

**PENGARUH MANFAAT DAN KEMUDAHAN TERHADAP PERILAKU
NASABAH BANK DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*
DENGAN MINAT BERPERILAKU SEBAGAI VARIABEL MEDIASI.**

*The Influence of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Banking
Customers Behavior in Using Internet Banking with Behavioral Intention as
Mediating Variable*



Oleh :

**NORMAN HADIMUJIARTO
20050410011**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012**

SKRIPSI

**PENGARUH MANFAAT DAN KEMUDAHAN TERHADAP PERILAKU
NASABAH BANK DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING
DENGAN MINAT BERPERILAKU SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

*The Influence of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Banking
Customers Behavior in Using Internet Banking with Behavioral Intention as
Mediating Variable*

Diajukan oleh :

NORMAN HADIMUJIARTO
20050410011

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Fauziah, SE.,M.Si.
NIK: 043 057

Tanggal, 10 September 2012

SKRIPSI

**PENGARUH MANFAAT DAN KEMUDAHAN TERHADAP PERILAKU
NASABAH BANK DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING
DENGAN MINAT BERPERILAKU SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

*The Influence of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Banking
Customers Behavior in Using Internet Banking with Behavioral Intention as
Mediating Variable*

Diajukan oleh :
NORMAN HADIMUJIARTO
20050410011

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan
Dewan penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 5 September 2012
yang terdiri dari

Fajarwati, S.E., M.Si.
Ketua Tim Penguji

Fauziah, S.E., M.Si.
M.Si.
Anggota Tim Penguji

Hasnah Rimiati, S.E.,
M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si.
NIK: 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Norman Hadimujiarto

Nomor Mahasiswa : 20050410011

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul :

” PENGARUH MANFAAT DAN KEMUDAHAN TERHADAP PERILAKU NASABAH BANK DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING DENGAN MINAT BERPERILAKU SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”

tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut di batalkan.

Yogyakarta, 10 September 2012

Norman Hadimujiarto

MOTTO

Seungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari
sesuatu urusan,
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh
urusan yang lain”
(Qs.: Al Insyirah ayat 6)

“Seungguhnya orang-orang yang banyak berbakti benar-benar berada dalam Surga
yang penuh kenikmatan”
(Qs.: Al Infithaar)

Tariklah manfaat dari setiap menit yang berlalu, agar jangan sampai ia terlewat dengan
perencana, maka untuk setiap
jam berikutnya kita tak perlu cemas lagi, sebab ia
akan membawa keberhasilannya sendiri.

Kesempatan hanya datang satu kali maka janganlah engkau sia-siakan,
jika kesempatan itu belum tiba, bikinlah kesempatan itu menjadi ada

Norman Hadimujarto, S.E

Terima kasih sebesar-besarnya dalam hidupku, dengan penuh syukur selalu kupanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan banyak kebahagiaan dan kemudahan dalam hidupku. Karya tulis ini merupakan bukti cinta kasihku kepada orang-orang yang aku sayangi dan terdekat dihatiku. Skripsi ini ku persembahkan kepada :

Ibunda Hasih Riyanti

(Terima kasih atas do'a dan dukungannya yang tiada henti demi keberhasilan Putramu ini)

Adikku Yayan Karkasivi

(thank's atas dukungan dan do'a yang selama ini di Berikan pada ku)

My Honey "Haryani Prastiwi,S.H.,M.Kn."

(Seseorang yang telah memberiku kebahagiaan, perhatian, Do'a dan kasih sayang yang tulus)

"You' re Spirit in My Life, Love U"

Seluruh Keluarga besar ku

(Terima kasih atas do'a dan dukungannya)

Friend'S

(Seluruh teman-teman ku yang selama ini telah banyak membantu ku, Don't Forget Me)

Thank's to My CB

(Terimakasih kamu telah menemani aku baik suka dan duka tapi banyak dukanya tapi kamu tidak mengeluh sehingga aku bisa menyelesaikan skripsiku ini, kamu sangat istimewa)

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh manfaat dan kemudahan terhadap perilaku nasabah bank dalam menggunakan *Internet Banking* dengan minat berperilaku sebagai variabel mediasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Sampel yang digunakan sebanyak 120 orang responden, dari jumlah tersebut sebanyak 113 kuesioner yang kembali. Data yang terkumpul kemudian di analisis menggunakan *structural equation model* (SEM), dengan menggunakan program AMOS 16.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manfaat tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat berperilaku para nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* untuk transaksi perbankan. Kemudahan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat perilaku para nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* untuk transaksi perbankan. Minat berperilaku tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku para nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* untuk transaksi perbankan. *Goodness of Fit* adalah sebuah ukuran non-statistikal yang mempunyai rentang nilai antara 0 (*poor fit*) sampai dengan 1.0 (*perfect fit*). Pada penelitian ini kriteria *Goodness of Fit* dapat diketahui yaitu *Chi-square* (x^2) adalah 156,774, CMIN/DF adalah 1,197, AGFI adalah ,838, TLI adalah ,958, CFI adalah ,964, RMSEA adalah ,042. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa model *goodness of fit* yang diajukan dalam penelitian ini mayoritas baik.

