

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, PERSEPSI KEMUDAHAN,
PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* PADA
BANK RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

TRI UMMI ERNAWATI
NIM : 2013210803

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, PERSEPSI KEMUDAHAN,
PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSIRISIKO TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* PADA
BANK RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA**

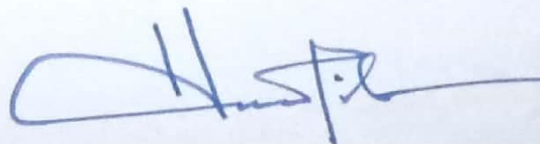
Diajukan Oleh :

TRI UMMI ERNAWATI

NIM : 2013210803

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 08 Agustus 2017



Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, MM

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* PADA BANK RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA

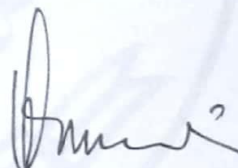
Disusun Oleh

TRI UMMI ERNAWATI
2013210803

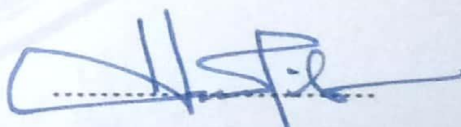
Dipertahankan didepan tim penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 16 Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : Dra. Lindiawati, MM



Sekretaris : Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM



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



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tri Ummi Ernawati
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 13 Februari 1994
NIM : 2013210803
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking* pada Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.

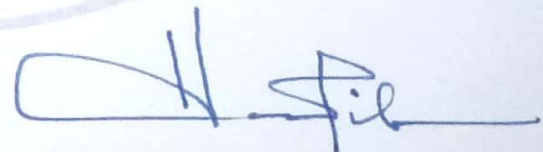
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen
Tanggal : 27 September 2017

Dosen Pembimbing
Tanggal : 27 September 2017 .



Dr. MUAZAROH, SE.M.T



Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, MM

MOTTO

“Orang yang pintar bukanlah orang yang merasa pintar. . . .

Akan tetapi ia adalah orang yang merasa bodoh,,

Dengan begitu ia tidak akan pernah berhenti untuk terus belajar. . . ”

Persembahan

Untuk yang utama dari segalanya...

Sembah sujud serta rasa syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkan ku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang telah Engkau berikan, akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpah curahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Untuk Ibunda dan Ayahanda Tercinta...

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih tiada batas, yang tidak mungkin dapat saya balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan

kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bahagia, karena saya sadar selama ini saya belum bisa berbuat yang lebih. Untuk ibu dan ayah yang selalu membuat saya termotivasi, selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakan saya dan selalu menasehati saya agar menjadi yang lebih baik,

Terimakasih Ibu... Terimakasih Ayah... Terimakasih untuk semuanya.

Untuk Kakak-Kakak Ku Tersayang...

Untuk kakak-kakak ku Nur Jannah P.S dan Sri Ayu Nanda I, tiada hal yang paling mengharukan kecuali saat berkumpul bersama kalian, walaupun sering kali bertengkar tetapi hal itu selalu menjadi warna yang tidak akan bisa tergantikan. Terimakasih atas doa dan bantuan kalian selama ini, hanya karya kecil ini yang dapat saya persembahkan untuk kalian. Maaf karena belum bisa menjadi adik yang baik seutuhnya, tapi saya akan berusaha untuk menjadi adik yang terbaik buat kalian.

Untuk kekasih hatiku “Moh. Rozi Efendi”...

Sebagai tanda cinta kasihku, saya persembahkan karya kecil ini untukmu. Terimakasih atas kasih sayang, cinta, perhatian dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, semoga engkau adalah pilihan yang terbaik untukku dan masa depanku.

Terimakasih Sayang...

Untuk Semua Sahabatku dan Teman-teman ku...

