



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI
NASABAH TERHADAP LAYANAN *INTERNET BANKING* DENGAN
MENGUNAKAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY*

ACCEPTANCE MODEL (TAM)

(Studi Empiris pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jember)

SKRIPSI

oleh:

Wulan Nur Firdauzi

NIM: 13 1042 1095

FAKULTAS EKONOMI
PRODI AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2017



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI
NASABAH TERHADAP LAYANAN *INTERNET BANKING* DENGAN
MENGUNAKAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY*
ACCEPTANCE MODEL (TAM)

(Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jember)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana
(S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah
Jember dan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

oleh:

Wulan Nur Firdauzi

NIM: 13 1042 1095

FAKULTAS EKONOMI
PRODI AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2017

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

PERSETUJUAN SKRIPSI



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI
NASABAH TERHADAP LAYANAN *INTERNET BANKING* DENGAN
MENGUNAKAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY*
ACCEPTANCE MODEL (TAM)

(Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jember)

SKRIPSI

oleh:

Wulan Nur Firdauzi

NIM: 13 1042 1095

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Yulinartati, MM, Akt, CA

Dosen Pembimbing Pendamping : Ade Puspito, SE

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul :ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI PERSEPSI NASABAH TERHADAP
LAYANAN *INTERNET BANKING* DENGAN
KERANGKA *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*
(*TAM*)

(Studi Empiris pada Nasabah PT. Bank Syariah
Mandiri Cabang Jember)

Hari : Senin
Tanggal : 30 Oktober 2017
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Diyah Probowulan, SE, MM

NPK. 05 03 524

Pembimbing I ,

Pembimbing II ,

Dra. Yulinartati, MM, Akt, CA

Ade Puspito, SE

NPK : 95 10 255

NPK : 05 12 418

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si

Diyah Probowulan SE, M.M

NPK :01 09 289

NPK : 05 03 524

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wulan Nur Firdauzi

NIM : 1310421095

Prodi : Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI NASABAH TERHADAP LAYANAN INTERNET BANKING DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*** (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Jember) adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 2017

Yang menyatakan,

Wulan Nur Firdauzi

NIM. 1310421095

MOTTO

“Ingatlah Tuhan mu dalam Hati mu dengan rendah hati dan rasa takut, dan dengan tidak mengeraskan suara, pada waktu pagi dan petang, dan jangan lah kamu termasuk orang-orang yang lengah”

(QS. Al-A’Raf : 205)

“Orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, mereka itu penghuni surga dan mereka akan kekal didalamnya.”

(QS. Al.Baqarah: 82)

“Sebaik-baiknya Manusia adalah Manusia yang paling bermanfaat untuk sesamanya”

(HR. Al-Bukhori)

“Orang goblok sulit dapat kerja, akhirnya usaha sendiri dan ketika sukses orang goblok mempekerjakan orang pintar.”

(Bob Sadino)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran dalam proses pengerjaan skripsi saya, sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Saya persembahkan karya saya yang penuh perjuangan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan saya kehidupan dengan segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Pendidikan saya sebagai bentuk ibadah kepada-Nya.
2. Orang tua ku yang sangat aku cintai terutama Papa ku (P.Taufik) yang telah mendukung dan sangat menyayangi saya dan juga selalu memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi saya , sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan penuh rasa bangga.
3. Bapak Angkat saya yang selalu memberikan jalan kemudahan dalam penyusunan skripsi saya.
4. Dosen pembimbing saya (Bapak Ade Puspito) yang dengan sabar membimbing dan selalu memberikan arahan dalam penyusunan skripsi saya.
5. Kakak-kakak dan ponakan ku tercinta ku yang selalu menghibur saya dalam penyusunan skripsi.
6. Demo yang selalu sabar mencintai dan menyayangi saya, selalu sedia membantu saya, dan selalu sabar dalam membantu saya menyusun hingga menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
7. Sahabat saya Cindy Fatca Sari yang telah setia menjadi tempat curhatan dalam penyusunan skripsi, dan telah menjadi teman setia saya selama berada di Universitas Muhammadiyah Jember.
8. Keluarga Kost Abu-Abu Monyet yaitu Lala, Nisa, Vira, Septa, Nopi, dan Mbak yanti yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama penyusunan skripsi saya.

