

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI DAN FITUR
LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING**

(Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi (S.Ak)**



Oleh :

Intan Sri Asti

17630070

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2021



**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI DAN FITUR LAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*
(Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana**

INTAN SRI ASTI

17630070

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
TAHUN 2021**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh persepsi teknologi informasi dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Sampel yang diambil adalah nasabah bank BRI sebanyak 96 orang sebagai responden yang sudah menggunakan *internet banking* minimal satu kali. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Metode yang dipakai dalam pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* dan cara yang digunakan *puspositive sampling*. Sedangkan Teknik analisa yang digunakan yaitu regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 25. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa persepsi teknologi informasi dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.

Kata Kunci : Persepsi teknologi informasi, fitur layanan, dan minat nasabah menggunakan *internet banking*

ABSTRACT

This study aims to explain the effect of perceptions of information technology and service features on customers' interest in using internet banking. Samples taken are 96 customers of *BRI* bank as respondents who have used internet banking at least once. This research is quantitative in nature. The method used in sampling is nonprobability sampling and the method used is purposive sampling. Meanwhile, the analysis technique used is multiple linear regression with the help of the SPSS version 25 program. Based on the research that has been done, it is found that perceptions of information technology and service features affect customer interest in using internet banking.

Keywords: Perceptions of information technology, service features, and customer interest in using internet banking

RINGKASAN

Intan Sri Asti. 2021. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI)
Skripsi. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
Pembimbing (1) Suyanto, S.E., M.Si., Akt , CA., ACPA., CRA, CPA
Pembimbing (2) Angga Kurniawan, S.E., M.Sc

Kata Kunci : Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan, Minat Nasabah, *Internet Banking*.

Perbankan menciptakan berbagai inovasi untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi yaitu melalui *internet banking*. *Internet banking* bisa diakses nasabah melalui *website* maupun aplikasi yang bisa diunduh di *playstore*. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup di era sekarang, *internet banking* mampu memenuhi kebutuhan nasabah dengan mudah, cepat, dan aman. *Internet banking* dapat diakses kapan pun dan dimana pun

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi teknologi informasi dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* dimana penelitian dilakukan kepada nasabah Bank BRI.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dan metode pengambilan sampel dengan teknik yang digunakan yaitu *non probability sampling* dan cara yang dipakai *puspositive sampling*. *Puspositive sampling* yaitu suatu teknik dalam penentuan sampel melalui pertimbangan tertentu. Pengambilan data dalam penelitian ini berupa data primer yaitu data yang bersumber dari individu secara langsung, berupa pengisian kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan. Data yang sudah diperoleh dari nasabah akan diolah ke dalam program SPSS versi 25.

Hasil dari penelitian ini bahwa hipotesis pertama pengaruh persepsi teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Hipotesis kedua fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Hipotesis ketiga persepsi teknologi informasi dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* secara simultan.

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI
PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI DAN FITUR LAYANAN TERHADAP
MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI)

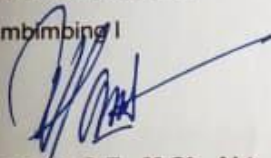
INTAN SRI ASTI

17630070

Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji


Metro, 26 April 2021

Pembimbing I


Suyanto, S.E., M.Si., Akt., CA., ACPA., CRA

NIDN 0230107502

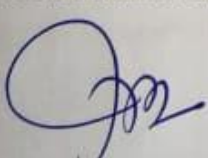
Pembimbing II


Angga Kurniawan, S.E., M.Sc

NIDN 0205078701

Menyetujui

Ka. Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Elmira Febri Darmayanti, S.E., M.A.B

NIDN 0211028002

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI DAN FITUR LAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET BANKING

(Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI)

INTAN SRI ASTI

NPM. 17630070

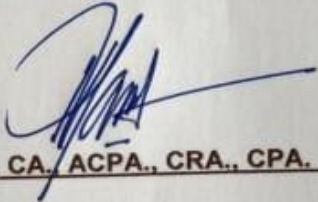
Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada

Hari : Selasa

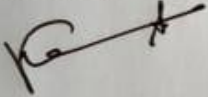
Tanggal : 4 Mei 2021

Tempat Ujian : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro

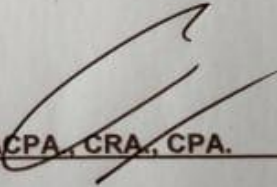
Tim Penguji :


Suyanto, S.E., M.Si., Akt., CA., ACPA., CRA., CPA. (Penguji I)

NIDN 0230107502


Angga Kurniawan, S.E. M.Sc. (Penguji II)

NIDN 0205078701


Nedi Hendri, S.E., M.Si., Akt. CA., ACPA., CRA., CPA. (Penguji Utama)

NIDN 0020048101

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Metro


Suwanto, S.E., M.M.

NIDN 02100368020

MOTTO

“Allah SWT akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang berilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan” (Qs Al-Mujadillah :11)

“When you bulid in silince people don't know what to attack”

“Done is better than Perfect”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Saya saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Saya Intan Sri Asti yang sudah berjuang walaupun banyak rintangan yang menghalangi, terimakasih untuk tetap kuat sampai akhir.
2. Orangtua saya yang sudah sangat banyak membantu dalam berbagai hal selama penyusunan skripsi ini
3. Dosen pembimbing, Bapak Suyanto dan Bapak Angga Kurniawan yang telah membantu banyak hal dalam terselesainya skripsi ini.

