

**ANALISIS PENGUKURAN PENERIMAAN PADA
INTERNET BANKING TERHADAP NASABAH
(STUDI: MAYBANK SURABAYA)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



**Disusun Oleh:
M. SHOLECHUDDIN HADI
1535010079**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA**

2019

SKRIPSI

**ANALISIS PENGUKURAN PENERIMAAN PADA INTERNET
BANKING TERHADAP NASABAH (STUDI: MAYBANK SURABAYA)**

Disusun Oleh:


M. SHOLECHUDDIN HADI
NPM 1535010079**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 10 Mei 2019**

Menyetujui

Dosen Pembimbing :

1. 
Tri Lathif Mardiyanto, S.S.Kom M.T
NPT. 3 8902 130 352 12. 
Asif Faruqi, S.Kom M.Kom
NIP. 19870519 201803 1 001

Dosen Penguji :

1. 
Prisa Marga K., S.Kom, M.Cs
NPT. 3 8211 060 206 12. 
Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 8107 130 358 13. 
Arista Pratama, S.Kom, M.Kom
NPT. 17119910320052

Mengetahui


Dekan
Fakultas Ilmu Komputer,

Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT.
NIP. 19650731 199203 2 001**Koordinator Program Studi
Sistem Informasi**
Nur Cahyo W., S.Kom, M.Kom
NPT. 3 7903 04 0197 1



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
Jl. Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya 60294 tlp (031) 8706369, 8783189
Fax. (031) 8706372 Website www.upnjatim.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Saya, Mahasiswa Sistem Informasi UPN "Veteran" Jawa Timur, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : M. Sholehuddin Hadi
NPM : 1535010079
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Menyatakan Bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir Saya Sebagai Berikut:

ANALISIS PENGUKURAN PENERIMAAN PADA *INTERNET BANKING* TERHADAP NASABAH (STUDI: MAYBANK SURABAYA)

Bukan Merupakan Plagiat Dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian Orang Lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang Saya beli dari pihak lain.

Saya Juga Menyatakan Bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah Pekerjaan Saya Sendiri, Kecuali yang dinyatakan Dalam Daftar Pustaka dan Tidak Pernah diajukan Untuk Syarat Memperoleh gelar di UPN "Veteran" Jawa Timur Maupun di Institusi Pendidikan Lain.

Jika ternyata di kemudian hari Pernyataan ini Terbukti Tidak Benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensinya, termasuk Pembatalan Ijazah di kemudian hari.

Hormat Saya,



M. Sholehuddin Hadi



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

JL. Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya 60294 tlp (031) 8706369, 8783189
fax. (031) 8706372 Website www.upnjatim.ac.id



KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : M. Sholechuddin Hadi

NPM : 1535010079

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 10 Mei 2019 dengan judul:

**ANALISIS PENGUKURAN PENERIMAAN PADA INTERNET BANKING
TERHADAP NASABAH (STUDI: MAYBANK SURABAYA)**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 20 Mei 2019

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Prisa Marga Kusumantara, S.Kom, M.Cs
NPT. 3 8211 060 206 1
2. Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 8107 130 358 1
3. Arista Pratama, S.Kom, M.Kom
NPT. 17119910320052

{
[Signature]
}
{
[Signature]
}
{
[Signature]
}

Mengetahui,

Pembimbing 1


Tri Lathif Mardiyanto, S.Kom, M.T.
NPT. 3 8902 130 352 1

Pembimbing 2


Asif Faruqi, S.Kom, M.Kom
NIP. 19870519201803 1 001

**Judul : ANALISIS PENGUKURAN PENERIMAAN PADA
INTERNET BANKING TERHADAP NASABAH**

(STUDI:

MAYBANK SURABAYA)

Pembimbing 1 : Tri Lathif Mardi Suryanto S.Kom M.T

Pembimbing 2 : Asif Faroqi S.Kom M.Kom

ABSTRAK

Internet banking adalah sebuah layanan yang disediakan oleh perbankan yang memungkinkan nasabah dengan mudah mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, dan transaksi melalui *internet*. Kenyataannya banyak nasabah yang mempunyai fasilitas *internet banking* namun tidak pernah memanfaatkannya, dikarenakan pengoperasian sistem yang kadang merasa rumit dan tidak semua orang paham cara menggunakannya. Faktor lain adalah tingkat kemampuan nasabah dalam menggunakan komputer, faktor ini juga memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi layanan *internet banking*. Nasabah yang tidak mampu menggunakan komputer, akan mengalami kesulitan dalam mengoperasikan layanan *internet banking*. Oleh karena itu, banyak nasabah yang cenderung memilih layanan ATM yang mudah penggunaannya dibandingkan dengan layanan *internet banking*.