9. Teman-Teman Akuntansi B angkatan 2013 Universitas Muhammadiyah Jember.
10. Semua pihak yang telah membantu dengan tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Jember.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur hanya kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, dan memberikan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi sehingga tersusunlah skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan *internet banking* dengan menggunakan pendekatan kerangka *technology acceptance model (tam)* (Studi kasus pada nasabah Bank Syariah Mandiri Jember). Skripsi ini di susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi Unibersitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan saya kehidupan dengan semua limpahan rezeki dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Pendidikan saya sebagai bentuk ibadah kepada-Nya.
2. Ibu Dr.Arik Susbiyani, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhaamdiyah Jember.
3. Ibu Diyah Probowulan, SE, M.M selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Nina Martiana, SE, M. Kom, Ak, CA selaku sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Ibu Dr. Yulinartati, MM, Akt, CA selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan dan motivasi kepada penulis.
6. Bapak Ade Puspito, SE selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan dan motivasi kepada penulis.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PEMBIMBING.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	7
2.1.2 Persepsi	8
2.1.3 Nasabah.....	8
2.1.4 Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>).....	8
2.1.5 Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease Of Use</i>)	9
2.1.6 Layanan Internet Banking.....	10
2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penerimaan Nasabah terhadap penerimaan Layanan <i>Internet Banking</i>	11
2.2.1 Personalisasi.....	11
2.2.2 Kepercayaan	12
2.2.3 Kemampuan menggunakan <i>computer</i>	13

2.3 Riset Peneliti terdahulu	14
2.4 Pengembangan Hipotesis	22
2.4.1 Pengaruh Personalisasi Terhadap Persepsi Manfaat dalam menggunakan <i>Internet Banking</i>	22
2.4.2 Pengaruh Personalisasi terhadap persepsi kemudahan dalam menggunakan <i>Internet Banking</i>	22
2.4.3 Pengaruh kemampuan mengakses Teknologi Informasi terhadap persepsi pengguna atas manfaat yang diperoleh dari <i>Internet Banking</i>	23
2.4.4 Persepsi Kemampuan mengakses Teknologi Informasi terhadap persepsi pengguna atas kemudahan menggunakan <i>Internet Banking</i>	23
2.4.5 Pengaruh Kepercayaan Seseorang Terhadap Persepsi Manfaat Dalam Penggunaan <i>Internet Banking</i>	24
2.4.6 Pengaruh Antara Kepercayaan Seseorang Terhadap Persepsi Kemudahan Dalam Penggunaan <i>Internet Banking</i>	25
2.5 Kerangka Konseptual	26
BAB 3 METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	28
3.4 Teknik Pengumpulan data	29
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.5.1 Variabel <i>Dependen</i>	30
3.5.2 Variabel <i>Independen</i>	31
3.6 Teknik Analisis Data	32
3.6.1 Uji Validitas	32
3.6.2 Uji Reliabilitas	32
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.6.5 Pengujian Hipotesis	35
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	38
4.1.1 Riwayat Singkat Perusahaan	38
4.1.2 Identitas Perusahaan	39
4.1.3 Bidang Usaha	40
4.1.4 Produk dan jasa yang ditawarkan	42
4.2 Analisis Data	56
4.2.1 Uji Kualitas Data	56
4.2.1.1 Uji Validitas	56
4.2.1.2 Uji Realibilitas	58
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	59
4.2.2.1 Uji Normalitas	59

4.2.2.2 Uji Multikolonieritas.....	63
4.2.2.3 Uji Heteroskidastisitas	65
4.3 Analisis Regresi Model 1	67
Analisis Regresi Model 2	69
4.3.1 Uji Hioptesis	70
4.3.1.1 Koefisien Determinasi	70
4.3.1.2 Uji F.....	70
4.3.1.3 Uji T.....	71
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	76
4.4.1 Pengaruh Personalisasi terhadap persepsi manfaat dalam menggunakan <i>Internet Banking</i>	76
4.4.2 Pengaruh Personalisasi terhadap persepsi manfaat dalam menggunakan <i>Internet Banking</i>	76
4.4.3 Pengaruh Kemampuan menggunakan komputer terhadap persepsi pengguna dalam manfaat yang diperoleh menggunakan <i>Internet Banking</i>	76
4.4.4 Pengaruh Kemampuan menggunakan komputer terhadap persepsi kemudahan dalam menggunakan <i>Internet Banking</i>	77
4.4.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap persepsi manfaat dalam menggunakan <i>Internet Banking</i>	77
4.4.6 Pengaruh Kepercayaan terhadap persepsi kemudahan dalam menggunakan <i>Internet Banking</i>	78
BAB 5 PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Keterbatasan Penelitian	80
5.3 Saran.....	80
Daftar Pustaka	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Hasil Uji Validitas variabel Personalisasi.....	56
4.2 Hasil Uji Validitas variabel Kemampuan menggunakan computer	57
4.3 Hasil Uji Validitas variabel Kepercayaan.....	57
4.4 Hasil Uji Validitas variabel Persepsi Manfaat.....	57
4.5 Hasil Uji Validitas variabel Persepsi Kemudahan.....	58
4.6 Hasil Uji Realibilitas	59
4.7 Hasil Uji Normalitas (Analisis Statistik) Persepsi Manfaat	62
4.8 Hasil Uji Normalitas (Analisis Statistik) Persepsi Kemudahan	63
4.9 Hasil Uji Uji Multikolonieritas Persepsi Manfaat	64
4.10 Hasil Uji Multikolonieritas Persepsi Kemudahan	65
4.11 Coeffisien Hasil Regresi Persepsi Manfaat	67
4.12 Coeffisien Hasil Regresi Kemudahan.....	69
4.13 Hasil Perhitungan Nilai Koefisien determinasi (PU) (<i>R Square</i>)	71
4.14 Hasil Perhitungan Nilai Koefisien determinasi (PEU) (<i>R Square</i>).....	71
4.15 Hasil Uji F (PEU)	72
4.16 Hasil Uji F (PU).....	72
4.17 Hasil Perhitungan Uji T (PU)	73
4.18 Hasil Perhitungan Uji T (PEU).....	73

