



**PENGARUH *USEFULNESS* DAN *EASY OF USE* TERHADAP
MINAT NASABAH UNTUK MENGGUNAKAN INTERNET
BANKING PADA BANK MANDIRI JEMBER**

*THE EFFECT USEFULNESS AND EASY OF USE OF CUSTOMERS
INTEREST TO USING THE INTERNET BANKING
IN BANK MANDIRI JEMBER*

SKRIPSI

oleh

**Mochammad Dimas Ismoyo
NIM 090810301001**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



**PENGARUH *USEFULNESS* DAN *EASY OF USE* TERHADAP
MINAT NASABAH UNTUK MENGGUNAKAN INTERNET
BANKING PADA BANK MANDIRI JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

oleh

**Mochammad Dimas Ismoyo
NIM 090810301001**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi sederhana ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ibunda Trisnowati dan Ayahanda Djaimin Ginting (Alm).
2. Keluarga dan tunanganku tersayang.
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi.
4. Almamater Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

“Gantungkan cita-cita mu setinggi langit, Bermimpilah setinggi langit, Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang”

(Ir Soekarno)

“Jiwa yang kuat, tangguh dan tidak mudah terkalahkan hanyalah jiwa yang ditumbuhkan oleh keyakinan yang berdasarkan pengetahuan yang benar, otentik dan kekal.”

(Syekh Abdul Qodir Jailani)

“Penghargaan individual memang menyenangkan dan aku berterima kasih karena telah memenangkannya. Namun, aku tak akan meraih apa pun tanpa bantuan teman-temanku.”

(Lionel Messi)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mochammad Dimas Ismoyo

NIM : 090810301001

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “Pengaruh *Usefulness* dan *Easy Of Use* Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking Pada Bank Mandiri Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 September 2014

Yang menyatakan,

Mochammad Dimas Ismoyo

NIM. 090810301001

SKRIPSI

**PENGARUH *USEFULNESS* DAN *EASY OF USE* TERHADAP
MINAT NASABAH UNTUK MENGGUNAKAN INTERNET
BANKING PADA BANK MANDIRI JEMBER**

oleh
Mochammad Dimas Ismoyo
NIM 090810301001

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Alfi Arif, SE, M.Ak, Ak.

Dosen Pembimbing II : Wahyu Agus Winarno, SE, M.Sc, Ak.

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Usefulness* dan *Easy Of Use* Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking Pada Bank Mandiri Jember.

Nama Mahasiswa : Mochammad Dimas Ismoyo

NIM : 090810301001

Jurusan : S1 Akuntansi

Tanggal Persetujuan : 19 Agustus 2014

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Alfi Arif, SE, M.Ak, Ak.
NIP. 19721004 199903 1001

Wahyu Agus Winarno, SE, M.Sc, Ak.
NIP. 19830810 200604 1 001

Ketua Program Studi

Dr. Alwan S. Kustono, SE, M.Si, Ak.
NIP. 19720416 200112 1 001

PENGESAHAN JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH *USEFULNESS* DAN *EASY OF USE* TERHADAP
MINAT NASABAH UNTUK MENGGUNAKAN INTERNET
BANKING PADA BANK MANDIRI JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MOCHAMMAD DIMAS ISMOYO

NIM : 090810301001

Jurusan : S1 Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

16 Desember 2014

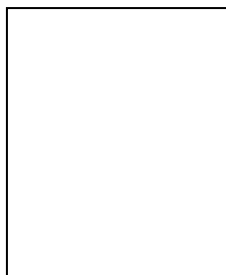
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : **Dr. Ahmad Roziq SE, M.Si, Ak** (.....)
NIP. 19700428 199702 1 001

Sekretaris : **Bunga Maharani, SE, MSA** (.....)
NIP. 19850301 201012 2 005

Anggota : **Septarina Prita Dania Sofianti, SE, Ak** (.....)
NIP. 19820912 200604 2 002



Mengetahui / Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si

NIP. 19630614 199002 1 001

ABSTRAK

PENGARUH *USEFULNESS* DAN *EASY OF USE* TERHADAP MINATNASABAH UNTUK MENGGUNAKAN INTERNET BANKING PADABANK MANDIRI JEMBER

MOCHAMMAD DIMAS ISMOYO

Jurusan SI Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Usefulness* dan *Easy Of Use* terhadap *Behavior Intention* melalui *Attitude Toward*. Sampel yang digunakan berjumlah 99 nasabah Bank Mandiri yang menggunakan internet banking. Pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu berupa hasil penyebaran kuisioner pada pengguna internet banking Bank Mandiri Jember. Teknik analisis data menggunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Usefulness* dan *Easy Of Us* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Attitude Toward*, sedangkan *Attitude Toward* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Behavior Intention*. Intinya *Usefulness* dan *Easy Of Us* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Behavior Intention* melalui *Attitude Toward*.

