

**PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN
NASABAH TERHADAP ADOPSI INTERNET BANKING
BANK RAKYAT INDONESIA
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH :

RISTA CATUR WULANDARI
2013210376

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2017**

**PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN
NASABAH TERHADAP ADOPSI INTERNET BANKING
BANK RAKYAT INDONESIA
DI SURABAYA**

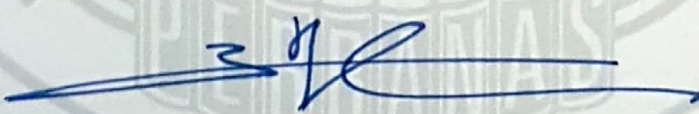
Diajukan Oleh :

RISTA CATUR WULANDARI

NIM :2013210376

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : 09 Agustus 2017


(Dr. RONNY S. Kom., M. Kom., MH)

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN
NASABAH TERHADAP ADOPTSI INTERNET BANKING
BANK RAKYAT INDONESIA
DI SURABAYA**

Di susun oleh :

RISTA CATUR WULANDARI

NIM :2013210376

Dipertahankan didepan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal : 15 Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : Dra.Ec. Aniek Maschudah I., M.Si.

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

Anggota : Dr. Drs.Ec. Soni Harsono, M.Si.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rista Catur Wulandari
Tempat, Tanggal Lahir : Waikabubak, 02 Juni 1995
NIM : 2013210376
Program Studi : S1 Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan Pemasaran
Judul : Pengaruh Persepsi Keamanan, Kegunaan Dan Kemudahan Nasabah Terhadap adopsi *Internet Banking* Di Bank BRI Surabaya

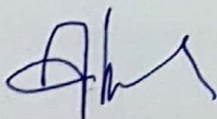
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal : 26 September 2017

Tanggal : 26 September 2017



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



(Dr.RONNY S.Kom.,M.Kom.,MH)

MOTTO & PERSEMBAHAN

MOTTO

Jangan Pernah Menyerah dalam meraih impian dan cita-cita

Do The Best

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga saya dapat menyelesaikan program pendidikan S1 Manajemen ini dalam waktu 4 tahun, tak lupa shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Saya persembahkan karya Skripsi ini kepada Papa saya Djoko Soetopo, Mama saya Sulasi, kakak dan adik saya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh kepada saya, serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

Saya ucapkan terima kasih banyak kepada Ibu Wiwik Lestari M.Si selaku Dosen Wali dan Bapak Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, nasehat dan saran serta meluangkan waktu untuk saya selama proses perkuliahan dan proses pengerjaan skripsi.

Terima kasih untuk sahabat rasa keluarga, rekan seperjuangan yaitu Octa Fika Rismawati, Emy Watumlawar, Deni E. Chandra Setiawan, Wahyu Adyanto, Tri umi, Ahmad zainul M, Andriani, widhya, Lestari Pane, Surya Meilanye S, dan Rani Eka Wahyuningsi yang telah membantu dan saling tukar pikiran, dan saling memberikan semangat satu sama lain, memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih untuk rekan-rekan S1 Manajemen Perbankan angkatan 2013 semoga keakraban kita tidak berakhir di bangku kuliah STIE PERBANAS Surabaya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya yang melimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Keamanan, Kegunaan dan Kemudahan Nasabah Terhadap Adopsi Internet Banking Di Bank Rakyat Indonesia”**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan dan bantuan dari beberapa pihak baik secara moril maupun materi. Sehubungan dengan itu penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Dr. RONNY, S.Kom.,M.,Kom.,MH. Selaku Dosen pembimbing yang senantiasa dengan penuh pengertian dan kesabaran telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing penelitian ini.
2. Bapak Dr Lutfi,S.E, M.Fin, Selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Dr Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Dr. Dra.E.c Wiwik Lestari M.Si selaku Dosen Wali yang selalu membimbing dan memotivasi kepada penulis selama masa kuliah.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta civitas akademik STIE Perbanas Surabaya.
6. Staf perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.
7. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memotivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Seluruh rekan mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang memberikan dukungan dalam proses penelitian tugas akhir ini.

Dengan segala kerendahan hati Penulis menyadari Skripsi ini jauh dari sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan yang akan datang.

