

**FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI  
MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN  
INTERNET BANKING**

(Studi Kasus pada Bank BUMN di Yogyakarta)

**SKRIPSI**



Oleh :  
**Rini Dwi Nuryanti**  
(12133100043)

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA  
2016**

**FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI  
MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN  
INTERNET BANKING**

(Studi Kasus pada Bank BUMN di Yogyakarta)

**SKRIPSI**



Oleh :

**RINI DWI NURYANTI**

**NPM. 12133100043**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA  
2016**

## **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the influence of perception of trust, usefulness, ease of use, convenience, and risk on intention usage internet banking system. Objects of this research are the BUMN Bank customers, which are BNI, BRI, BTN, and Mandiri Bank who have use internet banking. The data used in this research is primary data which obtain questionnaire, the Purposive Sampling method used as sampling technic. These results indicate that the perception of trust, usefulness, ease of use, convenience, and risk have significant effect on intention usage internet banking system.*

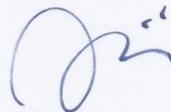
*Keywords: Perception of Trust, Usefulness, Ease of Use, Convenience, Risk, Customer Interests, and Internet Banking.*

**FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI  
MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN  
INTERNET BANKING**  
(Studi Kasus pada Bank BUMN di Yogyakarta)



Yogyakarta, 30 November 2015

Pembimbing



Dekeng Setyo Budi, S.E. M.si. Ak. C.A.

NIS. 19740814 200607 1 002

# FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING

(Studi Kasus pada Bank BUMN di Yogyakarta)

Oleh:

RINI DWI NURYANTI

NPM. 12133100043

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 05 Februari 2016

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

## Susunan Dewan Penguji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Hari Purnama, S.E, M.M.

Sekretaris : Sri Widodo, S.E.

Penguji I : Hari Purnama, S.E, M.M.

Penguji II : Dekeng Setyo Budi, S.E. M.si. Ak. C.A.

.....  
.....  
.....  
.....

Yogyakarta, 05 Februari 2016

Fakultas Ekonomi

Universitas PGRI Yogyakarta

Dekan,



Hari Purnama, S.E, M.M.

NIS. 19620221 199503 1 004

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rini Dwi Nuryanti  
No. Mahasiswa : 12133100043  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus pada Bank BUMN di Yogyakarta)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan pekerjaan saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau hasil pemikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, dikenakan sanksi tergantung dari berat ringannya tindakan plagiasi yang dilakukan. Sanksi dapat berupa perbaikan skripsi dan ujian ulang, melakukan penelitian baru, atau pencabutan Ijazah S1.

Yogyakarta, 30 November 2015

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



(Rini Dwi Nuryanti)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto:**

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(Q.S. Al-Mujadalah:11)

”Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu, yaitu orang-orang yang meyakini bahwa mereka akan menemui Tuhannya dan bahwa mereka

akan kembali kepada-Nya”

(QS. Al-Baqarah: 45-46)

### **Persembahan:**

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Ibu tercinta dan Bapak terhebat
2. Adik-adikku tersayang
3. Almamaterku

## **KATA PENGANTAR**

Atas berkah dan rahmat Allah SWT, maka skripsi ini dapat penulis selesaikan. Penulisan Skripsi ini merupakan kewajiban dan sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.

Penulis sangat berterima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Buchory MS, M.Pd., Rektor Universitas PGRI Yogyakarta
2. Hari Purnama, S.E, M.M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta
3. Sri Widodo, S.E., Ketua Program Studi Akuntansi Universitas PGRI Yogyakarta
4. Dekeng Setyo Budi, S.E. M.si. Ak. C.A., dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi.
5. Para Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta yang telah memberi ilmu yang bermanfaat bagi saya.
6. Ibu tersayang Sri Sujinah dan bapak terhebat Sumarsono Jati, terima kasih atas doa, kasih sayang, pengorbanan dan motivasi yang tak pernah padam.
7. Dek Rohmad Ismanto, Fajar Nugroho, Mbak Rani Cahayana, Wahyu Ariyani, dan Rima Sulistyaningrum yang selalu memberi dukungan setiap saat.
8. Ahmad Riyantono, yang selalu menginspirasi, memotivasi, membantu, dan sabar mendoakan saya.
9. Ahmed, Rizky, Andry, Dayat, Inggit, Dewi, Leni, Yuli, Veno dan segenap keluarga besar Akuntansi A 2012 yang tidak bisa saya sebutkan satu

persatu, terima kasih atas kebahagiaan dan kenangannya selama masa perkuliahan yang tak mungkin terlupakan.

10. Para nasabah Bank BRI, BNI, BTN dan Mandiri yang telah bersedia membantu pengumpulan data dalam penelitian ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, untuk itu saran dan kritik yang membangun masih sangat diharapkan penulis.

