

**PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, KEGUNAAN, DAN KEMUDAHAN  
PENGUNAAN TERHADAP ADOPSI INTERNET BANKING  
CIMB NIAGA DI STIE PERBANAS SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program  
Pendidikan Strata Satu Jurusan Manajemen  
Semester Ganjil 2016/2017**



Oleh :

**MIFTAHUL FITRI NUR JANNAH**

**2013210098**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2017**

**PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, KEGUNAAN, DAN KEMUDAHAN  
PENGUNAAN TERHADAP ADOPTASI INTERNET BANKING  
CIMB NIAGA DI STIE PERBANAS SURABAYA**

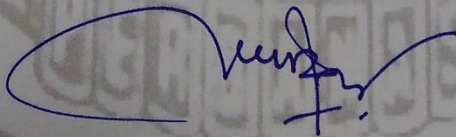
Diajukan oleh:

**MIFTAHUL FITRI NUR JANNAH**

**NIM : 2013210098**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing:  
Tanggal : 07 - April - 2017



**(MOCHAMAD NURHADI, S.Kom.,M.M)**

# SKRIPSI

## PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, KEGUNAAN, DAN KEMUDAHAN PENGUNAAN TERHADAP ADOPSI INTERNET BANKING CIMB NIAGA DI STIE PERBANAS SURABAYA

Disusun oleh

**MIFTAHUL FITRI NUR JANNAH**

**NIM : 2013210098**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 06 Februari 2017

Tim Penguji

**Ketua : Dr. RONNY, S.Kom., M.Kom., MH.**

**Sekretaris : MOCHAMAD NURHADI, S.Kom., M.M.**

**Anggota : BURHANUDIN, S.E., M.Si., Ph.D.**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Miftahul Fitri Nur Jannah  
Tempat, Tanggal lahir : Surabaya, 24 Desember 1995  
N.I.M : 2013210098  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Persepsi Keamanan, Kegunaan,  
dan Kemudahan Penggunaan Terhadap  
Adopsi *Internet Banking* CIMB Niaga di  
STIE Perbanas Surabaya

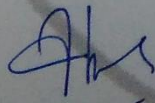
**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

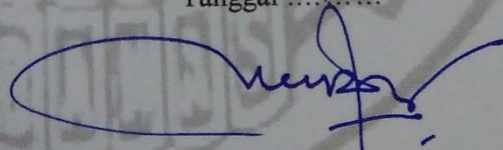
Dosen Pembimbing,

Tanggal : 11 - April - 2017

Tanggal : 07 - April - 2017



**Dr. MUAZAROH, S.E., M.T.**



**MOCHAMAD NURHADI, S.Kom., M.M**

# MOTTO

“Berangkat dengan penuh keyakinan. Berjalan dengan penuh keikhlasan.  
Istiqomah dalam menghadapi cobaan. YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH.”

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari  
betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.”

(Thomas Alva Edison)

Mereka berkata bahwa setiap orang membutuhkan tiga hal yang akan membuat  
mereka berbahagia di dunia ini, yaitu; seseorang untuk dicintai, sesuatu untuk  
dilakukan, dan sesuatu untuk diharapkan." (Tom Bodett)

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridhonya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan tepat waktu dan memberikan hasil terbaik sehingga bisa memberikan manfaat bagi pembaca atau peneliti selanjutnya. Saya mengucapkan banyak terimakasih kepada orang-orang yang telah banyak membantu dan memberikan segala bentuk dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

**KEDUA ORANGTUA** terimakasih sebesar-besarnya untuk ibu dan ayah yang selalu mendukung setiap langkah yang aku ambil, yang selalu mengarahkan ke jalan yang baik, yang selalu siap mendengarkan keluh kesahku dan memberikanku energi positif untuk lebih semangat lagi dengan apa yang aku jalani, yang selalu membuatku percaya akan pentingnya ibadah dan doa untuk melancarkan segala urusanku. Ibu dan ayah yang selama ini memberiku dukungan moril maupun materi. terimakasih untuk dukungan dan kerja keras kalian sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Semoga aku bisa membalas jasa-jasa kalian dan bisa membahagiakan kalian segera dan memberikan yang terbaik untuk ibu dan ayah tercinta ♥ . Amin

**SAUDARA-SAUDARA SAYA** terimakasih untuk kakak-kakakku, adik-adikku dan keponakanku yang lucu-lucu telah memberikan hiburan keceriaan dan memberikan dukungannya dikala aku merasa lelah dengan revisian skripsi. Dan terimakasih untuk keluarga besar saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih atas doa dan dukungannya.

