

**PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT DAN KEAMANAN
TERHADAP NASABAH ADOPTSI *INTERNET BANKING*
BANK CENTRAL ASIA DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

PUTRI SYNTIA
2013210438

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT DAN KEAMANAN
TERHADAP NASABAH ADOPTSI *INTERNET BANKING*
BANK CENTRAL ASIA DI SURABAYA**

Diajukan

Putri Syntia

2013210438

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diuji

Dosen pembimbing

Tanggal : 07-08-2017


Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT DAN KEAMANAN
TERHADAP NASABAH ADOPTSI *INTERNET BANKING*
BANK CENTRAL ASIA DI SURABAYA**

Disusun oleh

Putri syntia

2013210438

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 30 agustus 2017

Tim Penguji

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

Sekretaris : Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M

Anggota : Emma Julianti, SE.,M.M

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Syntia
Tempat, tanggal lahir : Gresik, 07 juni 1995
Nim : 2013210438
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh kemudahan, manfaat dan keamanan
Terhadap nasabah adopsi *internet banking*
bank central asia di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua program studi sarjana manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal : 28/09/2017

Tanggal : 28/09/2017



Dr. Muazaroh, SE.M.T



Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M

Motto

“sekali anda mengerjakan sesuatu, jangan takut gagal dan jangan tinggalkan itu, orang yang bekerja dengan ketulusan hati adalah mereka yang paling bahagia”

“Hargai Usahamu, Hargailah dirimu, harga diri Memunculkan disiplin diri. Ketika anda memiliki keduanya itulah kekuatan sesungguhnya”

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA

Pertama-tama terimakasih kepada ALLAH SWT karena telah memberikan kesehatan dan umur panjang sehingga saya bisa menyelesaikan SKRIPSI ini dengan baik dan tepat waktu.

SKRIPSI ini saya persembahkan teruntuk kedua orang tua saya yaitu bapak Misnari dan ibu Rafiqah, terimakasih banyak ayah dan mama yang tidak henti-hentinya memanjatkan doa untuk saya, yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi saya untuk selalu bisa menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dan terimakasih selama ini ayah dan mama banyak berkorban untuk saya, maaf kalau selama ini saya banyak salah kepada kalian.

Terimakasih buat kedua adek tercinta saya alfianwar dan febri laura ayu pramisti yang selalu menghibur dan menjadi motivasi. Semoga saya bisa menjadi panutan untuk kalian dan saya berharap kalian menjadi lebih baik dari saya.

Buat sahabatku Yuliani Astutik, Ribka Elizabet, Paulina Asry Mansur, Afif listana, fatimatuzzuhroh terimakasih yang sudah support dan membantu saya selama 4 tahun kuliah di kampus tercinta STIE PERBANAS SURABAYA, Maaf kalau selama ini saya selalu merepotkan kalian. Semoga persahabatan kita tidak pernah berakhir sampai kapanpun

dan semoga kita sukses bareng. “Amin” buat Evi Suyanto Putri semangat kuliahnya dan terimakasih selama ini usah support saya.

Terimakasih buat sahabatku “delhek” Maulidiyah, Noor Halimatus Sakdiyah, Novia Rhezita sudah menjadi sahabat dan keluarga terdelhek 4 tahun di Surabaya pokoknya lope you puulll buat kalian terbaik.

Terimakasih buat adek kost tercinta Ade Irma dan Risky Febrian (ichii) yang selalu support dan temenin saya ngerjain SKRIPSI, buat kalian semangat kuliahnya.

Terimakasih sebanyak-banyaknya juga buat dosen wali dan dosen pembimbing pak Nurhadi yang telah membimbing saya dan akhirnya skripsi saya selesai juga pak, terimakasih untuk dosen penguji pak Rony dan ibu Ema atas acc yang sudah diberikan.

Teman-teman seperjuangan (angkatan 2013) terimakasih teman-temanku yang sudah memberikan semangat, sama-sama berjuang buat menyelesaikan tugas akhir hingga selesai. Semoga kita sama-sama sukses.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat serta kehendak-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “ **Pengaruh Kemudahan, Manfaat, dan Keamanan Terhadap Nasabah Adopsi *internet banking* Bank Central Asia di Surabaya**” untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program studi strata satu jurusan manajemen.

Meskipun melalui proses yang cukup panjang dan banyak rintangan pada akhirnya peneliti dapat memahami betapa pentingnya arti dari sebuah pengorbanan dan doa demi tercapainya tujuan.