Saudaraku dan teman-teman Nippont Paint yang telah berjuang bersama-sama.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis bisa mengerjakan skripsi dengan baik. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI)” disusun untuk tugas akhir guna menyelesaikan pendidikan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Dalam proses penelitian ini penulis menerima banyak arahan, bimbingan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak Suyanto, S.E., M.Si., Akt., CA., ACPA., CRA., CPA Selaku Wakil Rektor II sekaligus Dosen Pembimbing 1.
3. Bapak Suwanto, S.E., M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Ibu Gustin Padwa Sari, S.E., M.S.Ak. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Bapak Angga Kurniawan, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan membantu penulis dalam menyusun skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan bantuan kepada penulis.
7. Ibuku tersayang yang selalu mendoakan, mendukung dan memberi semangat dalam menyusun skripsi.
8. Saudaraku dan sahabat-sahabat yang sudah berjuang bersama dalam penyusunan skripsi.
9. Semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini yang memberikan bantuan baik informasi, data atau motivasi.
10. Kim namjoon, Kim soekjin, Min yoongi, Jung hoesoek, Park jimin, Kim taehyung, Joen jungkook yang sudah menghibur saat masa-masa tersulit mengerjakan skripsi.

Penulis menyadari dengan arahan, dukungan, bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan baik. Doa serta puji syukur, semoga Allah SWT membalas kebaikan semuanya. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Metro, 4 Februari 2021



Penulis

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Intan Sri Asti
NPM : 17630070
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK BRI)"** merupakan karya saya dan bukan hasil plagiat. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Apabila kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 2 Mei 2021

Yang membuat pernyataan,



Intan Sri Asti

NPM 17630070



PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2066/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : INTAN SRI ASTI
NPM : 17630070
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET BANKING (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK BRI)

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 31 Mei 2021
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

No. 116
Timur Kota
nesia

metro.ac.id
.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
RINGKASAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	xii
SURAT KETERANGAN UJ KESAMAAN.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	6

BAB II KAJIAN LITERATUR.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	7
2. Teori Persepsian.....	8
3. Persepsi Teknologi Informasi.....	10
4. Fitur Layanan.....	12
5. <i>Internet Banking</i>	12
6. Minat Nasabah.....	13
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Penelitian.....	18
D. Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Desain penelitian.....	20
B. Tahapan Penelitian.....	20
C. Definisi Operasional Variabel.....	22
D. Sumber Pengumpulan Data.....	25
E. Instrumen Penelitian.....	25
F. Teknik Analisis Data.....	26
1. Pengujian validitas.....	26
2. Pengujian Reabilitas.....	26
3. Uji Asmsi Klasik.....	27
4. Regresi Linier Berganda.....	28
5. Pengujian Hipotesis.....	29
6. Koefisiensi Determinasi.....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran Umum Responden.....	35
B. Statistik Deskriptif.....	32
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	32
1. Uji Validitas.....	33
2. Uji Reabilitas.....	35
3. Uji Normalitas.....	38
4. Uji Linieritas.....	38
5. Uji Multikolinieritas.....	39
6. Uji Heteroskedastisitas.....	40
7. Uji Regresi Linier Berganda.....	42
8. Uji Koefisiensi Determinasi.....	45
D. Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP.....	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pengguna Internet Banking.....	4
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. Indikator Penelitian Persepsi teknologi Informasi.....	23
Tabel 4. Indikator Penelitian Fitur Layanan.....	24
Tabel 5. Indikator Penelitian Minat Nasabah Menggunakan Internet banking.....	24
Tabel 6. Jenis Kelamin Responden.....	30
Tabel 7. Kelompok Umur Responden.....	30
Tabel 8. Pendidikan Terakhir Responden.....	31
Tabel 9. Pekerjaan Responden.....	31
Tabel 10. Statistik Deskriptif.....	32
Tabel 11. Uji Validitas Persepsi teknologi Informasi.....	33
Tabel 12. Uji Validitas Fitur Layanan.....	34
Tabel 13. Uji Validitas Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking.....	34
Tabel 14. Uji Reabilitas Persepsi Teknologi Informasi.....	36
Tabel 15. Uji Reabilitas Fitur Layanan.....	36
Tabel 16. Uji Reabilitas Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking.....	37
Tabel 17. Uji Linieritas Y dan X1.....	39
Tabel 18. Uji Linieritas Y dan X2.....	39
Tabel 19. Uji Multikolinieritas.....	40
Tabel 20. Uji Heteroskedastisitas – Glejser.....	41
Tabel 21. Uji Regresi Linier berganda.....	42
Tabel 22. Uji F.....	44
Tabel 23. Uji Koefisiensi Determinasi.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Technology Acceptance Model.....	7
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3 Uji Normalitas.....	38
Gambar 4 Uji Heteroskedastisitas.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Jawaban Responden

Lampiran 3 Tabel Uji f dan Tabel Uji t

Lampiran 4 Hasil Output SPSS

Lampiran 5 Riwayat Hidup

Lampiran 6 Formulir Evaluasi Penetapan Judul Skripsi

Lampiran 7 Berita Acara Seminar Proposal

Lampiran 8 Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 9 Persetujuan Perbaikan Proposal

Lampiran 10 Surat Keputusan Pengangkatan Dosen Pembimbing

Lampiran 11 Surat Keputusan Ujian Skripsi

Lampiran 12 Rekap Hasil Ujian Skripsi