Pada penelitian ini memberikan fokus pengamatan pada faktor-faktor apa saja yang memengaruhi nasabah dalam penggunaan aplikasi layanan *internet banking* dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang telah di perluas. Model UTAUT penelitian skripsi ini terdiri dari variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), persepsi kredibilitas (*perceive credibility*), kesesuaian teknologi pada tugas (*task technology fit*), kondisi pemfasilitasi (*facilitating condition*), niat perilaku (*behavior intention*), dan penggunaan sebenarnya (*actual usage*). Penelitian skripsi ini menggunakan metode kuantitatif dengan *proposive sampling*. Responden yang diteliti yaitu nasabah *internet banking* bank Maybank di Surabaya kemudian di olah menggunakan *software SmartPLS*.

Hasil yang diperoleh dari penelitian skripsi ditemukan faktor yang signifikan terhadap variabel *behavior intention* yaitu *effort expectancy*, *facilitating condition*, dan *task technology*. Faktor *performance expectancy*, *social influence* dan *perceive credibility* tidak signifikan terhadap *behavioral intention*. Sedangkan hasil yang didapatkan pada penelitian skripsi ini juga menunjukkan variabel *behavior intention* dapat memediasi pengaruh pada faktor *actual usage*.

Kata Kunci : *internet banking, UTAUT, behavior intention, Actual Usage*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karunia-Nya penulis telah menyelesaikan skripsi ini dalam tenggang waktu yang diberikan. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer bagi mahasiswa S1 program studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Ide dan tema penelitian ini berawal dari rasa ketertarikan penulis terhadap semakin berkembangnya di bidang perbankan. Saat ini perkembangan perbankan sudah sangat maju terutama *internet banking* telah berkembang di masyarakat Indonesia khususnya nasabah Maybank cabang Surabaya. *Internet banking* membuat penulis tertarik untuk mengukur bagaimana penggunaan masyarakat terhadap penerimaan layanan teknologi *internet banking*.

Dalam penelitian ini, penulis berupaya melihat masalah dari sudut pandang ilmu sistem informasi, dimana layanan *internet banking* dan perilaku nasabah merupakan ilmu sosial teknologi sistem informasi. Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan ilmu praktis di bidang teknologi dan perbankan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan, sehingga penulis berharap penelitian ini dapat terus disempurnakan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

Surabaya, Juli 2018

M. Sholechuddin Hadi

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari tanpa bantuan banyak pihak sangat sulit bagi penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, dimana penulis telah menimba ilmu.
2. Kedua orang tua penulis yang banyak memberikan dukungan, doa dan materi sehingga penulis terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Nur Cahyo W., S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto S.Kom., MT dan Asif Faruqi S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
6. Untuk Bapak Tommy Wahyu Hariadi yang membantu relasi kepada pihak Maybank cabang Arjuno.

7. Kepada para responden yang terhormat, terimakasih banyak, partisipasi yang diberikan sungguh sangat berarti bagi penulis.
8. Untuk Della, Nor, Dita, Mita, Fanny, Novia serta teman-teman Sistem Informasi angkatan 2015 yang turut memberi bantuan, masukan dan dukungan.
9. Ikan, iguana dan kura-kura yang setia menemani dalam pengerjaan penelitian skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan ataupun nasehat yang bermanfaat bagi kami.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya di sini, yang senantiasa membantu dalam berbagai hal dalam proses penulisan skripsi ini.

Surabaya, Juli 2018

M. Sholechuddin Hadi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	7
KATA PENGANTAR	8
UCAPAN TERIMA KASIH	9
DAFTAR ISI	11
DAFTAR GAMBAR	14
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	15
BAB 1	16
PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Perumusan Masalah	17
1.3 Batasan Masalah	17
1.4 Tujuan	18
1.5 Manfaat	19
1.6 Sistematika Penulisan	19
BAB 2	22
TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Teknologi Informasi	22
2.2 Bank	22

