

**PENGARUH PERSEPSI *TRUST*, PERSEPSI RESIKO, PERSEPSI KEAMANAN DAN
PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP PENGGUNAAN INTERNET BANKING**

(Studi kasus pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kartasura)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Di susun oleh:

LISTYAWATI

B 200130163

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PERSEPSI *TRUST*, PERSEPSI RESIKO, PERSEPSI
KEAMANAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP
PENGUNAAN INTERNET BANKING**

(Studi kasus pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kartasura)

SKRIPSI

Oleh:

LISTYAWATI

B 200 130 163

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



(Dr. Fatchan Achyani, SE, M.Si)

NIK : 0614086801

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PERSEPSI *TRUST*, PERSEPSI RESIKO, PERSEPSI KEAMANAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP PENGGUNAAN INTERNET BANKING

(Studi kasus pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kartasura)

Oleh :

LISTYAWATI

B 200 130 163

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan penguji:

1. Dr. Fatchan Achyani, SE., M.Si

(Ketua Dewan Penguji)

2. Dra. Rina Trisnawati, Ak., M.Si., Ph.D

(Anggota I Dewan Penguji)

3. Drs. Eko Sygianto, M.Si

(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Syamsudin, MM

NIDN:001702-5701



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **LISTYAWATI**
NIM : **B200130163**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI *TRUST*, PERSEPSI RESIKO, PERSEPSI KEAMANAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP PENGGUNAAN INTERNET BANKING (Studi kasus pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kartasura)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 26 Desember 2017

Yang membuat pernyataan,



(LISTYAWATI)

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai
(dari suatu urusan) kerjakan dengan sesungguhnya (urusan) yang lain dan hanya
kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S. Al Insyiroh : 6-8)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya”

(Q.S. Al-Baqoroh : 286)

“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang
harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka
menyukainya atau tidak.”

-Aldus Huxley-

“Pasanglah wajah bahagia, karena itu akan menerangi tempat yang paling gelap”

-LTW-

PERSEMBAHAN

Seiring dengan sembah sujudku kepada-Nya, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada :

- Kedua orang tua tercinta Bapak Sutaji dan Ibu Partini tercinta yang memberikan segala pengorbanannya dan memberikan do'a yang mengiringi tiap nafas dan langkahku.
- Untuk kedua kakakku yang telah menemani dan memberikan support hingga selesainya studiku. Aku percaya kamu pasti bisa berhasil jangan mudah putus asa.
- Untuk teman seperjuanganku yang telah membantu, memberikan arahan, semangat dan dukungan hingga akhirnya kita bisa lalui semua ini bersama-sama. Thanks atas keceriaan dan kebersamaannya selama ini.
- Untuk sahabat-sahabatku Rizky kumara, Dewi, Mufida, Dias yang slalu ada untukku dalam keadaan apapun. Terima kasih atas segala perhatian dan suport kalian selama ini.
- Untuk seseorang yang selalalu menemaniku selama penelitian yang namanya tidak bisa saya sebutkan di sini. Terima kasih atas semuanya selama menyelesaikan skripsi ini.
- Untuk temen-temen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Progdi Akuntansi angkatan 2013 khususnya kelas E.
- Almamater yang selalu kubanggakan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana (S1) Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta telah selesai di susun. Penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Trust, Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan dan Kemudahan Terhadap Internet Banking (Studi kasus pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kartasura)”**

Penyusunan tugas akhir ini bukan semata-mata oleh kemampuan penulis pribadi, melainkan karena bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Fatchan Achyani, SE, M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Fauzan S.E, Msi., Ak. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan serta bimbingan akademik selama penulis

menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak Dr. Fatchan Achyani, SE, M.Si. selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
7. Bank BRI Kantor Cabang Kartasura.
8. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu, sehingga skripsi ini selesai.

Penulis menyadari bahwa pembuatan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan tugas akhir ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Januari 2018

Penulis

Listyawati

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh persepsi trust, persepsi resiko, persepsi keamanan dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan *internet banking*. Data terdiri dari 50 responden yang dipilih menggunakan metode convenience sampling. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa persepsi trust, persepsi keamanan dan persepsi kemudahan berpengaruh pada minat menggunakan internet banking, sedangkan persepsi resiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan *internet banking*. Hubungan antara persepsi trust, persepsi keamanan dan persepsi kemudahan berpengaruh pada minat menggunakan *internet banking*.

Kata kunci: *Karakteristik penggunaan, persepsi trust, persepsi resiko, persepsi keamanan dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan internet banking.*

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of trust perceptions, risk perceptions, perceptions of security and perceptions of ease of use of internet banking. Data consisted of 50 respondents selected using convenience sampling method. The results of this study show that the perception of trust, perception of security and perception of ease affect the interest in using internet banking, while the perception of risk does not affect the use of internet banking. The relationship between trust perceptions, perceptions of security and ease of perception have an effect on interest in using internet banking.

Keywords: *Characteristic of usage, perception of trust, perception of risk, perception of security and perception of ease of internet banking*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PESNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Literatur.....	11

1. Internet Banking.....	11
2. Persepsi trust	12
3. Persepsi resiko.....	13
4. Persepsi keamanan	14
5. Persepsi kemudahan	14
6. Internet Banking.....	15
7. Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia.....	21
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Keterkaitan Antara variable dan Perumusan Masalah	27
D. Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	33
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	33
C. Data dan Sumber Data	33
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
1. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
2. Pengukuran Variabel.....	35
F. Metode Analisa Data.....	40
1. Statistik Deskriptif	40
2. Uji Kualitas Data.....	40
3. Uji Asumsi Klasik.....	41
4. Uji Hipotesis	43

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Hasil Penelitian.....	46
B. Statistik Deskriptif.....	49
C. Hasil Uji Kualitas Data	50
D. Uji Asumsi Klasik.....	53
E. Hasil Pengujian Hipotesis	55
F. Uji Fit Model.....	57
G. Koefisien Determinasi.....	57
H. Uji Hipotesis	57
I. Pembahasan.....	59
1. Pembahasan Hipotesis I (Pengaruh Trust Nasabah Terhadap Penggunaan Internet Banking).....	59
2. Pembahasan Hipotesis 2 (Pengaruh Resiko Nasabah Terhadap Penggunaan Internet Banking).....	60
3. Pembahasan Hipotesis 3 (Pengaruh Keamanan Nasabah Terhadap Penggunaan Internet Banking).....	61
4. Pembahasan Hipotesis 4 (Pengaruh Kemudahan Nasabah Terhadap Penggunaan Internet Banking).....	62
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Keterbatasan Penelitian.....	65
C. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Rincian Proses Pembagian Dan Pengambilan Sampel	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskripsi Respdnen Berdasarkan Jenis Pekerjaan	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	49
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Trust	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Resiko	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Keamnan	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan Internet Banking	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas Variabel Penelitian	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Data.....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	55
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Berganda	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rerangka Pemikiran	33
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Pertanyaan (Kuesioner)
2. Tabulasi Data
3. Validitas Data
4. Uji Reabilitas Data
5. Statistik Deskriptif
6. Uji Normalitas Data
7. Uji Multikolinieritas Data
8. Uji Heterokedastisitas Data
9. Analisis Regresi Linier Berganda
10. Karakteristik Responden