Untuk Sahabat-sahabatku Astutik, Emi Watumlawar, Tiffany Qur'aini, Rista Cator W, terimakasih untuk bantuan, doa, nasehat, hiburan dan semangat yang sudah kalian semua diberikan selama kuliah, saya tidak akan melupakan semua yang telah kalian berikan selama ini. Untuk adik-adik kos Dewi Setia N, Dwi Nanda R, Nur Aini, Liza Afre, terimakasih untuk doanya, bantuan dan semangat yang kalian berikan. Untuk Dewi Setia N terimakasih untuk pinjaman laptopnya selama saya mengerjakan skripsi, itu sangat membantu saya dan saya ucapkan terimakasih banyak. Dan untuk teman-teman saya, Widya Apriska, Andriani Wulandari, Alusia Novita dan teman-teman seperjuangan, saya ucapkan banyak terimakasih kepada kalian semua atas dukungan, semangat serta motivasi yang kalian berikan. Semoga setelah ini kalian semua semakin sukses kedepannya.

Untuk Bapak Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM,...

Terimakasih saya ucapkan kepada Bapak Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM, selaku dosen wali dan sekaligus dosen pembimbing saya, yang telah sabar dan meluangkan banyak waktu untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam pengerjaan skripsi ini dan memberikan motivasi, masukan serta memberikan bimbingan dan arahan kepada saya selama menjadi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* pada Bank Rakyat Indonesia di Surabaya” dengan baik untuk memenuhi salah satu persyaratan program studi starata satu jurusan manajemen.

Penelitian ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak terkait yang telah memberikan dukungan, sehingga dengan penuh rasa hormat peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Drs. M. Nadjib Usman. MM, selaku dosen wali sekaligus dosen pembimbing Skripsi.
2. Dr. Lutfi, SE, M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya yang memberikan kesempatan berkuliah di STIE Perbanas Surabaya.
3. Segenap dosen Manajemen Pemasaran di STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
4. Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya beserta seluruh civitas.

Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak terkait.

Surabaya, 6 Agustus 2017

Peneliti,

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Batasan Penelitian	32
3.3 Identifikasi Variabel.....	33
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.5 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.6 Instrumen Penelitian	42
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	45
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas	47
3.9 Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..	55
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	55
4.2 Analisis Data	61
4.3 Pembahasan.....	79

BAB V	PENUTUP.....	86
	5.1 Kesimpulan.....	86
	5.2 Keterbatasan Penelitian.....	87
	5.3 Saran.....	87

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

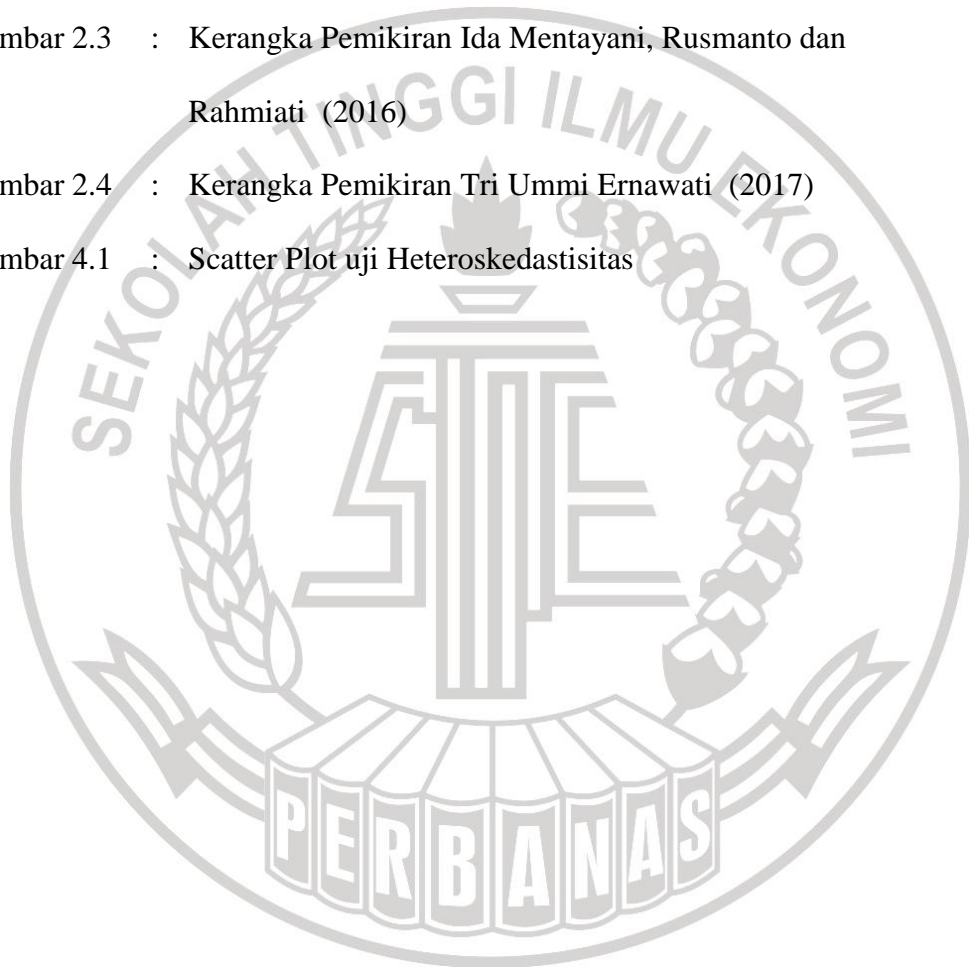
	Halaman
Tabel 1.1 : Pemenang Top Brand Award Kategori	5
Tabel 2.1 : Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	16
Tabel 3.1 : Interval Kelas	40
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuesioner	44
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	58
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	59
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan <i>Internet Banking</i>	60
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Teknologi Informasi	62
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Kemudahan	63
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Manfaat	64
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Risiko	65
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menggunakan	66
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	67
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar	68
Tabel 4.14 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	69
Tabel 4.15 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	70
Tabel 4.16 : Hasil Uji Normalitas One Sample Test	71