Akhir kata dari penulis mengucapkan terima kasih dan penulis berharap penulisan skripsi ini dapat menambah pengetahuan penulis serta bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan semoga segala bantuan yang telah diberikan amal soleh senantiasa mendapatkan Ridho ALLAH SWT. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi semua pihak dan dapat membantu nasabah agar dapat menggunakan dan mengakses *internet banking*.

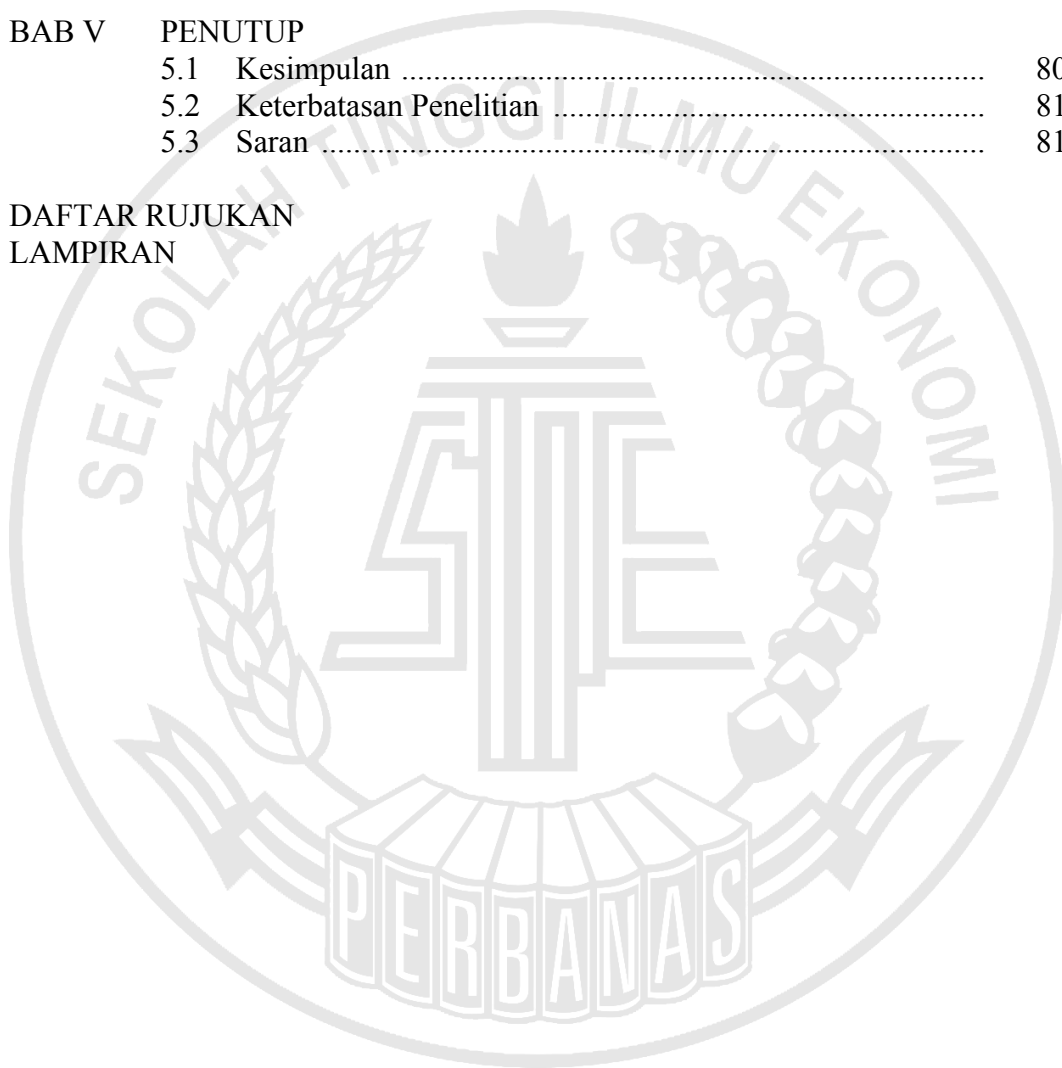
Surabaya, 28 Agustus 2017

Rista Catur Wulandary

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
LAMPIRAN	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
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 Laporan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.1.1 Ed-Zilla Daniel Perkins dan Jonathan Annan	7
2.1.2 Njambi Warui	10
2.1.3 Maryam Sohrabi, Julie Yew Mei Yee and Robert Jeyakumar Natan	11
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Adopsi Internet Banking	15
2.2.2 Persepsi Keamanan	16
2.2.3 Persepsi Kegunaan	18
2.2.4 Persepsi Kemudahan	20
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	29
3.3 Identifikasi Variabel	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Instrumen	35