Kata kunci : *Usefulness, Easy Of Use, Behavior Intention, Attitude Toward, Internet Banking*

ABSTRACT

THE EFFECT USEFULNESS AND EASY OF USE OF CUSTOMERS INTEREST TO USING THE INTERNET BANKING, IN BANK MANDIRI JEMBER

MOCHAMMAD DIMAS ISMOYO

Jurusan SI Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Jember

The purpose of this study was to determine the effect Usefulness and Easy Of Use to Behavior Intention through attitude toward. The sample was 99 bank customers who use internet banking. Sampling using accidental sampling method. Sources of data used in this study is primary data in the form of results of questionnaire on the internet banking users Bank Mandiri Jember. Analysis using path analysis method (Path Analysis). The results of this study indicate that the Usefulness and Easy Of Use has a significant influence on the Attitude Toward, Attitude Toward while having a significant influence on the Behavior Intention. The point, Usefulness and Easy Of Use has a significant influence on the Behavior Intention through attitude toward.

Keywords: *Usefulness, Easy Of Use, Behavior Intention, Attitude Toward, Internet Banking*

PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah pada suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW. Puji Syukur atas limpahan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *USEFULNESS* DAN *EASY OF USE* TERHADAP MINAT NASABAH UNTUK MENGGUNAKAN INTERNET BANKING PADA BANK MANDIRI JEMBER”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Moehammad Fathorrazi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si., Ak. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan Bapak Dr. Ahmad Roziq, S.E, MM, Ak. selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Alfi Arif, SE, M.Ak, Ak. dan Bapak Wahyu Agus Winarno, SE, M.Sc, Ak. selaku dosen pembimbing yang dengan ketulusan hati dan kesabaran memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Kartika, SE, M.Sc, Ak. selaku Dosen Wali serta Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Orang tuaku tercinta Ibunda Trisnowati dan Ayahanda Djaimin Ginting (Alm) yang selalu memberikan kasih sayang, doa, serta dukungan moral maupun

material dengan penuh ketulusan, kesabaran, keikhlasan, dan pengorbanan yang tiada batas.

7. Keluarga dan Tunanganku tersayang, yang senantiasa memberikan dukungan.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan selama di kampus; Derro, Reynaldi, Frahma, Rizal, Agus, Martiyan, Rovi, Aan, Amirul, Firman, sahabat yang selalu memberikan dorongan dan penyemangat hidup, serta yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas semangat dan bantuan kalian dalam segala hal, kenangan dan kebersamaan yang begitu berkesan. Sukses selalu untuk kita.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memperlancar proses penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, 1 Desember 2014

Mochammad Dimas Ismoyo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN JUDUL SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Internet Banking.....	6
2.1.2 TAM (Technology Acceptance Model).....	8
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Minat menggunakan internet banking.....	11
2.2 Pengembangan Hipotesis	15
2.2.1 Kerangka Dasar Konseptual.....	15
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Jenis dan Sumber Data	18
3.3 Populasi dan Sampel	18
3.3.1 Populasi	18
3.3.2 Sampel.....	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.5 Definisi Operasional	20
3.6 Model Analisis Data.....	23
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	23
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	23
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	24
3.7 Prosedur Pengujian Hipotesis	25
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	27

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	27
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	27
4.2	Analisis Data	28
4.2.1	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	28
4.2.2	Uji Validitas	31
4.2.3	Uji Reliabilitas	33
4.2.4	Uji Asumsi Klasik	33
4.2.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	36
4.3	Pembahasan	38
BAB 5.	KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	44
5.1	Kesimpulan	44
5.2	Keterbatasan	44
5.3	Saran	45
	DAFTAR PUSTAKA	46
	LAMPIRAN	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Demografi Responden	28
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	29
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	34
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	34
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikoliniarelitas	35
Tabel 4.8 Nilai Koefisien Jalur	36