Tabel 4.17 : Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.18 : Hasil Uji Regresi Linear berganda	74
Tabel 4.19 : Hasil Uji Simultan (Uji F)	76
Tabel 4.20 : Hasil Uji Parsial (Uji t)	78



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Hyun Shik Yoon dan Luis Occena (2014)	12
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Khasawneh Mha (2015)	14
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Ida Mentayani, Rusmanto dan Rahmiati (2016)	16
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Tri Ummi Ernawati (2017)	29
Gambar 4.1 : Scatter Plot uji Heteroskedastisitas	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

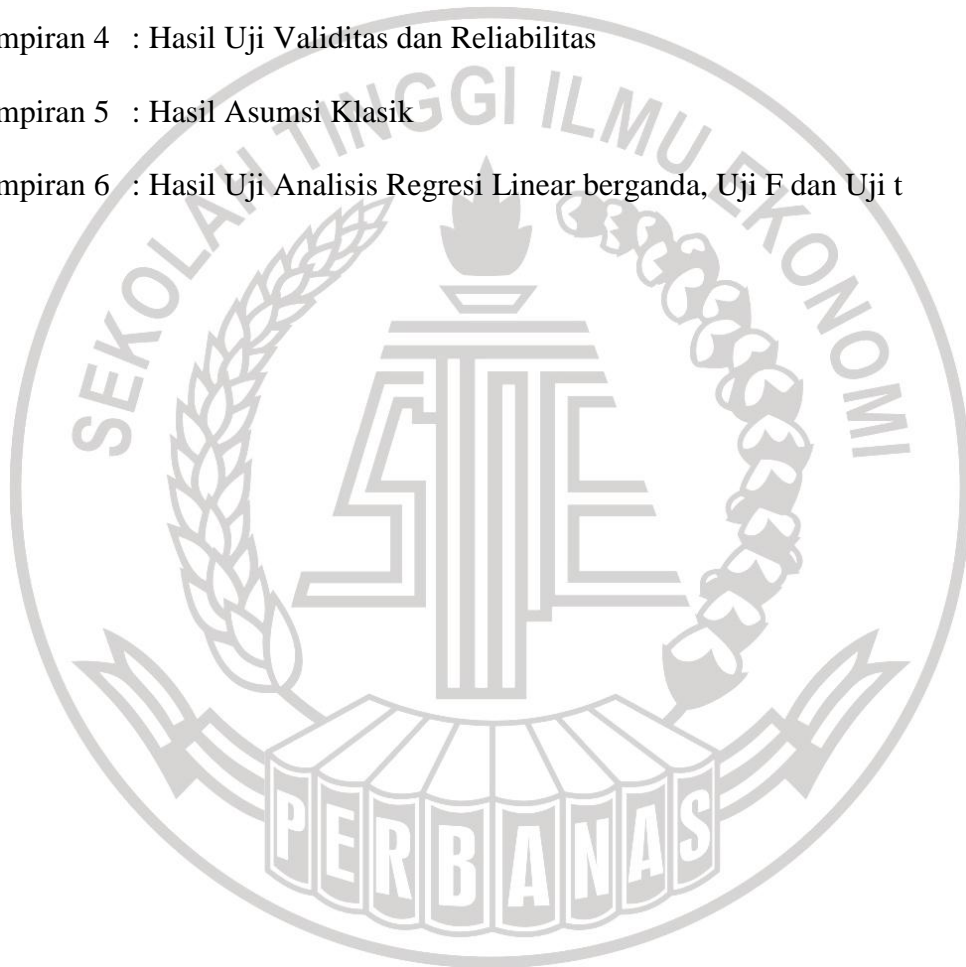
Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3 : Hasil Karakteristik Subjek Penelitian dan Analisis Deskriptif