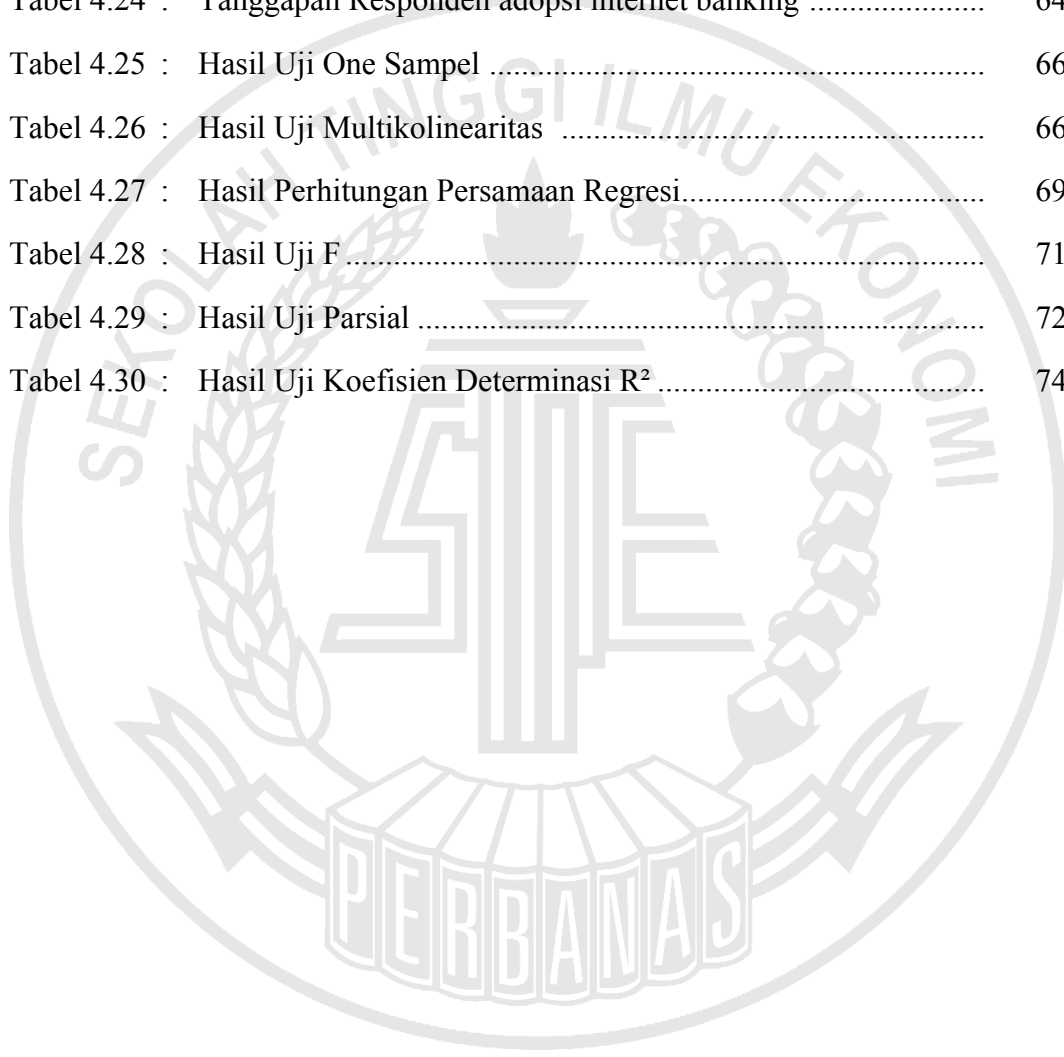
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	36
3.8	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	37
3.9	Teknik Analisis Data	39
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	44
4.2	Analisis Data	52
4.3	Pembahasan	74
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Keterbatasan Penelitian	81
5.3	Saran	81
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