**DOSEN PEMBIMBING (Mochamad Nurhadi. S.Kom. M.M)** terimakasih yang sebanyak-banyaknya untuk bapak yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya dengan sangat sabar hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu, terimakasih atas ilmu yang tak ternilai

harganya yang telah engkau berikan kepada saya. Kan ku kenang selalu jasa-jasamu bapak ☐

**PARTNER TERBAIKKU** Hai Ferry Christian Terimakasih banyaakkk untukmu yang selama ini menemaniku dari nothing hingga menjadi something, yang selalu memberikan motivasi terbaikmu ketika aku sudah merasa down tidak berdaya dan kata menyerah terucap. Terimakasih telah menegarkan aku dan selalu mengingatkan aku atas keyakinan yang harus aku pegang teguh bahwa aku mampu dan aku bisa. Semangat yang kau berikan untukku sangatlah berarti untuk melawan semua keraguan atas kemampuanku. Kau sosok kedua setelah orangtuaku yang sangat berpengaruh dalam pencapaianku. You are the best fey. Lekas menyusul yaa ♥ semoga nanti dilancarkan juga skripsinya ♥♥♥♥

**SAHABAT DAN TEMAN-TEMAN TERCINTA** Terimakasih yang pertama untukmu my best friend Rizky Amelia Putri S.E yang telah banyak membantuku, mendorong aku dengan kata-kata bijaknya yang super kece kalau ngasih motivasi dengan nada dan raut wajah yang khas sehingga menyadarkan aku bahwa aku bisa dan mampu menyelesaikan study di semester tujuh ini. Orang yang paling bersemangat dengan hal-hal yang harus aku lakukan untuk pencapaianku \*padahal aku santai,haha\* , terimakasih atas segala bantuannya ya put. yeeeee akhirnya kita lulus bareng ☐. Terimakasih juga buat pacarnya beb syafira mas indra udah ngajarin dan bantuin aku ngerjain SPSSnya. Terimakasih buat syafira yumsa, oktavia, windy mega S.E , ajeng, emak rina yang udah bantuin aku untuk nyebarin kuesioner skripsiku, thanks yaa love semoga diberi kelancaran untuk skripsinya kalian.Amin. Terimakasih untuk Iqlimah S.E, Ilhaq S.E udah menyempatkan waktu untuk membantuku dalam menyelesaikan kekurangan skripsiku. Terimakasih juga untuk segala bentuk dukunganmu Ayu S.E , mbak Shafira S.E, Rifdah S.E yang sama-sama berjuang disemester ini selamat buat kalian para SE, dan untuk ilham, firman, rega, sohib cepet menyusul yaa semoga dilancarkan skripsinya \*ojok mbambet rek, hha\* terimakasih atas canda tawanya disela-sela keseriusan aku ngerjain skripsi ya teman-temanku tercintaa ♥ .

Terimakasih kepada semua teman-teman perbanas angkatan 2013 yang ngga bisa disebutkan satu persatu. Sukses ya buat kalian . Entah masih berapa banyak orang lagi yang harus saya berikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya untuk doa dan dukungannya dari semua orang yang mengenal saya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan dinyatakan lulus menjadi sarjana. Akhir kata,  
Wassalamualaikum wr.wb





## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Keamanan, Kegunaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Adopsi Internet Banking di STIE Perbanas Surabaya” dengan baik dan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Mochamad Nurhadi, S.Kom.,M.M. selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dari awal hingga akhir pembuatan skripsi.
2. Dr. Muazaroh, S.E, M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
3. Dr. Lutfi, S.E, M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar, staf akademik, dan staf perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan bagi pembaca.

Surabaya, April 2017

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.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xvi
<b>BAB I</b> PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Perumusan masalah.....	7
1.3 Tujuan penelitian.....	8
1.4 Manfaat penelitian.....	9
1.5 Sistematika penulisan skripsi.....	8
<b>BAB II</b> TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian terdahulu.....	11
2.2 Landasan teori.....	16
2.3 Kerangka pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis.....	26
<b>BAB III</b> METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Rancangan penelitian.....	28
3.2 Batasan penelitian.....	28
3.3 Identifikasi variable.....	29
3.4 Definisi operasional dan pengukuran variable.....	29
3.5 Populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel.....	34
3.6 Instrumen penelitian.....	36
3.7 Data dan metode pengumpulan data.....	37
3.8 Uji validitas dan realibilitas instrument penelitian.....	38
3.9 Teknik analisis data.....	40
<b>BAB IV</b> GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	47
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	47
4.2 Analisis Data.....	52

