

**MINAT PENGGUNA INTERNET BANKING PADA BANK
BCA SURABAYA DILIHAT DARI ASPEK
MANFAAT, KEMUDAHAN DAN
KEAMANAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :
GABRILLIA ANINDITA
2011210305

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015

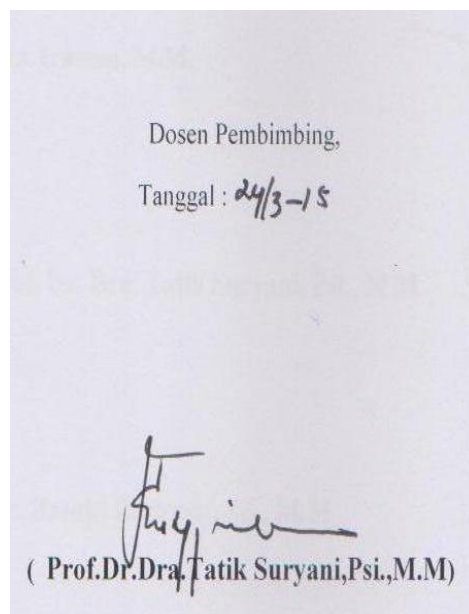
**MINAT PENGGUNA INTERNET BANKING PADA BANK
BCA SURABAYA DILIHAT DARI ASPEK
MANFAAT, KEMUDAHAN DAN
KEAMANAN**

Diajukan oleh :

GABRILLIA ANINDITA

NIM : 2011210305

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan



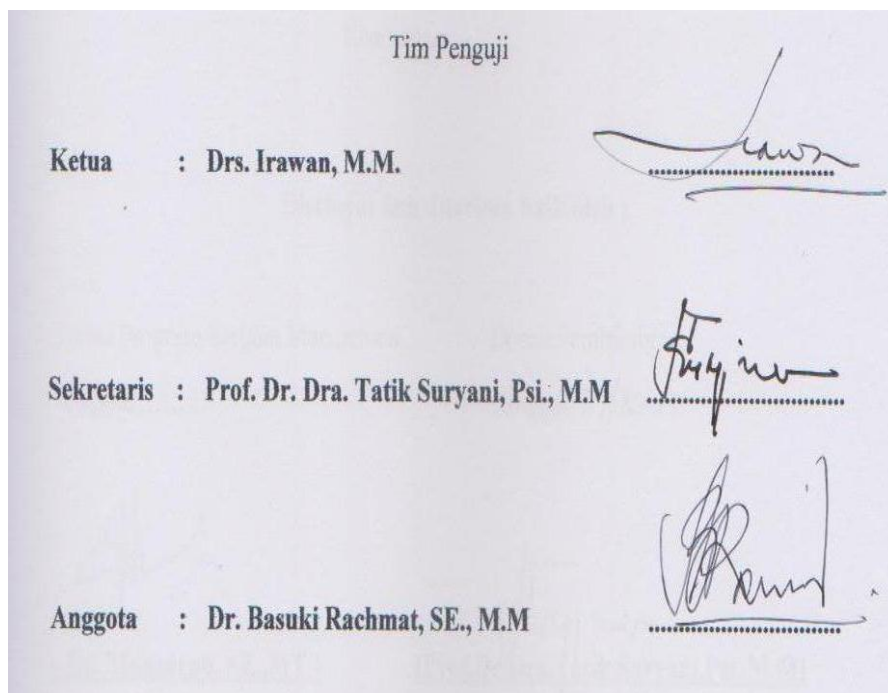
SKRIPSI

**MINAT PENGGUNA INTERNET BANKING PADA BANK
BCA SURABAYA DILIHAT DARI ASPEK
MANFAAT, KEMUDAHAN DAN
KEAMANAN**

Disusun oleh :

