

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI MINAT NASABAH DALAM
MENGUNAKAN LAYANAN *INTERNET BANKING*
DENGAN MENGGUNAKAN UTAUT
(*UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY*)
(STUDI PADA PENGGUNA *INTERNET BANKING BRI*)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:
Sartika Amalia
NIM: 155150409111005



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018

PENGESAHAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI MINAT NASABAH DALAM
MENGUNAKAN LAYANAN *INTERNET BANKING*
DENGAN MENGGUNAKAN UTAUT
(*UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY*)
(STUDI PADA PENGGUNA *INTERNET BANKING BRI*)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

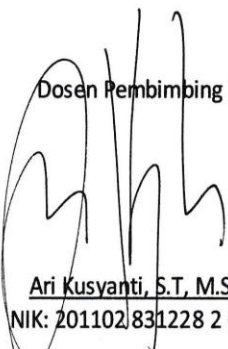
Disusun Oleh :
Sartika Amalia
NIM: 155150409111005

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
16 Januari 2018

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I


Dosen Pembimbing II


Ari Kusyanti, S.T, M.Sc
NIK: 201102 831228 2 001


Admaja Dwi Herlambang, S.Pd, M.Pd
NIK: 201609 890802 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi




Herman Tolle, Dr.Eng., S.T, M.T
NIP: 19740823 200012 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 01 Januari 2018



Sartika Amalia

NIM: 155150409111005

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Internet Banking* Dengan Menggunakan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and use of technology*) (Studi Pada Pengguna *Internet Banking* BRI)” yang digunakan sebagai persyaratan untuk meraih gelar sarjana. Dalam penyelesaian skripsi ini tentunya tidak lepas dari adanya dukungan dan bantuan dari semua pihak. Terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si., M.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
2. Herman Tolle, Dr. Eng., S.T, M.T. selaku ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
3. Suprpto, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
4. Ari Kusyanti, S.T, M.Sc. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan membagi ilmu kepada penulis serta memberikan berbagai saran yang membantu pengerjaan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
5. Admaja Dwi Herlambang, S.Pd, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan bertukar pendapat kepada penulis serta berbagai saran yang diberikan terkait penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bambang Tri Priatmoko selaku pimpinan Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Soekarno Hatta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Saroji dan Ibu Siti Aspiatul Umah selaku orang tua yang telah mendo’akan, memotivasi, dan semangat dalam mengerjakan skripsi dengan baik.
8. Semua pihak yang terlibat secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayat -Nya pada semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya skripsi ini. Dengan segala kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang menggunakannya.

Malang, 01 Januari 2018

Penulis

Sartika.amaliaa@gmail.com

ABSTRAK

Internet Banking adalah sebuah platform yang diberikan oleh masing-masing perbankan untuk mempermudah para nasabahnya melakukan transaksi tanpa harus pergi ke bank secara langsung. *Internet Banking* bisa dikatakan fasilitas yang diberikan oleh perbankan sebagai mediasi/alat pembayaran tanpa menggunakan uang tunai langsung. PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk meluncurkan layanan perbankan yaitu *internet banking* BRI pada tahun 2009. *Internet Banking* adalah salah satu layanan yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia sehingga dapat memudahkan dan melancarkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun selama 24 jam penuh dan dapat di akses melalui web resmi milik Bank Rakyat Indonesia. Nasabah dapat menggunakan layanan *internet banking* dengan login ke halaman web bank dengan memasukkan *user id* dan memasukkan *password*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* BRI. Penelitian ini menggunakan UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology*) mengetahui variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition* dan *Behavioral Intention*. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data secara kuesioner dengan jumlah sampel yang digunakan antara 75-100 responden, dan jumlah data responden yang akan dianalisis dengan menggunakan regresi linier sebesar 100 data. Dilakukan uji asumsi, pertama uji normalitas dengan taraf signifikansi diatas 0,05 disimpulkan bahwa data pada model regresi tersebut berdistribusi secara normal. Kedua uji homogenitas dengan taraf signifikansi diatas 0,05 disimpulkan bahwa data pada model regresi bersifat homogen. Ketiga uji linieritas dengan taraf signifikansi dibawah 0,05 disimpulkan bahwa variabel-variabel pada model regresi dapat dikatakan linier. Keempat uji heteroskedastisitas dengan taraf signifikansi diatas 0,05 disimpulkan bahwa variabel-variabel pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil statistik deskriptif variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facility Condition* termasuk kategori sangat tinggi, sedangkan variabel *behavioral intention* memiliki kategori tinggi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition* berpengaruh positif terhadap perilaku pengguna (*Behavioral Intention*) dalam menggunakan layanan Internet Banking BRI. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan internet banking adalah *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*.

Kata kunci: UTAUT, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Behavioral Intention*

ABSTRACT

Internet Banking is a platform provided by each bank to facilitate its customers to make transactions without having to go to the bank directly. Internet Banking can be said of facilities provided by the banking system as a mediation / means of payment without using direct cash. PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk launched banking services that internet banking BRI in 2009. Internet Banking is one of the services offered by Bank Rakyat Indonesia so as to facilitate and launch customers in banking transactions wherever and whenever for 24 hours and can be accessed through the official website of Bank Rakyat Indonesia. Customer can use internet banking service by logging into bank web page by entering user id and entering password. This research is conducted to find out what factors can influence the interest of customers in using internet banking services BRI. This study uses UTAUT (Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology) to know the variables Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition and Behavioral Intention. This study uses data collection techniques in questionnaire with the number of samples used between 75-100 respondents, and the number of respondents data to be analyzed by using linear regression of 100 data. Conducted assumption test, the first test of normality with a level of significance above 0.05 concluded that the data on the regression model is normally distributed. Both homogeneity tests with significance levels above 0.05 concluded that the data on the regression model is homogeneous. The three linearity test with the level of significance under 0.05 concluded that the variables in the regression model can be said to be linear. The four heteroskedasticity test with the level of significance above 0.05 concluded that the variables in the regression model did not occur heteroscedasticity. Descriptive statistical results of variables Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facility Condition is very high category, while the variable behavioral intention has a high category. The result of this research concludes that Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition have positive effect to user behavior (Behavioral Intention) in using BRI Internet Banking service. Factors affecting the interest of customers in using internet banking services are Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition.