4.3 Pembahasan .....	70
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	76
5.3 Saran .....	76
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu	15
Tabel 3.1 Interval variable kategori lima skor	34
Tabel 3.2 Kisi-kisi kuesioner	37
Tabel 3.3 Pengambilan keputusan autokorelasi	43
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia	48
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	49
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	50
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	50
Tabel 4.5 Pengambilan keputusan lama menggunakan	51
Tabel 4.6 Pengambilan keputusan frekuensi akses per bulan	52
Tabel 4.7 Interval variable kategori lima skor	53
Tabel 4.8 Hasil uji tanggapan responden terhadap variabel keamanan	54
Tabel 4.9 Hasil uji tanggapan responden terhadap variabel kegunaan	55
Tabel 4.10 Hasil uji tanggapan responden terhadap variabel kemudahan penggunaan	56
Tabel 4.11 Hasil uji tanggapan responden terhadap variabel adopsi internet banking	57
Tabel 4.12 Hasil uji validitas instrument penelitian sampel kecil	58
Tabel 4.13 Hasil uji validitas instrument penelitian sampel besar	59
Tabel 4.14 Hasil uji reliabilitas instrument penelitian sampel kecil	60
Tabel 4.15 Hasil uji reliabilitas instrument penelitian sampel besar	60
Tabel 4.16 Uji normalitas	61
Tabel 4.17 Uji multikolinearitas	62
Tabel 4.18 Uji autokorelasi	63
Tabel 4.19 Durbin Watson	63
Tabel 4.20 Uji regresi linier berganda	65
Tabel 4.21 Uji T	67

