PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* PADA BANK BRI DI SURABAYA

SKRIPSI

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

Oleh:

FITRI INDRA WATI
NIM: 2011210135

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2015

PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* PADA BANK BRI DI SURABAYA

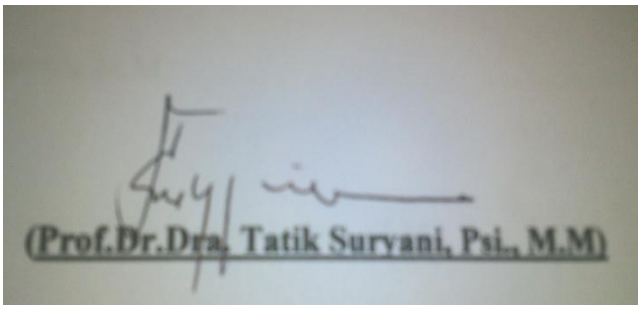
Diajukan Oleh:

FITRI INDRA WATI

2011210135

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tangal: 15 Januari 2015



PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* PADA BANK BRI DI SURABAYA

Disusun Oleh:

FITRI INDRA WATI

2011210135

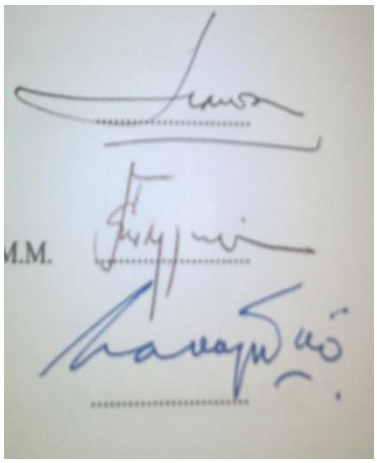
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 24 Februari 2015

Tim Penguji :

Ketua Penguji : Drs. Irawan, M.M.

Sekretaris : Prof.Dr.Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.

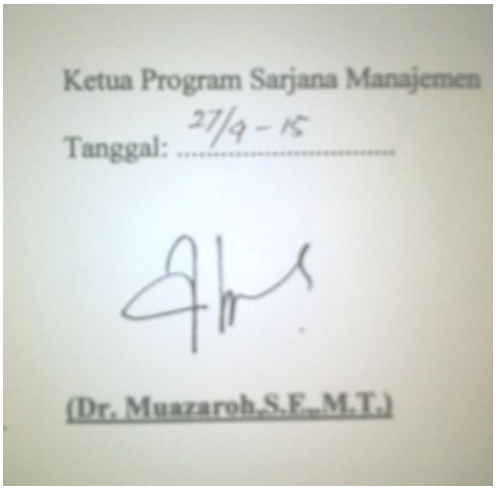
Anggota : Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si.

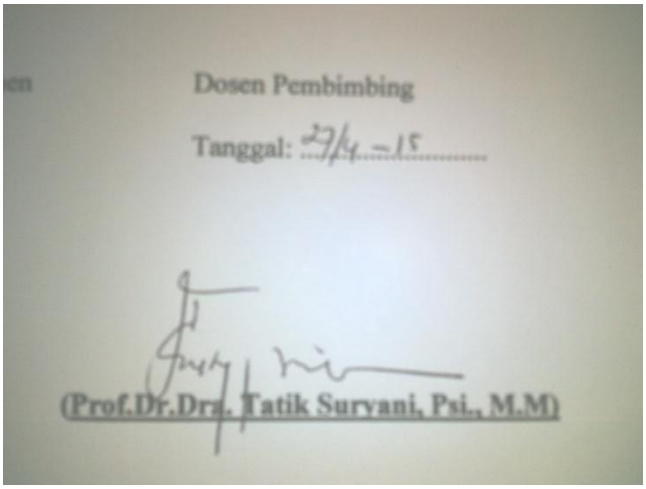


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Fitri Indra Wati
Tempat, tanggal lahir	:	Surabaya, 28 Februari 1993
N.I.M	:	2011210135
Jurusan	:	Manajemen
Progam pendidikan	:	Strata 1
Konsentrasi	:	Manajemen Perbankan
Judul	:	Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Bri Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:





MOTTO

TIDAK ADA MASALAH YANG TIDAK BISA DSELESAIKAN SELAMA ADA KOMITMEN UNTUK MNEYELESAIKANNYA

SETIAP PEKERJAAN DAPAT DISELESAIKAN DENGAN MUDAH BILA DIKERJAKAN TANPA KEENGGAANAN

JANGAN TUNDA SAMPAI BESOK APA YANG BISA KAMU KERJAKAN HARI INI

PERSEMBAHAN

Bismillahhirrohmanirrohim,

Alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala rahmat-Nya telah terselesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Jumadi (Bapak)
2. Nurmiati (Ibu)
3. Almh. Jasmi (Nenek)
4. Maslicha Ayu Ningsih (Adik)
5. Diana Tri Vauziyah (Adik)
6. Shifa Dianty (Adik)

Kedua orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, memberikan doa-doa yang terbaik, menjadi tauladan dan guru kehidupan buat saya dan selalu memberikan dukungan lahir maupun batin. Untuk Almarhumah nenek yang sudah berpulang ke Rahmatullah sebelum saya menyelesaikan skripsi ini, yang selalu mengingatkan selalu berdoa dan belajar agar diberikan kemudahan. Adik-adik saya yang selalu memberikan semangat setiap harinya.

Terima kasih untuk Amy Muchlis Hidayat yang selalu memberikan dukungan penuh dari awal sampai menjelang kelulusan, semangat setiap harinya, tidak pernah lelah untuk menghibur saya disaat jenuh dalam belajar.