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model TAM oleh Davis	9
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	16
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:

1. Kuisisioner Penelitian
2. Hasil Kuisisioner Penelitian
3. Hasil Uji Validitas
4. Hasil Uji Reliabilitas
5. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
6. Hasil Uji Normalitas
7. Hasil Uji Heteroskedastisitas
8. Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dari pengaruh globalisasi sekarang ini begitu pesat yang diiringi dengan perkembangan sistem yang berbasis teknologi. Hal ini telah menyebabkan terjadinya perubahan-perubahan yang begitu cepat di dalam berbagai bidang. Perkembangan teknologi jugalah yang mempengaruhi sistem pada berbagai perusahaan termasuk dalam bidang jasa maupun dagang, terlebih pada sektor perbankan. Hal tersebut juga terjadi di kabupaten Jember, kabupaten Jember merupakan salah satu kota yang mengalami perkembangan yang pesat di Jawa Timur, beberapa dekade ini kabupaten Jember mengalami peningkatan di berbagai bidang termasuk ekonomi, yang secara tidak langsung mempengaruhi bidang perbankan. Peningkatan informasi yang begitu pesat ini menuntut pihak perbankan untuk membuat dan mengembangkan suatu sistem yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah untuk menjamin kepuasan, yang nantinya akan menuju kepada loyalitas, hal tersebut dapat memberikan keuntungan yang diharapkan. Manfaat teknologi pada sektor perbankan sangat besar pengaruhnya, maka dari itu dibutuhkan sistem yang baik pula.

PT. Bank Mandiri, Tbk adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. PT. Bank Mandiri, Tbk merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia, hal ini dibuktikan dengan beragam penghargaan yang di dapat pada jangka waktu lima tahun terakhir dari *Euromoney Magazine*, *Asiamoney Magazine*, *Finance Asia Magazine*, *Alpha Southeast Asia Magazine*, *Marketing Reserch Indonesia* dan *Majalah Infobank* (www.bankmandiri.co.id). PT. Bank Mandiri, Tbk merupakan salah satu yang sudah menggunakan *internet banking* dalam kegiatan operasionalnya. Di tahun 2012 lalu, pertumbuhan transaksi *internet banking* Bank Mandiri mencapai

80%, sementara transaksi mobile banking 50%, sedangkan transaksi di cabang hanya tumbuh 11-15% saja, bahkan volume transaksi internet banking Bank Mandiri dalam 10 tahun terakhir hingga tahun 2012 mencapai Rp 150 triliun (www.bankmandiri.co.id). Tahun 2012 Bank mandiri mengalahkan pertumbuhan *internet banking* Bank BCA yang menjadi pesaing terberatnya, Bank BCA hanya mengalami peningkatan sebesar 40,7%. Dari segi jumlah nilai transaksi *internet banking* lebih unggul daripada *mobile banking*, hal ini karena nasabah lebih percaya melakukan transaksi dalam nilai besar menggunakan layar yang besar pula, hal ini terjadi hampir di semua bank yang memiliki *internet banking*. Penggunaan *internet banking* itu sendiri dalam kegiatan operasional sangat membantu para nasabah dalam melakukan transaksi yang dilakukan. Setiap nasabah pasti menginginkan kemudahan dalam bertransaksi, internet banking menyediakan kemudahan yang di inginkan oleh nasabah tersebut dengan berbagai kelebihan baik dalam manfaat dan fitur-fitur yang terdapat di dalamnya. Dalam hal internet banking, bank mandiri telah mendapat pengakuan dari *Marketing Research Indonesia dan Majalah Infobank* sebagai *1st Internet Banking* pada 14 juni 2013 (www.bankmandiri.co.id).

Keberhasilan Sistem Informasi tergantung pada bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan dalam menjalankan sistem, pemanfaatan teknologi yang digunakan. Di dalam dunia perbankan, pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena langsung berhadapan dengan nasabah. Ketersediaan sistem yang memiliki basis teknologi terbaru dan yang memadai sangat dibutuhkan untuk dapat bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis perbankan yang semakin ketat saat ini.