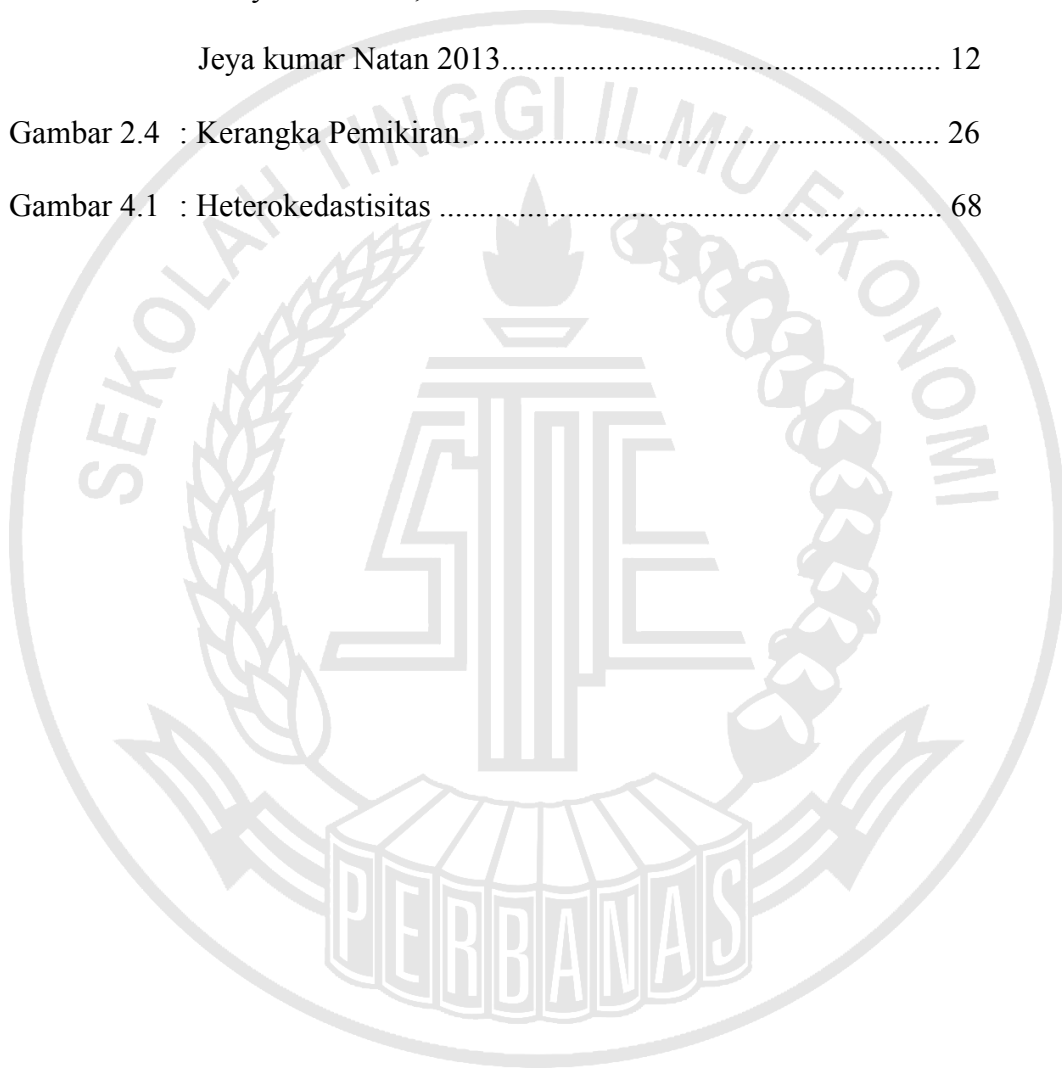
	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Award dalam Kategori <i>Internet Banking</i> 2013 dan 2014 Di Indonesia	2
Tabel 2.1 : Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	13
Tabel 3.1 : Bobot Nilai Jawaban responden	35
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuesioner	35
Tabel 4.1 : Kriteria berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 : Kriteria berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 : Kriteria berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.4 : Kriteria berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.5 : Kriteria berdasarkan Pendapatan Perbulan	48
Tabel 4.6 : Kriteria berdasarkan Pendapatan Lama Menggunakan	49
Tabel 4.7 : Kriteria berdasarkan Berapa Kali Ke kantor Bank	50
Tabel 4.8 : Kriteria berdasarkan Fasilitas	50
Tabel 4.9 : Kriteria berdasarkan Penggunaan Produk Lain	51
Tabel 4.10 : Uji validitas Sampel Kecil Keamanan	53
Tabel 4.11 : Uji Validitas Sampel Kecil Kegunaan	53
Tabel 4.12 : Uji Validitas Sampel Kecil Kemudahan	54
Tabel 4.13 : Uji Validitas Sampel Kecil Adopsi Internet Banking	54
Tabel 4.14 : Uji validitas Sampel Besar Keamanan	55
Tabel 4.15 : Uji Validitas Sampel Besar Kegunaan	55
Tabel 4.16 : Uji Validitas Sampel Besar Kemudahan	56
Tabel 4.17 : Uji Validitas Sampel Besar Adopsi internet Banking	56
Tabel 4.18 : Uji Realibilitas Sampel Kecil	57