Keywords: UTAUT, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Behavioral Intention

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Batasan masalah	4
1.6 Sistematika pembahasan	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.2 Profil Bank Rakyat Indonesia (BRI)	8
2.2.1 Struktur Organisasi	8
2.2.2 Visi dan Misi	8
2.2.3 Internet Banking BRI	9
2.3 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	10
2.4 Landasan Teori	11
2.4.1 Harapan Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	11
2.4.2 Harapan Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	11
2.4.3 Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)	12
2.4.4 Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Condition</i>)	12
2.4.5 Niat Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>)	13

2.5 Hubungan Antar Variabel.....	13
2.5.1 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	13
2.5.2 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	14
2.5.3 Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	14
2.5.4 Pengaruh <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	15
BAB 3 METODOLOGI	16
3.1 Merumuskan Masalah	17
3.2 Studi Literatur	17
3.3 Menyusun Hipotesis.....	17
3.4 Menentukan Rancangan Penelitian.....	18
3.5 Menyusun Instrumen Penelitian.....	19
3.6 Menentukan Sampel	21
3.7 Pengumpulan Data.....	21
3.8 Analisis Data.....	21
3.9 Interpretasi Hasil Analisis Data	23
BAB 4 ANALISIS DATA.....	24
4.1 Screening Data	24
4.1.1 Missing Values.....	24
4.1.2 Outlier Data	25
4.2 Uji Asumsi.....	26
4.2.1 Normalitas	26
4.2.2 Homogenitas	27
4.2.3 Linieritas	27
4.2.4 Heteroskedastisitas	28
4.3 Statistik Deskriptif	29
4.3.1 <i>Performance Expectancy</i>	29
4.3.2 <i>Effort Expectancy</i>	31
4.3.3 <i>Social Influence</i>	33
4.3.4 <i>Facilitating Condition</i>	34
4.3.5 <i>Behavioral Intention</i>	36
4.4 Pengujian Hipotesis.....	38

4.4.1 Pengaruh Performance Expectancy terhadap Behavioral Intention	38
4.4.2 Pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavioral Intention	39
4.4.3 Pengaruh Social Influence terhadap Behavioral Intention	40
4.4.4 Pengaruh Facility Condition terhadap Behavioral Intention	42
BAB 5 PEMBAHASAN	44
5.1 Hasil penelitian.....	44
5.2 Pembahasan Hipotesis.....	44
5.2.1 Pengaruh Performance Expectancy terhadap Behavioral Intention	44
5.2.2 Pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavioral Intention	45
5.2.3 Pengaruh Social Influence terhadap Behavioral Intention	46
5.2.4 Pengaruh Facilitating Condition terhadap Behavioral Intention	47
BAB 6 Penutup.....	49
6.1 Kesimpulan.....	49
6.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kategori Nilai (Azwar, 2012)	22
Tabel 4. 1 Hasil Uji <i>Missing</i> data	24
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Normalitas.....	26
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Homogenitas	27
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Linieritas.....	28
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	28
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif <i>Performance Expectancy</i>	30
Tabel 4. 7 Nilai <i>Performance Expectancy</i>	31
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif <i>Effort Expectancy</i>	32
Tabel 4. 9 Nilai <i>Effort Expectancy</i>	32
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif <i>Social Influence</i>	33
Tabel 4. 11 Nilai <i>Social Influence</i>	34
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif <i>Facilitating Condition</i>	35
Tabel 4. 13 Nilai <i>Facilitating Condition</i>	36
Tabel 4. 14 Statistik Deskriptif <i>Behavioral Intention</i>	36
Tabel 4. 15 Nilai <i>Behavioral Intention</i>	37
Tabel 4. 16 Hasil Penngujian Hipotesis 1	38
Tabel 4. 17 Hasil Pengaruh Hipotesis 1.....	39
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	39
Tabel 4. 19 Hasil Pengaruh Hipotesis 2.....	40
Tabel 4. 20 Hasil Pengujian Hipotesis 3.....	41
Tabel 4. 21 Hasil Pengaruh Hipotesis 3.....	41
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Hipotesis 4.....	42
Tabel 4. 23 Hasil Pengaruh Hipotesis 4.....	43
Tabel 5. 1 Hasil Pengujian Hipotesis.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian Chian-Son Yu (2012).....	7
Gambar 2. 2 Model Penelitian Samuel dan Hillar (2014).....	7
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi.....	8
Gambar 2. 4 Tampilan Internet Banking BRI.....	10
Gambar 3. 1 Alur Penelitian diadaptasi dari (Suryabrata, 2015)	16
Gambar 3. 2 Paradigma Penelitian dan Hipotesis.....	18
Gambar 4. 1 Hasil Uji Outlier.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN	54
LAMPIRAN B HASIL PENELITIAN JUDGEMENTAL EXPERTS	57
LAMPIRAN C HASIL PENGUJIAN PILOT STUDY	62
LAMPIRAN D KUESIONER	67
LAMPIRAN E HASIL UJI PENGUJIAN DATA.....	74
LAMPIRAN F SURAT PENELITIAN	80