Tabel 4.22 Uji F

69

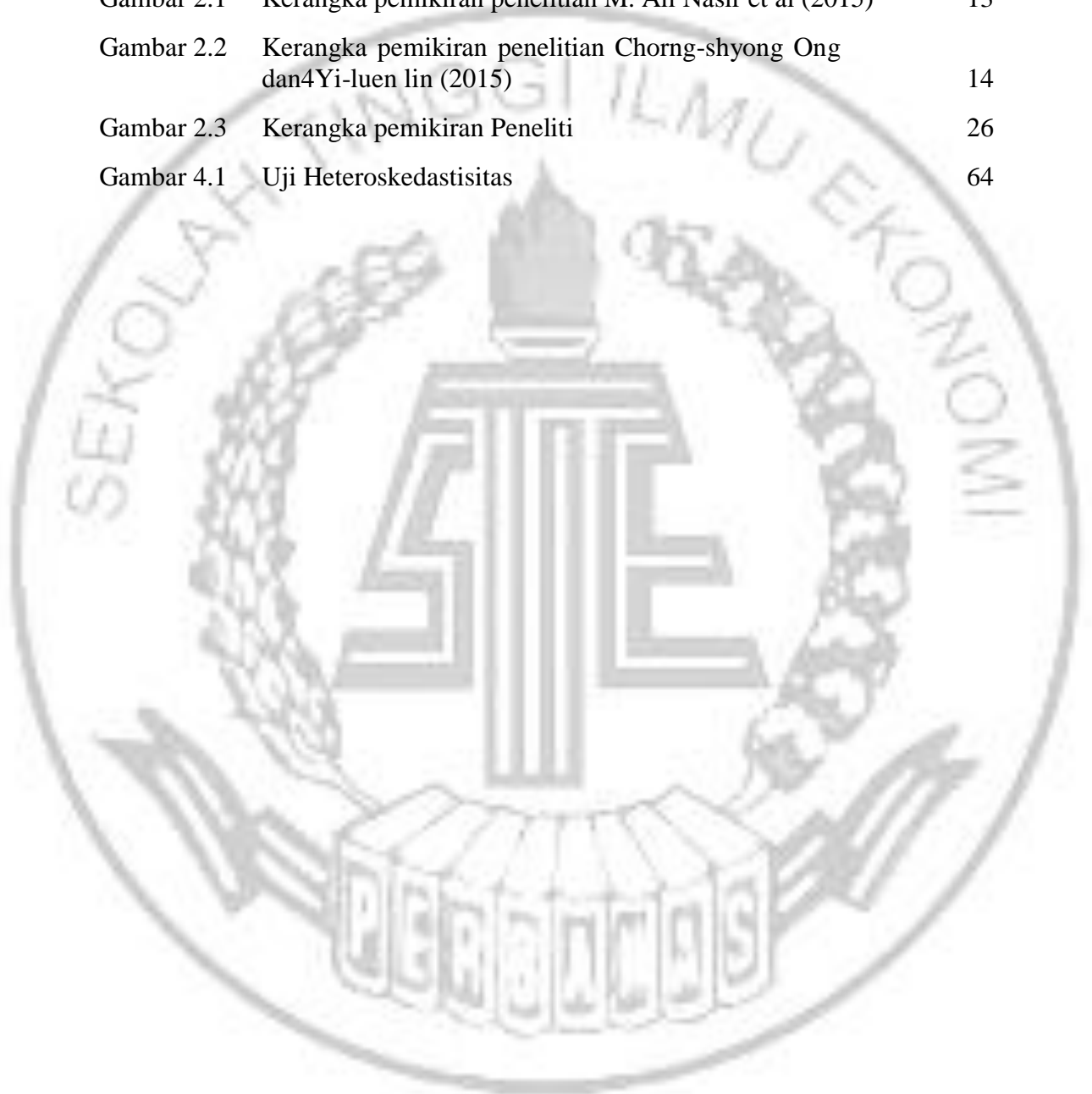
Tabel 4.23 Uji R<sup>2</sup>

69



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran penelitian M. Ali Nasir et al (2015)	13
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran penelitian Chorng-shyong Ong dan Yi-luen lin (2015)	14
Gambar 2.3 Kerangka pemikiran Peneliti	26
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	64



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Deskripsi Responden
- Lampiran 4 Tanggapan Responden
- Lampiran 5 Uji Validitas Sampel Kecil dan Sampel Besar
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas Sampel Kecil dan Sampel Besar
- Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Uji Regresi Linier Berganda



**THE EFFECT OF PERCEIVED SECURITY, USEFULNESS, AND EASE OF  
USE OF THE INTERNET BANKING ADOPTION CIMB NIAGA  
IN STIE PERBANAS SURABAYA**

**Miftahul Fitri N**

STIE Perbanas Surabaya

Email: 2013210098@students.perbanas.ac.id

**ABSTRACT**

*The development of today's technology has developed rapidly. One of them is Internet technology, which currently has an important role for most people to do the work or their daily activities. So it can be said that Internet technology provides convenience in helping meet the needs of their work. One of them is the need in the banking world. Internet banking is a banking service that combines the activities of information systems and technology. Internet banking provides easy access to most of the bank's services so that customers do not need to come to the bank or ATM to conduct banking transactions. This study intend to examine the effect of security, usefulness and ease of use of the internet banking adoption either simultaneously or partially. Issues raised in this research is how the effect of the security, usefulness, and ease of use to the acceptance of internet banking will be continue on the adoption of internet banking. In this research, using a sample of customer user internet banking customers on CIMB Niaga bank in STIE Perbanas Surabaya with a total sample of 100 respondents, which is then processed using program IBM SPSS for Windows version 23. The method of collecting data using questionnaires. The statistical methods used in this research is multiple linear regression analysis.*

**Key words:** *Perceived Security, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Internet Banking Adoption*



**PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, KEGUNAAN, DAN KEMUDAHAN  
PENGUNAAN TERHADAP ADOPSI INTERNET BANKING  
CIMB NIAGA DI STIE PERBANAS SURABAYA**

**Miftahul Fitri N**

2013210098

Email: 2013210098@students.perbanas.ac.id

**RINGKASAN**

Perkembangan teknologi saat ini telah berkembang pesat. Salah satunya adalah teknologi internet yang saat ini memiliki peran penting bagi sebagian besar orang untuk melakukan pekerjaan atau aktifitas mereka sehari-hari. Sehingga dapat dikatakan bahwa teknologi internet memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan yang membantu pekerjaan mereka. Salah satunya yaitu kebutuhan di dunia perbankan. Internet banking merupakan aktivitas layanan perbankan yang menggabungkan sistem informasi dan teknologi. Internet banking menyediakan kemudahan mengakses sebagian layanan bank sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank atau ATM untuk melakukan transaksi perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh keamanan, kegunaan dan kemudahan penggunaan terhadap adopsi internet banking baik secara simultan maupun parsial. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh persepsi keamanan, kegunaan, dan kemudahan penggunaan terhadap penerimaan internet banking yang akan berlanjut pada adopsi internet banking. Pada penelitian ini menggunakan sampel para nasabah pengguna internet banking pada bank CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya dengan jumlah sampel sebesar 100 responden, yang kemudian diolah menggunakan IBM *SPSS for windows* versi 23. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Keyword: Persepsi Keamanan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Adopsi Internet Banking