Kata Kunci: Manfaat, Kemudahan, Minat Berperilaku, Perilaku, dan *Internet Banking*.

ABSTRACT

This research aims at analyzing the influence of benefits and easiness on banking customer behavior in using *Internet Banking* with behavioral intention as mediating variable. *Purposive Sampling* was used as the method in taking the sample. *Purposive Sampling* is a sampling technique based on particular criteria. Questionnaires were given to 120 respondents, and 113 questionnaires were returned. Then, data were analyzed by using *structural equation model* (SEM) by using AMOS 16 program.

The research shows that benefits do not positively and significantly influence customer behavioral intention in using *Internet Banking* for banking transaction. Easiness does not positively and significantly influence customer behavioral intention in using *Internet Banking* for banking transaction. Behavioral intention does not positively and significantly influence customer behavioral intention in using *Internet Banking* for banking transaction. *Goodness of Fit* is a non-statistical measurement which has a range from 0 (poor fit) to 1.0 (perfect fit). In this research, the criteria of *Goodness of Fit* can be known in which *Chi-square* (x^2) is 156.774, CMIN/DF is 1.197, AGFI is .838, TLI is .958, CFI is .964, RMSEA is .042. Generally it can be said that *goodness of fit* model in this research is generally good.

Key Words: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Behavioral Intention, Behavior, and Internet Banking*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "PENGARUH MANFAAT DAN KEMUDAHAN TERHADAP PERILAKU NASABAH BANK DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* DENGAN MINAT BERPERILAKU SEBAGAI VARIABEL MEDIASI".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam penggunaan informasi dan masukan untuk mengambil suatu kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Skripsi ini juga dapat memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu dan adikku yang senantiasa memberikan dorongan, do'a dan perhatian kepada peneliti hingga dapat menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr.Nano Prawoto, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Ibu Fauziah, S.E.,M.Si. selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan bimbingan serta petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selama ini telah memberikan bimbingan, ilmu pengetahuan dan nasehat.

5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman dalam penyusunan skripsi ini. Sebagai kata akhir, "Tak ada gading yang tak retak", begitu juga halnya dengan skripsi ini yang mungkin masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 10 September 2012

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KERANGKA TEORI DAN PENURUNAN HIPOTESIS	9
A. Landasan Teori	9
1. Theory of Reasoned Action (TRA)	9
2. Teknologi Acceptance model (TAM)	10
B. Penurunan Hipotesis Penelitian	18
C. Model Penelitian	23

BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Subyek dan Obyek Penelitian	25
B. Jenis Data	25
C. Teknik Pengambilan Sampel	25
D. Teknik Pengumpulan Data	26
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	26
1. Variabel Manfaat	26
2. Variabel Kemudahan	27
3. Variabel Minat Berperilaku	28
4. Variabel Perilaku	29
F. Uji Kualitas Instrumen	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reliabilitas	30
G. Analisis Structural Equation modelling (SEM)	31
1. Uji Asumsi	31
a. Ukuran Sampel	31
b. Uji Normalitas Data	31
c. Uji Multikolinearitas dan Singularity	32
d. Uji Outliers	32
1. Univariate Outliers	32
2. Multivariate Outliers	32
2. Uji Model (Goodness of fit)	33
3. Uji Hipotesis	34

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	35
A. Analisis Data	35
1. Analisis Deskriptif	35
2. Analisis Instrumen	38
3. Asumsi SEM	40
4. Uji Model (<i>Goodness of Fit Index</i>).....	46
5. Analisis Jalur	47
B. Pembahasan	49
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
C. Keterbatasan	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	<i>Goodness of Fit Model</i>	33
Tabel 4.1	Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2	Usia	36
Tabel 4.3	Jenis Pekerjaan.....	37
Tabel 4.4	Jenis Bank	37
Tabel 4.5	Intensitas Menggunakan	38
Tabel 4.6	Uji Validitas	38
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.8	Uji Normalitas Data	40
Tabel 4.9	Univariate Outliers.....	42
Tabel 4.10	Z-Score	43
Tabel 4.11	Multivariate Outliers	44
Tabel 4.12	Multivariate Outliers Setelah Kasus Nomor 72 Dihapus	45
Tabel 4.13	Evaluasi <i>Goodness of Fit Index</i>	46
Tabel 4.14	Estimasi Parameter	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Output Amos
- Lampiran 5 Hasil Uji Outliers Univariate
- Lampiran 6
- Lampiran 7
- Lampiran 8

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Theory of Reasoned Action (TRA)	9
Gambar 2.2	Model Technology Acceptance Model (TAM)	11
Gambar 2.3	Model Penelitian	23