Skripsi ini dapat terselesaikan tentunya tidak lepas dari bantuan pihak-pihak yang telah member dukungan, nasihat serta bimbingan kepada peneliti. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM selaku dosen pembimbing skripsi dan dosen wali yang selalu member dukungan. Yang selalu memberikan pengarahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., MT selaku ketua jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang teklaah memberikan pengarahan kepada peneliti dalam setiap pemrograman mata kuliah pada setiap semester.
3. Bapak Dr. Lutfi, SE, M.Fin selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.

4. Bapak dan ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada peneliti selama kuliah berlangsung.
5. Semua staf dan pihak civitas akademik STIE Perbanas Surabaya.

Akhir kata peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat semua pihak yang membaca

Surabaya ,19 September 2017



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	15
2.3 Hubungan Antar Variabel	22
2.4 Kerangka Pemikiran	25
2.5 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Batasan Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	30
3.6 Instrumen Penelitian	32
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	34
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	34
3.9 Teknik Analisis Data	36
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	42
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	42
4.2 Analisis Data	46
4.3 Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Keterbatasan Penelitian	68
5.3 Saran	69
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Bank Pemenang <i>Top Brand Award</i> Kategori <i>Internet Banking</i>	2
Tabel 2.1	Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	14
Tabel 3.1	Interval kelas	30
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Pernyataan	33
Tabel 3.3	Tabel Autokorelasi	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BCA Di Surabaya.....	44
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Penggunaan <i>Internet Banking</i> BCA Di Surabaya (Lebih Dari Satu).....	45
Tabel 4.5	Panjang Kelas Interval	47
Tabel 4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kemudahan.....	47
Tabel 4.7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Manfaat	48
Tabel 4.8	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keamanan	49
Tabel 4.9	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Adopsi <i>Internet Banking</i>	50
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Kecil	51
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Besar	52
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.14	Nilai Durbin Watson	54
Tabel 4.15	Durbin Watson.....	55
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.17	Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F).....	58
Tabel 4.18	Koefisien Determinasi Simultan	59
Tabel 4.19	Hasil Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Andretha	11
Gambar 2.2	Karangka Pemikiran Hussen & Abdulhalim.....	12
Gambar 2.3	Karangka Pemikiran Rizky & Riyadi.....	14
Gambar 2.4	Karangka Pemikiran	25



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Hasil Karakteristik dan Analisis Deskriptif
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F dan Uji T



THE EFFECT OF EASINESS, BENEFIT, AND SAFETY TOWARD THE CUSTOMER OF CENTRAL ASIA BANK INTERNET BANKING ADOPTION IN SURABAYA

Putri Syntia

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210438@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Internet very make it easy for access existing services in the site banking. And internet banking could make it easy customers in transact. Aim research this is for give evidence assume influence convenience, benefits, and security to customers adoption BCA internet banking in Surabaya. Design research this use research quantitative with spread questionnaire. amount the sample used in research this is 30 samples small and 79 samples big with a total of 109 samples. Tool The test is used is purposive sampling. Statistical analysis was performed is test validity and test reliability, test assumption classic that is normality test, test multicollinearity, and test outocorrelation. Regression multiple for test hypothesis. Based on results Data analysis research could in conclude that variable convenience and security take effect positive significant to central bank's internet banking adoption asia in Surabaya. while variable benefits take effect positive no significant to central bank's internet banking adoption asia in Surabaya

Keywords : Easiness, benefit, *internet banking* adoption safety

PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT DAN KEAMANAN
TERHADAP NASABAH ADOPTSI *INTERNET BANKING*
BANK CENTRAL ASIA DI SURABAYA

Putri Syntia
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2013210438@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Internet sangat memudahkan untuk mengakses layanan-layanan yang ada didalam situs perbankan. Dan *internet banking* dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan bukti mengenai pengaruh kemudahan, manfaat, dan keamanan terhadap nasabah adopsi *internet banking* BCA di Surabaya. Rancangan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 sampel kecil dan 79 sampel besar dengan total 109 sampel. Alat uji yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis statistik yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yaitu uji normal, uji multikolinearitas, dan uji outokorelasi. Regresi berganda untuk menguji hipotesis. Berdasarkan hasil analisis data dengan penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan dan keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking* bank central asia di Surabaya. Sedangkan variabel manfaat berpengaruh positif tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* bank central asia di Surabaya

Kata kunci : Kemudahan, manfaat, keamanan adopsi *internet banking*