PT Bank mandiri merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia. PT Bank Mandiri yang berusaha menyaingi bank – bank lain dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik. Bahkan akhir – akhir ini PT Bank Mandiri berupaya menjadi bank nomor satu di Indonesia dengan cara melakukan inovasi – inovasi yang selangkah lebih maju dari bank – bank pesaing lainnya. Salah satunya dengan adanya internet

banking yang mendapat tanggapan positif dari para nasabahnya yang semakin meningkat penggunaannya setiap tahun, dalam hal sistem yang ada biasanya nasabah memilih sistem yang dalam penggunaan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya atau dapat menyelesaikan tugasnya dengan lebih mudah (*Usefulness*) dan tentunya mudah dalam pengoperasiannya (*Easy of Use*) (Davis 1989). Internet banking di Bank mandiri menawarkan banyak hal yang dapat memudahkan dan memanjakan nasabah, selain fitur – fitur yang lengkap, internet banking Bank mandiri mempunyai kelebihan dalam hal dapat langsung melakukan transaksi perbankan, cakupan global dan tanpa batasan waktu serta aman dan respon yang cepat dalam penggunaannya, hal ini dapat membantu nasabah yang dalam kesehariannya dituntut untuk menyelesaikan tugasnya dengan efisien (*Usefulness*). *Internet banking* Mandiri memiliki kelebihan lain dalam hal cara penggunaan yang mudah (*Easy of Use*), nasabah Bank mandiri yang menggunakan *internet banking* akan dipandu oleh sistem untuk melakukan transaksi yang diinginkan dengan cara mengikuti alur yang ada di layar dengan bahasa yang tentunya mudah untuk dipahami, hal ini relative mudah jika dibandingkan dengan *sms banking* yang masih harus mengetikkan kode – kode transaksi yang tentunya akan lebih sulit dan lama dalam pengoperasiannya.

Hal ini menarik perhatian peneliti untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* pada Bank mandiri sehingga dapat mencapai pertumbuhan sebesar 80% pada tahun 2012.

1.2 Rumusan masalah

Pertumbuhan *internet banking* bank mandiri begitu pesat pada 2012 yaitu sekitar 80% mengalahkan saingan terberatnya Bank BCA yang hanya sebesar 40,7%, bahkan pada 5 tahun terakhir jumlah nilai transaksi *internet banking* bank mandiri mencapai 150 triliun. Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan rumusan penelitian :

- 1) Apakah kebermanfaatan sistem (*Usefulness*) berpengaruh terhadap sikap untuk menggunakan (*Attitude Toward Using*) *internet banking* mandiri?
- 2) Apakah kemudahan dalam penggunaan (*Easy of use*) berpengaruh terhadap sikap untuk menggunakan (*Attitude Toward Using*) *internet banking* mandiri?
- 3) Apakah sikap untuk menggunakan (*Attitude Toward Using*) berpengaruh terhadap niat perilaku (*Behavior intention*) untuk menggunakan *internet banking* mandiri?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Untuk menguji secara empiris pengaruh kebermanfaatan sistem (*Usefulness*) terhadap sikap untuk menggunakan (*Attitude Toward Using*) *internet banking* mandiri
- 2) Untuk menguji secara empiris pengaruh kemudahan dalam penggunaan (*Easy of use*) terhadap sikap untuk menggunakan (*Attitude Toward Using*) *internet banking* mandiri
- 3) Untuk menguji secara empiris pengaruh sikap untuk menggunakan (*Attitude Toward Using*) terhadap niat perilaku (*Behavior intention*) untuk menggunakan *internet banking* mandiri

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Pihak Bank

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan informasi mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *internet banking* sehingga dapat dijadikan masukan - masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam waktu yang akan datang. Dengan cara memberikan hasil penelitian kepada pihak Bank

sebagai bahan evaluasi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga nantinya menuju pada bertambahnya pengguna *internet banking*

1.5.2 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber tambahan wawasan bagi peneliti mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah Bank Mandiri untuk menggunakan *internet banking*

1.5.3 Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan dan masukan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada bidang kajian serupa di masa yang akan datang guna mengembangkan dan menyempurnakan penelitian ini.