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 : Hasil Asumsi Klasik

Lampiran 6 : Hasil Uji Analisis Regresi Linear berganda, Uji F dan Uji t



THE INFLUENCE OF PERCEPTION INFORMATION TECHNOLOGY, PERCEPTION OF EASE, PERCEPTION OF BENEFIT AND PERCEPTION OF RISK TO CUSTOMER DECISION USING INTERNET BANKING BANK RAKYAT INDONESIA IN SURABAYA

ABSTRACT

Tri UmmiErnawati

Email : Ummiernawati321@gmail.com

Internet Banking BRI is one of the banking services by utilizing the internet media used as a means to perform banking activities with the intent and purpose of facilitating its customers to conduct transaction activities. This study aims to provide empirical evidence about the influence of perceptions of information technology, perceptions of convenience, perceptions of benefits and risk perceptions of customer decisions in using Internet Banking at Bank BRI in Surabaya. The population in this study is all customers of Bank BRI in Surabaya. The sample in this research is BRI bank customer who uses Internet Banking with 90 respondents. The sampling technique used is Purposive Sampling. The results of this study provide empirical evidence that perceptual variables of information technology, convenience perception, perception of benefits partially affect the decision using Internet Banking, and perceptions of risk partially no effect on the decision using Internet Banking, while simultaneously variable perceptions of information technology, perceptions ease, Benefits and risk perceptions affect the decision to use Internet Banking. The coefficient value of R-square determination shows the value of 0,552 or 55,2%. The value indicates that the decision in using Internet Banking can be explained by perception of information technology, perception of ease, perception of benefit and risk perception of 55,2%.

Keywords: *Influence of Perception of Information Technology, Perception of Convenience, Perception of Benefit, Risk Perception, Use Decision.*

PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, PERSEPSI, KEMUDAHAN,
PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET BANKING PADA BANK
RAKYAT INDONESIA DI SURABAYA

ABSTRAK

Tri Ummi Ernawati

Email : Ummiernawati321@gmail.com

Internet Banking BRI adalah salah satu layanan perbankan dengan memanfaatkan media internet yang digunakan sebagai sarana untuk melakukan aktivitas perbankan dengan maksud dan tujuan memudahkan para nasabahnya melakukan kegiatan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh persepsi teknologi informasi, persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* pada Bank BRI di Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BRI di Surabaya. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah bank BRI yang menggunakan *Internet Banking* dengan jumlah 90 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa variabel persepsi teknologi informasi, persepsi kemudahan, persepsi manfaat secara parsial berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking*, dan persepsi risiko secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking*, sedangkan secara simultan variabel persepsi teknologi informasi, persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi risiko berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking*. Nilai koefisien determinasi *R-Square* menunjukkan nilai sebesar 0,552 atau 55,2%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa keputusan dalam menggunakan *Internet Banking* dapat dijelaskan oleh persepsi teknologi informasi, persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi risiko sebesar 55,2%.

Kata Kunci : Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko, Keputusan Menggunakan.