Yogyakarta, 25 November 2015

(Rini Dwi Nuryanti)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
ABSTRAK .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Hasil Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....	9
A. Kajian Teori .....	9
B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	17
C. Kerangka Berpikir.....	21
D. Perumusan Hipotesis.....	21

BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
B. Variabel/Parameter Penelitian .....	25
C. Metode Penentuan Subjek .....	27
D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Instrumen Penelitian .....	29
F. Teknik Analisis Data .....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	34
A. Karakteristik Penelitian.....	34
B. Hasil Analisa Data .....	37
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	43
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN, DAN SARAN .....	48
A. Simpulan .....	48
B. Implikasi .....	48
C. Keterbatasan penelitian.....	50
D. Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	51
LAMPIRAN .....	55

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Skala Likert .....	29
Tabel 2 Responden Menurut Nasabah .....	34
Tabel 3 Responden Menurut Usia.....	35
Tabel 4 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	35
Tabel 5 Responden Menurut Pendapatan.....	36
Tabel 6 Responden Menurut Pekerjaan .....	36
Tabel 7 Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	37
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kepercayaan, Kebermanfaatan, Kemudahan, Kenyamanan, Resiko, Minat.....	38
Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 10 Hasil Analisis Regresi Berganda, Koefisien Determinasi, dan Hasil Uji F (Uji Simultan) .....	39

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Berpikir .....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner .....	55
Lampiran B Hasil Tabulasi .....	59
Lampiran C Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
Lampiran D Hasil Uji Hipotesis.....	68
Lampiran E Kartu Bimbingan Skripsi.....	69

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi saat ini, telah menciptakan jenis dan peluang bisnis yang baru, diantaranya adalah transaksi bisnis secara *online*. Kecepatan perkembangan internet memberi pengaruh signifikan dalam segala aspek kehidupan. Oleh karena itu perkembangan teknologi informasi memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan berbagai macam transaksi keuangan (Harlan, 2014).

Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media. Media handphone/seluler, tablet, IPAD juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Selama beberapa tahun terakhir ini, bank komersial telah memperkenalkan sistem perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya. Internet banking merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia. Oleh karena alasan kemudahan dan kegunaannya, mulai banyak nasabah bank di Indonesia yang menggunakan fasilitas internet banking dalam transaksi perbankan (Silvia, 2014).

Internet banking adalah cara nasabah dapat melakukan transaksi keuangan mereka secara elektronik melalui berbagai media tanpa harus dibatasi waktu (Al-Somali et al, 2009). Pelayanan internet banking yang disediakan oleh bank dilakukan melalui situs bank, yang dapat diakses oleh nasabah setiap saat tanpa harus datang ke bank. Fitur-fitur yang disediakan

dalam situs bank tersebut antara lain yaitu cek saldo, mutasi rekening sampai transfer, melakukan pembayaran tagihan, kliring, pembukaan dan penutupan rekening. Kemudahan lainnya ialah karena situs itu sama seperti situs-situs lain pada umumnya, sehingga nasabah dapat secara langsung mengakses layanan internet banking. Internet banking juga dapat memudahkan nasabah dalam hal memperoleh informasi, berita dan analisis seputar *foreign exchange transaction* serta memberikan pelayanan diluar produk perbankan seperti pembayaran listrik, pembayaran polis atau dapat melakukan pembelian saham dengan mendebet rekening nasabah (Istiarni, 2014).

Aspek kepercayaan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi penggunaan teknologi dunia maya karena dalam akses jarak jauh tentunya nasabah membutuhkan rasa percaya. Kepercayaan akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah pertukaran dengan mitra yang memiliki integritas dan dapat dipercaya (Morgan dan Hunt, 1994). Nasabah akan mempertimbangkan kepercayaan terhadap bank penyedia layanan internet banking sebagai mitra pertukaran untuk melakukan transaksi *online* yang banyak mengandung unsur risiko.

Kenyamanan menurut Poon (2008) merupakan variabel utama dalam menggunakan internet banking. Kenyamanan dalam internet banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yaitu memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun. Kenyamanan, merupakan hal yang penting dalam menggunakan layanan

transaksi internet banking karena dapat memudahkan akses internet banking setiap saat, menjadikan pengguna merasakan kenyamanan dalam bertransaksi.

Minat diartikan sebagai niat atau kehendak Menurut *Theory of Reasoned Action* (Teori Tindakan beralasan) dari Fishbein dan Ajzen (1975) yaitu perilaku manusia dipengaruhi oleh kehendak/niat/minat. Minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilaksanakan. Adanya niat/minat untuk melakukan suatu tindakan akan menentukan apakah kegiatan tersebut akhirnya akan dilakukan (Alla, 2012).

Minat nasabah menurut Kanuk (2008) dalam Silvia (2014) yaitu pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya. Minat nasabah terhadap penggunaan internet banking dilandasi oleh berbagai faktor antara lain persepsi kepercayaan, kebermanfaatan, kemudahan, kenyamanan, serta resiko. Maka dalam penelitian ini, faktor tersebut akan menjadi variabel penelitian. Kelima faktor tersebut sangat penting dan perlu diperhatikan oleh peneliti, untuk mengetahui presentase peminat nasabah dalam menggunakan internet banking.

Secara garis besar, dengan memanfaatkan internet banking banyak keuntungan yang akan diperoleh pengguna, terutama penghematan waktu dan tenaga. Internet banking dapat dilakukan dimana saja sepanjang penggunaannya memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan internet banking.