GABRILLIA ANINDITA
NIM : 201121305

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 10 Februari 2015



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Gabrillia Anindita

Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 29 Juni 1993

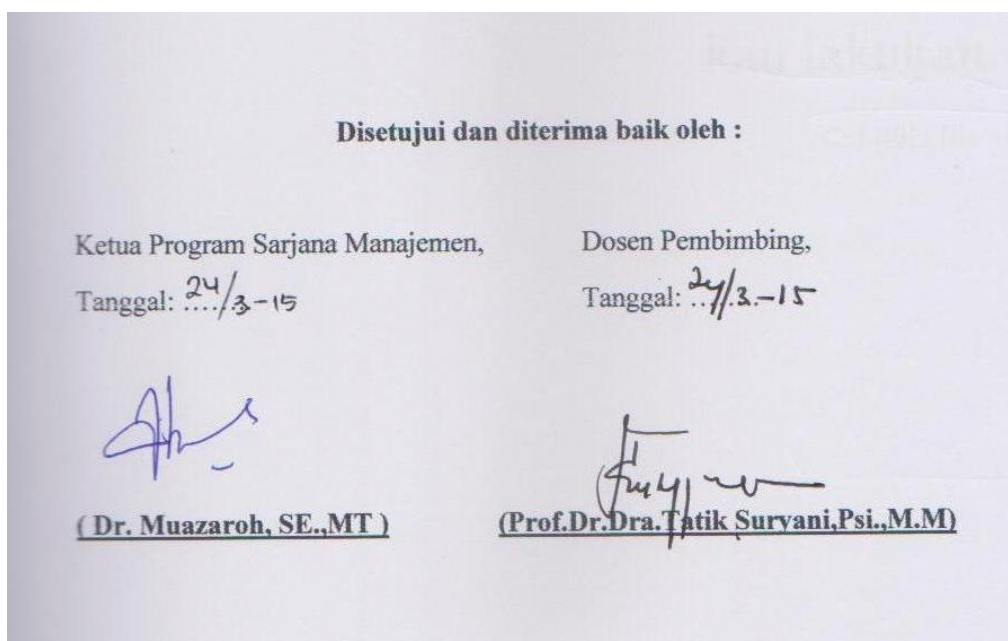
N.I.M : 2011210305

Jurusan : Manajemen

Program Pendidikan : Strata 1

Konsentrasi : Manajemen Perbankan

Judul : Minat Pengguna Internet Banking Bank BCA
Dilihat Dari Aspek Manfaat, Kemudahan dan
Keamanan



MOTTO:

*Bekerja dengan suka cita dan sungguh-sungguh,
lakukan apa yang menjadi bagianmu dan Tuhan
akan mengerjakan bagian yang tidak bisa kau
lakukan.*

- Gabriilia Bie -

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang berarti dalam kehidupan saya dan selalu mendukung menyelesaikan skripsi ini.

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena rahmat dan kasihNya, Gaby dapat mengerjakan Skripsi ini dengan lancar dan Tuhan selalu permudah jalannya skripsi ini.

Dan juga terima kasih ditujukan kepada semua pihak-pihak yang telah memberikan inspirasi dan motifasi sehingga tersusunlah skripsi ini.

- ❖ Prof.Dr.Dra.Tatik Suryani, Psi., M.M
Selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing selama proses pembuatan skripsi.
- ❖ Papa Mama dan Au-adikku yang paling kecil
Terima Kasih Tuhan Kau berikan keluarga yang LUAR BIASA HEBAT karena doa, dukungan dan semangat yang melimpah dan tidak henti-hentinya hingga Gaby mampu menambah gelar sarjana. Mungkin ini yang bisa Gaby berikan untuk buat kalian semua bangga.
- ❖ Om Sugeng dan Tante Sherly
Yang dengan tangan terbuka mau membantu untuk mendapatkan responden di Bank BCA semoga Tuhan balas semua kebaikan kalian.
- ❖ Anastasia Wina Salim., S.Psi
Sepupuku yang cerewet tapi baik hati dan maksa supaya namanya dicantumkan (hehehe....) makasih karena sudah membantu dalam pembuatan skripsi ini, bantuin nyari responden juga sampe malam. Sukses yah sis menyelesaikan S2 psikologinya yang bentar lagi kelar. God Bless You.
- ❖ Sahabat-sahabat "OSELA"
Kalian sahabat, saudara, yang sangat ISTIMEWA untuk 3.5 tahun ini sudah menemani selalu, Monica ade Ayu Novita Puji, SE – Eky Churida, SE – Izzat el Haqqi, SE – Riries Mia Reshita, SE – Nurina Kusuma Trisnawati, SE sukses untuk kalian semuanya ya mencapai cita-cita yang kalian inginkan.

- ❖ Monica Ade dan EkyChu
Entah apa sebenarnya kalian itu sahabat, teman, musuh, room mate, soulmate, (sampai supir hahaha..) apalah itu istilahnya yang pasti.....
KITA SUDAH BERHASIIIIIIII KAWAAN..!! Masuk bersama, berjuang bersama dan akhirnya lulus bersama.. Semoga tercapai impian kalian, kesuksesan ditangan kalian dan tetaplah menjadi bagian dalam cerita hidupku. Love you..
- ❖ Riries Mia Reshita
Sahabatku yang paling seksi, yang selalu antar aku pulang-balik kos tiap weekend.. Makasih banget.. Gak bakal terlupakan jasa dan kebaikanmu.. muach.. muach..
- ❖ Fransiskus Arnoldi
Mantan sepupuku yang masih baik hati mau bantuin ngeditin skripsi ini sampe berkali-kali, makasih banyak ya...
- ❖ Teman-Teman Manajemen Perbankan yang tidak bisa disebutkan satu-satu terimakasih sudah menemani selama masa kuliah.
- ❖ Kawan-kawan yang akan menempuh program skripsi, semoga dengan adanya skripsi saya ini bisa sedikit membantu untuk penulisan skripsi kalian, tetap semangat, tetap optimis untuk meraih gelar sarjana yang tinggal sedikit lagi. Skripsi tidak menakutkan seperti yang kalian bayangkan kok.. Sukses buat kalian..
Dan untuk para pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama perkuliahan berlangsung hingga tersusunlah skripsi *ini*.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Minat Pengguna Internet Banking Pada Bank BCA Surabaya Dilihat dari Aspek Manfaat, Kemudahan dan Keamanan”**