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuisisioner	84
Lampiran B Hasil Tabulasi Data	90
Lampiran C Hasil Uji Statistik Deskriptif	96
Lampiran D Hasil Uji Validitas Data.....	98
Lampiran E Hasil Uji Reliabilitas	103
Lampiran F Hasil Uji Normalitas	110
Lampiran G Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	116
Lampiran H Hasil Uji Multikolinieritas.....	119
Lampiran I Hasil Uji Hipotesis (Model 1)	122
Lampiran J Hasil Uji Hipotesis (Model 2)	124
Lampiran K Dokumentasi Penelitian.....	126

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Hasan dkk.2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ketiga*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Amijaya, G.R, 2010. *Pengaruh Persepsi Teknologi informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*. Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Asmara, Demi. 2009. *Pengaruh Kualitas Informasi, Kemampuan Individual, Dan Norma Subyektif Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Internet Sebagai Sumber Pustaka*, Fakultas Ekonomi UBH, Padang.
- Fauziah, S. 2009. *Pengaruh Tekhnology Acceptance Model, Trust and Risk Pada Niat Nasabah Bank Untuk Menggunakan Internet Banking*.Skripsi, Universitas Bung Hatta.
- Fauziati, P .2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*. Universitas Bung Hatta Padang.
- Feronica, Elisabeth, Paskah I. 2011. *Anteseden dan Konsekuen sikap Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Survey Pada Pengguna Klik BCA)*. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Terapan. Universitas Kristen Satya Wacana.
- Gibson dan James, 1993. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Terjemahan Nunuk Andriani. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Goh, H.P. 1995. *The Diffusion of Internet in Singapore*. Academic Exercise, Faculty of Business Administration National University of Singapore.
- Gozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Universitas Diponegoro: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kusuma, Susilowati, D. 2007. *Determinan Pengadopsian Layanan Internet Banking: Perspektif Konsumen Perbankan Daerah Istimewa Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia.
- Kompas, 2014. *Jejak Pendapat Masyarakat tentang internet banking*.
- Kompas, 2016. *Kasus Pembobolan ATM dengan Teknik skimming*.

- Maharsi, Sri dan Fenny. 2006. *Analisa Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan pengaruh kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna Internet banking di Surabaya*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 8, No.1.
- Mulyadi, 2008. *Sistem Akuntansi*. Universitas Gajah Mada: Salemba Empat.
- Nugroho Ika, P. 2011. *Anteseden Dan Konsekuen Sikap Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Survey Pada Pengguna KlikBCA)*. Universitas Kristen Satya Wacama, Salatiga.
- Rhardjo, B. 2011. *Aspek Tekhnology dan Keamanan Dalam Internet Banking*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Universitas Brawijaya
- Ramadhani, Risna. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah terhadap layanan Iternet Banking di Semarang: Dengan menggunakan pendekatan model (TAM)*. Jurnal Akuntansi Indonesia, Universitas Islam Indonesia.
- Seni, P. L. 2008. *Pengaruh Social Dalam Penggunaan Perangkat Lunak Akuntansi Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM)*, Skripsi. Universitas Gajah Mada.
- Sugiyono, 2003. *Statistika untuk penelitian (edisi pertama)*. Bandung.
- Tampubolon, Nelson. 2004. Surat Edaran: *Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Penerapan Melalui Internet (Internet Banking) (online)*. August 24, 2005.
- Wijaya, Petra, Surya M. 2006. *Pengaruh computer Self Efficacy dan Trust Technology Fit Terhadap penerimaan penggunaan Internet*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol, 2 No.1, Hal 37-52
- Walgito, Bimo, 1997. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijayanti, R. 2011. *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking (Studi Empiris Terhadap Nasabah Bank di Depok)*. Universitas Gunadarma.
- Zahra, familia. 2009. *Pengaruh Kualitas Informasi, Kemampuan Individual, Dan Norma Subyektif Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Internet Sebagai Sumber Pustaka*, SNA 12, Palembang.

www.syariahmandiri.ac.id