikasi Variabel	30
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.5 Instrumen Penelitian.....	35
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	39
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	39
3.9 Teknik Analisis Data	41
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	46
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	46
4.2 Analisis Data	53
4.3 Pembahasan	68

BAB V	PENUTUP	71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Keterbatasan Penelitian	71
5.3	Saran	72

**DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN**



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : <i>Top Brand Award</i> Kategori Internet Banking	4
Tabel 2.1 : Perbedaan dan Persamaan Penelitian	16
Tabel 3.1 : <i>Interval Class</i>	35
Tabel 3.2 : Instrumen Penelitian	36
Tabel 3.3 : Kriteria Uji Durbin Watson	43
Table 4.1 : Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasar Usia	48
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasar Tingkat Pendidikan	49
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan	50
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasar Lama Menggunakan	51
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasar Banyak Menggunakan	52
Tabel 4.7 : Karakteristik Responden Keperluan Menggunakan	52
Tabel 4.8 : <i>Interval Class</i>	54
Tabel 4.9 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Harapan Usaha	54
Tabel 4.10 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Gender	55
Tabel 4.11 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Niat Menggunakan <i>Internet Banking</i>	56
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	57
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	58
Tabel 4.14 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	59
Tabel 4.15 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	59
Tabel 4.16 : Hasil Analisis Uji Normalitas	60
Tabel 4.17 : Hasil Analisis Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.18 : Hasil Analisis Uji Autokorelasi	62
Tabel 4.19 : Hasil Uji <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA)	63
Tabel 4.20 : Hasil Analisis Uji F	65
Tabel 4.21 : Hasil Analisis Uji t Harapan Usaha Terhadap Niat Menggunakan <i>Internet Banking</i>	66
Tabel 4.22 : Hasil Analisis Uji t Gender Memoderasi Pengaruh Harapan Usaha Terhadap Niat Menggunakan <i>Internet Banking</i>	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Carolina Martins, Tiago Oliveira, dan Ales Popovic	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran R.Kristoforus Jawa Bendi dan Arif Aliyanto	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran S. Saibaba dan T. Naryana Murthy	15
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Peneliti	28



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Tanggapan Responden
- Lampiran 4 : Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Uji Validitas Sampel Besar dan Sampel Kecil
- Lampiran 6 : Uji Reliabilitas Sampel Besar dan Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Analisis Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Analisis Moderated Regression Analysis (MRA)

**EFFECT OF EFFORT EXPECTANCY ON BEHAVIOURAL INTENTION
OF USING INTERNET BANKING WITH GENDER MODERATION ON
INTERNET BANKING USER BNI SURABAYA**

MUHAMMAD AKING IRAWAN

STIE Perbanas Surabaya

Email: akingirawan@gmail.com

ABSTRACT

Information and communication technology has a significant influence on the development and competition of companies, especially in the banking sector. But the application of information and communication technology is not always successful. One of the success factors of the application of information and communication technology is the attitude of the users who utilize the technology. This research aims to analyze the influence of effort expectancy on the behavioural intention of using internet banking with gender moderation in internet banking users BNI Surabaya. The method used in this research is quantitative method and using primary data by distributing questionnaires as much as 100 questionnaires to bank customers BNI Surabaya. Sampling technique used in this study is purposive sampling with criteria of at least 19 years old, using internet banking BNI atleast three times transactions within the last three months, and domiciled in Surabaya. Analysis used in this research is Moderated Regression Analysis (MRA). The results showed that effort expectancy had no significant effect on the intention of using internet banking with the existence of gender moderation.

Keywords : *Effort Expectancy, Gender, Behavioural Intention Internet Banking*

**PENGARUH HARAPAN USAHA TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING DENGAN MODERASI GENDER PADA
PENGGUNA INTERNET BANKING BNI SURABAYA**

MUHAMMAD AKING IRAWAN

STIE Perbanas Surabaya

Email: akingirawan@gmail.com

ABSTRAK

Teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh cukup besar bagi perkembangan dan persaingan perusahaan khususnya dalam sektor perbankan. Namun penerapan teknologi informasi dan komunikasi tidak selalu berhasil. Salah satu faktor keberhasilan penerapan teknologi informasi dan komunikasi adalah sikap dari pengguna yang memanfaatkan teknologi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harapan usaha terhadap niat menggunakan *internet banking* dengan moderasi gender pada pengguna *internet banking* BNI Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan menggunakan data primer dengan menyebarluaskan kuisioner sebanyak 100 kuisioner kepada para nasabah Bank BNI di Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *purposive sampling* dengan kriteria minimal berumur 19 tahun, menggunakan *internet banking* BNI minimal tiga kali transaksi dalam kurun waktu tiga bulan terakhir, dan berdomisili di kota Surabaya. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Moderated Regression Analysis* (MRA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan usaha berpengaruh tidak signifikan terhadap niat menggunakan *internet banking* dengan adanya moderasi gender.

Kata Kunci : Harapan Usaha, Gender, Niat Menggunakan *Internet Banking*