Penulisan skripsi ini dibuat tidak lain adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Penulis menyadari terselesainya penelitian ini tidak terlepas dari dukungan-dukungan pihak-pihak yang telah membantu kelancaran penulisan penelitian ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat :

1. Bapak Luthfi, SE, MFin selaku ketua di STIE Perbanas Surabaya.
2. Prof.Dr.Dra.Tatik Suryani, Psi., M.M selaku Dosen Pembimbing metode penelitian yang telah membimbing penelitian dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Muazaroh, SE., MT selaku ketua jurusan Manajemen di STIE Perbanas Surabaya.
4. Seluruh rekan, kerabat, keluarga, serta sahabat yang selalu memberikan dukungan, sehingga peneliti mendapat dukungan spiritual hingga terselesaikannya skripsi penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa isi dan cara penyajian skripsi ini masih jauh dari yang diharapkan, karena terbatasnya kemampuan peneliti. Oleh karena itu segala

kritik dan saran sangat peneliti harapkan untuk meningkatkan mutu dari penulisan skripsi ini.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti pada peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, 20 maret 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
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	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	16
2.3 Kereangka Pemikiran	23
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.2 Batasan Penelitian	24
3.3 Identifikasi Variabel	24
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	28
3.6 Instrument Penelitian	29
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	30
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.9 Teknik Analisis Data	32
BAB VI GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	36
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	36
4.2 Analisis Data	43
4.3 Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Keterbatasan Penulisan	65
5.3 Saran	65
DAFTAR RUJUKAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Award Kategori	3
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Dengan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Kisi – Kisi Pertanyaan	30
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil pada Variabel Manfaat	43
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar pada Variabel Manfaat	44
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil pada Variabel Kemudahan	44
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar pada Variabel Kemudahan	45
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil pada Variabel Keamanan	45
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar pada Variabel Keamanan	46
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil pada Variabel Minat <i>Internet Banking</i>	46
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar pada Variabel Minat <i>Internet Banking</i>	47
Tabel 4.9 Hasil Pegujian Reliabilitas Pada Variabel Penelitian dengan Sampel Kecil Menggunakan SPSS	48
Tabel 4.10 Hasil Pegujian Reliabilitas Pada Variabel Penelitian dengan Sampel Besar Menggunakan SPSS	48
Tabel 4.11 Hasil Pegujian Reliabilitas Pada Variabel Penelitian dengan Sampel Kecil Menggunakan Program WarpPLS 3.0	49
Tabel 4.12 Interval Kelas Variabel	50
Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Manfaat	51
Tabel 4.14 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kemudahan	53
Tabel 4.15 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Keamanan	54
Tabel 4.16 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Minat <i>Internet Banking</i>	55
Tabel 4.17 <i>Path Coefficient and P Values</i>	58
Tabel 4.18 <i>Standart Errors For Table Coeffisients</i>	58
Tabel 4.19 <i>Corelation Among Latent Variable</i>	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Perkinz dan Anan (2013)	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Yoon dan Occean (2014)	12
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	41
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Selain KlikBCA	42
Gambar 4.7 Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking	56

***The Uses Interest of Internet Banking Klik BCA Surabaya Based Of Benefit,
Accessibility and Security Perspectives***

**Gabrillia Anindita
STIE Perbanas Surabaya
Gabrilliabie29@gmail.com**

ABSTRACT

This study seeks to examine empirical the uses interest of Internet Banking KlikBCA Surabaya based of benefit, accebility and security perspectives. Research is designed by survey and used questionnaires. Research involved 100 respondents of BCA customers in Surabaya that using internet banking KlikBCA service. The result of this study comprise of 4 variables that obtained by researcher and analyzed using Warp PLS 3.00 indicates that correlation among benefit and security have significant effect toward internet banking interest use. But difference in variables that are security and benefit, in accessibility variable show that the result is insignificance then user accessibility have insignificant effect toward internet banking interest uses, therefore customers still face difficulty using application internet banking application/facilities.

Keywords : Internet Banking, Security, Accebility, KlikBCA