Teman-teman saya Yeni Fitri, Widhi Diyah, Nuridha Junia yang selalu menemani, memberikan semangat dan motivasi. Untuk Fatimah, Adrian, Mentari, Wahyu Rahayu menghibur, memberi dukungan dan menemani saya disaat lelah dalam belajar.

Terima kasih untuk dosen pembimbing Prof. Tatik yang selalu memberikan ilmu-ilmunya, motivasi dan dukungan yang terbaik untuk saya.

Teman-teman satu bimbingan Riries Mia, Gabrillia, Nicko, Adine, Mas Boni atas motivasi-motivasi yang diberikan kepada saya.

Terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah memberikan dukungan, doa, motivasi-motivasi kepada saya, yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah karena atas rahmat-Nya dan pertolongan-Nya juga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini mengkaji tentang layanan *internet banking* yaitu suatu fasilitas layanan yang sangat bergantung pada kemajuan teknologi informasi. Adanya kecenderungan peningakatan penggunaan teknologi di masyarakat mampu mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut.

Skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya, maka penulis menyadari terselesainya skripsi ini tidak lepas dari pihak-pihak yang telah membantu kelancaran penulisan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak yang membantu terselesaikannya penelitian ini, khususnya:

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan arahan pengetahuannya kepada penulis.
2. Bapak Lutfi, SE.,M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dr.Muazaroh, S.E, M.T., selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Dra. Ec. Wiwik Lestari M.Si selaku Dosen Wali yang sudah memberikan arahan selama penulis menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

5. Segenap dosen perbankan dan seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama proses belajar danlam menempuh pendidikan di STIE Perbanas Surabaya.
6. Seluruh staff dan karyawan STIE Perbanas Surabaya dan Perpustakaan yang telah membantu penulis

Penyusun telah berusaha menampilkan penelitian ini dalam kondisi yang terbaik dan setepat mungkin. Akhirnya, semoga penelitian ini membawa manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, 17 April 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
ABSTRACT/RINGKASAN xiv

BAB I PENDAHULUAN
1.1 LatarBelakangMasalah 1
1.2 RumusanMasalah 5
1.3 TujuanPenelitian 5
1.4 ManfaatPenelitian 6
1.5 SistematikaPenulisan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 PenelitianTerdahulu 9
2.2 LandasanTeori 15
2.3 KerangkaPemikiran 24
2.4 HipotesisPenelitian 25

BAB III METODE PENELITIAN
3.1 RancanganPenelitian 27
3.2 BatasanPenelitian 28
3.3 IdentifikasiVariabel 28
3.4 DefinisiOperasionaldanPengukuranVariabel 29
3.5 Instrumen Penelitian 31
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 34
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data 35
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian 36
3.9 TeknikAnalisis Data 37

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA
4.1 Gambaran Subyek Penelitian 39
4.2 Analisis Data 46
4.3 Pembahasan 59

BAB V PENUTUP
5.1 Kesimpulan..... 62
5.2 Keterbatasan Penelitian 63
5.3 Saran 63

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	:	Bank Pemenang *TOP Brand Award* Kategori *Internet Banking* 2012 dan 2013 Di Indonesia	4
Tabel 2.1	:	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1	:	Bobot Nilai Jawaban Responden	30
Tabel 3.2	:	Kisi-kisi Pertanyaan	30
Tabel 4.1	:	Hasil Uji Validitas Intrumen Penelitian Sampel Besar	45
Tabel 4.2	:	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	46
Tabel 4.3	:	Hasil Uji Valditas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	47
Tabel 4.4	:	Latent Variables Coefficients	48
Tabel 4.5	:	Interval Kelas	49
Tabel 4.6	:	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manfaat	49
Tabel 4.7	:	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan	50
Tabel 4.8	:	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keamanan	51
Tabel 4.9	:	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Nasabah	52
Tabel 4.10	:	Path Coefficient and P-Value	54
Tabel 4.11	:	Standart Error For Path Coefficient	54
Tabel 4.12	:	Correlation Among Latent Variable	55
Tabel 4.13	:	Variance Inflation Factor	55

DAFTAR GAMBAR

			Halaman
Gambar 2.1	:	Model Kerangka Peneliti	10
Gambar 2.2	:	Model Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Gambar 4.2	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
Gambar 4.3	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Gambar 4.4	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	40
Gambar 4.5	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	41
Gambar 4.6	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas Yang Digunakan	42
Gambar 4.7	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Selain Menggunakan Internet Banking BRI	43
Gambar 4.8	:	Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Keamanan Terhadap MinatNasabah Menggunakan Internet Banking	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian
Lampiran 2 : Tabulasi Data
Lampiran 3 : Data Responden
Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilis Sampel Besar
Lampiran 6 : Tanggapan dan Karakteristik Responden

EFFECT OF BENEFITS, EASINESS AND SECURITY OF BRI INTERNET BANKING IN SURABAYA

Fitri Indra Wati
STIE Perbanas Surabaya
Email: fitriiw28@gmail.com
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of benefits, easiness and security of BRI Internet Banking in Surabaya. This study was used by using questionnaires methods. opulation of this study was BRI customers in Surabaya. Research involves to 100 customers of BRI Internet Banking. The sampling technique in this study was used judgement sampling. The result of this study was that while easiness and security variable have significant effect towards intention to use BRI internet banking, while variable benefit, intention to use variable show that the result in insignificance that benefits have insignificance effect toward internet banking BRI.

Keywords : internet banking, benefits, easiness, security