Berbagai manfaat yang diciptakan internet banking, mengakibatkan para pengguna internet banking dari tahun ke tahun akan semakin meningkat. Namun, fasilitas ini tidak sepenuhnya digunakan oleh masyarakat Indonesia, karena transaksi manual dianggap lebih aman. Meskipun pihak bank telah meyakinkan bahwa resiko internet banking kecil namun, pengguna masih terbatas. Terbatasnya minat nasabah menjadi tantangan bank untuk mengembangkan dan memperbaiki layanan internet banking (Tjini dan Zaki, 2013).

Berdasarkan fenomena yang terjadi, peneliti ingin mengetahui persepsi individu apa saja yang berpengaruh terhadap minat penggunaan internet banking. Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Silvia (2014), penelitian Tjini dan Zaki (2013) serta penelitian yang dilakukan Fullah dan Sevenpri (2012). Penelitian yang dilakukan oleh Silvia (2014) dan Tjini dan Zaki (2013), menggunakan beberapa variabel yaitu persepsi kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi kenyamanan, sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fullah dan Sevenpri (2012) menambahkan variabel persepsi resiko sebagai salah satu variabel yang mempengaruhi sikap dan minat penggunaan internet banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Tjini dan Zaki (2013) menjelaskan bahwa kemudahan mempunyai kontribusi dalam mempengaruhi sikap penerimaan internet banking. Hasil ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Silvia (2014) yang menghasilkan bahwa kemudahan berpengaruh

positif terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking. Kemudahan merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami.

Peneliti termotivasi melakukan penelitian mengenai faktor dominan yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan internet banking (studi kasus pada Bank BUMN di Yogyakarta). Hal tersebut dikarenakan hasil penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten atau berbeda-beda. Fullah dan Sevenpri (2012) serta Tjini dan Zaki (2013) membuktikan bahwa tidak adanya pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan sistem internet banking. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Silvia (2014) yang menyatakan kemudahan penggunaan internet banking mempunyai dampak positif terhadap minat penggunaan sistem internet banking.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Masih banyak nasabah yang belum paham akan kemudahan penggunaan bertransaksi menggunakan internet banking, hal tersebut dapat terjadi karena keterbatasan informasi.
2. Nasabah yang tidak mengerti produk internet banking akan mengurungkan minatnya untuk menggunakan produk internet banking, sehingga banyak nasabah yang lebih memilih untuk mengantri di bank.

3. Adanya sikap ketidakpercayaan nasabah pada sistem transaksi menggunakan internet banking.
4. Nasabah takut akan resiko yang didapat jika menggunakan internet banking diantaranya resiko kekhawatiran tentang adanya penipuan ataupun pencurian identitas.

### **C. Pembatasan Masalah**

Untuk pelaksanaan penelitian, maka terlebih dahulu peneliti akan menentukan apa sebenarnya yang akan diteliti. Agar sasaran pembahasan disini dapat tercapai, maka disini peneliti hanya akan mengungkapkan pembatasan masalah penelitian antara lain:

1. Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah bank BUMN yaitu nasabah Bank BRI, Bank BNI, Bank Mandiri, serta Bank BTN yang pernah menggunakan internet banking.
2. Variabel bebas penelitian ini ada 5 yaitu persepsi kepercayaan, kebermanfaatan, kemudahan, kenyamanan, serta resiko. Sedangkan variabel terikat penelitian ini adalah minat penggunaan sistem internet banking.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem internet banking?

2. Apakah variabel persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem internet banking?
3. Apakah variabel persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem internet banking?
4. Apakah variabel persepsi kenyamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem internet banking?
5. Apakah variabel persepsi resiko berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem internet banking?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian mengenai faktor dominan yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan internet banking ini bertujuan untuk:

1. Menguji pengaruh persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan sistem internet banking.
2. Menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat penggunaan sistem internet banking.
3. Menguji pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan sistem internet banking.
4. Menguji pengaruh persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan sistem internet banking.
5. Menguji pengaruh persepsi resiko terhadap minat penggunaan sistem internet banking.

## **F. Manfaat Hasil Penelitian**

### **1. Bagi Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk mengetahui apa saja variabel-variabel dalam individu yang dapat memberikan pengaruh dalam perilaku penggunaan internet, khususnya internet banking. Serta memberikan informasi mengenai manfaat dalam pengungkapan faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam penggunaan internet banking. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

### **2. Bagi Perusahaan**

Manfaat yang dapat diberikan untuk dunia perbankan dari penelitian ini adalah:

- a) Sebagai bahan referensi yang diharapkan dapat memberikan pengetahuan informasi, untuk pertimbangan dalam pengambilan kebijakan dalam perusahaan.
- b) Berhubungan dengan pengembangan sistem internet banking dan strategi bank untuk menarik nasabah lebih banyak karena dengan pengelolaan aset dan modal yang efisien dan efektif dapat menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi dalam waktu yang cepat.

### **3. Bagi Penulis**

Penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya bidang akuntansi keperilakuan dan sistem informasi akuntansi.