2.3	Maybank.....	23
2.4	<i>Internet Banking</i>	24
2.5	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	25
2.6	SEM (<i>Structural Equation Model</i>).....	32
2.7	Definisi Variabel.....	35
BAB 3	31
TINJAUAN PUSTAKA	31
3.1	Alur Penelitian.....	31
3.2	Identifikasi Masalah.....	59
3.3	<i>Literature Review</i>	59
3.4	Model Konseptual.....	60
3.5	Hipotesis penelitian.....	61
3.5.1	<i>Performance Expectancy</i>	61
3.5.2	<i>Effort Expectancy</i>	62
3.5.3	<i>Social Influence</i>	63
3.5.4	<i>Perceive Credibility</i>	64
3.5.5	<i>Task Technology Fit</i>	65
3.5.6	<i>Facilitating Condition</i>	66
3.5.7	<i>Behavior Intention</i>	67
3.6	Penyusunan Instrumen.....	68
3.7	Pengujian Instrumen.....	72
3.7.1	Uji Validitas Offline (<i>Pretest</i>).....	72
3.7.2	Uji Reabilitas.....	76
3.8	Target dan Jumlah Populasi.....	77
3.9	Ukuran Sampel.....	78
3.10	Teknik Sampling.....	79
3.10.1	Random Sampling.....	79
3.10.2	<i>Non Random Sampling</i>	80
3.11	Teknik Pengumpulan Data.....	81
3.11.1	Jenis Data.....	81
3.11.2	Penelitian Lapangan.....	82
3.12	Analisis dan Pembahasan.....	84
3.12.1	Analisis statistik deskriptif variabel.....	84
3.12.2	Analisis Inferensial.....	84

3.12.3	Model Fit.....	87
BAB IV	89
HASIL DAN PEMBAHASAN	89
4.1	Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	89
4.1.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	89
4.1.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	91
4.1.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	92
4.1.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceive Credibility</i>	94
4.1.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Task Technology Fit</i>	95
4.1.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Condition</i>	96
4.1.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavior Intention</i>	98
4.1.8	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Actual Usage</i>	99
4.2	Analisis Inferensial.....	100
4.2.1	<i>Outer Model</i>	100
4.2.2	<i>Inner Model</i>	107
4.2.3	Uji Hipotesis	109
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	113
4.3.1	Hubungan <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> pada penggunaan <i>Internet Banking</i> di Surabaya.....	113
4.3.2	Hubungan <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> pada penggunaan <i>Internet Banking</i> di Surabaya	115
4.3.3	Hubungan <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> pada penggunaan <i>Internet Banking</i> di Surabaya	117
4.3.4	Hubungan <i>Perceive Credibility</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> pada penggunaan <i>Internet Banking</i> di Surabaya	119
4.3.5	Hubungan <i>Task Technology Fit</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> pada penggunaan <i>Internet Banking</i> di Surabaya	121
4.3.6	Hubungan <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> pada penggunaan sebenarnya <i>Internet Banking</i> di Surabaya	122
4.3.7	Hubungan <i>Behavior Intention</i> terhadap <i>Actual Usage</i> pada penggunaan <i>Internet Banking</i> di Surabaya	124
BAB 5	127
KESIMPULAN DAN SARAN	127
5.1	Kesimpulan.....	127
5.2	Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survei APJII 2017	17
Gambar 2.1 Model UTAUT (Venkatesh, dkk)	26
Gambar 2.2 Model UTAUT 2 (Venkatesh, dkk, 2012)	28
Gambar 2.3 Model UTAUT modifikasi Tarhini, dkk (2016)	29
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	31
Gambar 3.2 Model Analisis UTAUT modifikasi Tarhini, dkk (2016)	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Konsep Operasional Variabel	68
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Performance Expectancy</i>	73
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Effort Expectancy</i>	73
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Social Influence</i>	74
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceive Credibility</i>	74
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Task Technology Fit</i>	75
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Facilitating Condition</i>	75
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Behavior Intention</i>	75
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Actual Use</i>	76
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Pretest	77
Tabel 3.11 bobot skala <i>likert</i>	83
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perfomance Expectancy</i>	90
Tabel 4.2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	90
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	91

Tabel 4.4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	91
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	92
Tabel 4.6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	93
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceive Credibility</i>	94
Tabel 4.8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceive Credibility</i>	94
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Task Technology Fit</i>	95
Tabel 4.10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Task Technology Fit</i>	95
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Condition</i>	96
Tabel 4.12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Facilitating Condition</i>	97
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavior Intention</i>	98
Tabel 4.14 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Behavior Intention</i>	98
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Actual Usage</i>	99
Tabel 4.16 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Actual Usage</i>	99
Tabel 4.17 <i>Outer Loadings</i>	102
Tabel 4.18 <i>Hasil Average Variance Extracted (AVE)</i>	104
Tabel 4.19 Hasil <i>Cross Loading</i>	105
Tabel 4.20 Discriminant Validity metode Fornell-Larcker Criterion	105
Tabel 4.21 Composite Reability.....	106
Tabel 4.22 Hasil R-Square	107
Tabel 4.23 Model Fit.....	108
Tabel 4.24 Hasil <i>Path Coefficients</i>	109
Tabel 25 <i>Specific Indirect Effect</i>	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Model Acuan Peneliti.....	136
Lampiran 2 : Referensi Acuan Pertanyaan Kuesioner	138
Lampiran 3: Kuesioner.....	141
Lampiran 4 : Analisis Statistik Deskriptif.....	147
Lampiran 5 : Analisis PLS	155