Tabel 4.19 : Hasil Uji realibilitas Variabel Sampel Besar.....	58
Tabel 4.20 : Rumus Interval dan Skor	59
Tabel 4.21 : Tanggapan Responden Keamanan	59
Tabel 4.22 : Tanggapan Responden Kegunaan	61
Tabel 4.23 : Tanggapan Responden Kemudahan	63
Tabel 4.24 : Tanggapan Responden adopsi internet banking	64
Tabel 4.25 : Hasil Uji One Sampel	66
Tabel 4.26 : Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.27 : Hasil Perhitungan Persamaan Regresi.....	69
Tabel 4.28 : Hasil Uji F	71
Tabel 4.29 : Hasil Uji Parsial	72
Tabel 4.30 : Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	74



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Ed-Zilla Daniel Perkins dan Jonathan Annan (2013).....	9
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Njambi Warui (2014).....	11
Gambar2.3 : Maryam Sohrabi, Julie Yew Mei Yee and Robert Jeya kumar Natan 2013.....	12
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 : Heterokedastisitas	68



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Dan Kriteria Responden
- Lampiran 3 : Uji Validitas sampel Kecil
- Lampiran 4 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Uji Validitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Uji Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 7 : Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 8 : Hasil Uji asumsi Klasik
- Lampiran 9 : Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 10 : Jadwal Penulisan Skripsi



***EFFECT OF SECURITY PERCEPTION, USE AND CUSTOMER EASY ON
ADOPTION OF INTERNET BANKING
BANK RAKYAT INDONESIA
IN SURABAYA***

RISTA CATUR WULANDARI
STIE Perbanas Surabaya
Email : wulandarysweet25@yahoo.com

ABSTRACT

Bank is a financial institution that has a very important role in a banking country in Indonesia experiencing a fierce competition, especially in the field of industry. There are several factors that can influence the customer to adopt internet banking that is security, usability and easiness in internet banking adoption. This study aims to find out how the safety factor, usability and ease in internet banking adoption can affect customers to use internet banking BRI in Surabaya. The sample used in this study is a questionnaire with the number of respondents as many as 110 internet banking customers in Surabaya. The results of the questionnaire will be analyzed using SPSS 20.0. The results of this study indicate that security, usability and easiness influence customer decisions to adopt BRI internet banking in Surabaya.

Keywords: Security, Usability and Convenience.

**PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN
NASABAH TERHADAP ADOPSI INTERNET BANKING
BANK RAKYAT INDONESIA
DI SURABAYA**

RISTA CATUR WULANDARI
STIE Perbanas Surabaya
Email : wulandarysweet25@yahoo.com.

ABSTRAK

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu negara perbankan di Indonesia mengalami persaingan yang ketat khususnya dalam bidang industry. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi nasabah untuk mengadopsi internet banking yaitu keamanan, kegunaan dan kemudahan dalam adopsi internet banking. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana faktor keamanan, kegunaan dan kemudahan dalam adopsi internet banking dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan internet banking BRI di Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 110 nasabah internet banking di Surabaya. Hasil kuesioner akan dianalisis dengan menggunakan SPSS 20.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan, kegunaan dan kemudahan mempengaruhi keputusan nasabah untuk mengadopsi internet banking BRI di Surabaya.

Kata Kunci : Keamanan, Kegunaan dan Kemudahan.