

**ANALISIS HUBUNGAN FAKTOR *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*,
TRUST, DAN *RISK* PADA NIAT NASABAH PERBANKAN SWASTA DI
YOGYAKARTA DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING***

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi
(S1) Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

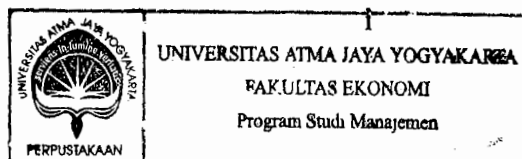


Disusun Oleh:

Irine Selvy Elyastuti

NPM : 05 03 15821

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
DESEMBER, 2009**



ANALISIS HUBUNGAN FAKTOR *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*, *TRUST*, DAN *RISK* PADA NIAT NASABAH PERBANKAN SWASTA DI YOGYAKARTA DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*

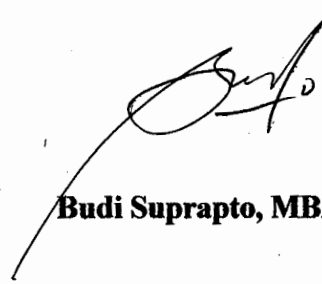
Disusun oleh :

IRINE SELVY ELYASTUTI

NPM : 05 03 15821

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Tanggal 12 November 2009

SKRIPSI

ANALISIS HUBUNGAN FAKTOR *TECHNOLOGY ACCEPTANCE, TRUST, DAN RISK* PADA NIAT NASABAH PERBANKAN SWASTA DI YOGYAKARTA DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

IRINE SELVY ELYASTUTI

NPM : 05 03 15821

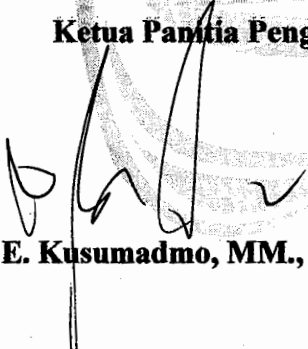
Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 10 Desember 2009 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat

Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen

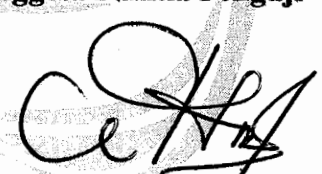
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


E. Kusumadmo, MM., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji


Drs. D. Koeshartono, MM.


Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

**Yogyakarta, 10 Desember 2009
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**


Dr. R. Maryatmo, MA.

**FAKULTAS
EKONOMI**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS HUBUNGAN FAKTOR *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*,
TRUST, DAN *RISK* PADA NIAT NASABAH PERBANKAN SWASTA DI
YOGYAKARTA DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING***

Benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam bentuk catatan perut atau daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 12 November 2009

Yang Menyatakan,



Irine Selvy Elyastuti.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan karunia-Nya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Analisis Hubungan Faktor *Technology Acceptance, Trust dan Risk* Pada Niat Nasabah Perbankan Swasta Di Yogyakarta Dalam Menggunakan *Internet Banking* ”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penulisan ini, Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. My GOD..."JESUS CHRIST" yang dahsyat dan hebat buat berkat nya dan pekerjaan Nya yang besar dalam setiap sisi kehidupanku karena segala sesuatu di dalam DIA tidak akan ada yang mustahil.
2. Budi Surapto, MBA., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan tenaga, waktu, kesempatan, dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan pengertian hingga terselesainya skripsi ini.

3. C. Jarot Priyo Gutomo, Drs., MBA., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Terima kasih atas pengabdian dan dukungan dalam hal akademik, khususnya perhatian yang telah bapak berikan untuk mahasiswa jurusan manajemen.
4. Papa and Mamaku tercinta yang telah mendidiku dengan sabar dan menyayangiku. Berkat papa and mama, aku merasakan hidup yang indah punya keluarga yang bahagia, n Thx buat dukungannya aku dapat menyelesaikan kuliah.
5. Adeku lyra yang selalu dukung kaka, dan yang selalu bikin hidup keluarga penuh keceriaan.
6. For all my best friend's Gkkd iwil sttnas ka eci, anyez bogel, ka tulus, ka hendrik, riamon, ka sen2, ka nad, denok, ka dewi, awak, brury, lino, yuni thx buat persekutuan yang indah bersama kalian..
7. Buat anak2 Klas I n kontrakan yang kompak. nana, tata , Maureen, Kris, Desi, unyil, bunda, mba nil, Arini, Dani, Ika, Raras, *success friend*, GBU.
8. Teman-teman seperjuangan skripsi; Uni Anka, Wendy, Veva, Ivon, Vina. berkat ketekunan dan andalkan Tuhan kita pasti bisa berhasil lulus Thx's yach..buat support n doa xan...
9. Team singer n musik Gkkd: Mba ruth, ka yonas, yosman, lidia , kiki ,bobi ka olive, oline, Chris, ka bRy, mbok, adrian. Manoa, yehuda, ka beni, erwin, yoga thx buat latihan yang indah n menyenangkan... buat elevate band yona, chris, yohan , yosua.. ayo bro terus berkarya..

10. Teman-teman KKN nyah Mira, Anka ,Made, Sony,Heru,si pok, Thanx firend buat kerja sama kalian selama kkn kompak abis.
11. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala bantuannya hingga terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan diterima penulis dengan senang hati. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan dan perhatian kepada semua pihak yang telah ikut serta dalam penyelesaian skripsi ini dan berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Penulis

Irine Selvy Elyastuti.

HALAMAN MOTTO

YEREMIA 17:7

Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan!

FILIPI 4:13

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam DIA yang memberi kekuatan kepadaku”

MARKUS 10:27

“Bagi manusia hal itu tidak mungkin, tetapi bukan demikian bagi Allah sebab segala sesuatu adalah mungkin bagi Allah”

MARKUS 11:24

“Karena itu AKU berkata kepadamu: apa saja yang kamu minta dan doakan, percayalah bahwa kamu telah menerimanya, maka hal itu akan diberikan kepadamu”

HALAMAN PERSEMBAHAN

**“Hanya Dia yang dapat ku andalkan dalam segala keadaan,
meskipun orang berkata tidak mungkin Tuhan akan
menjadikannya mungkin”**

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

First and special to "JESUS CHRIST"

Papa, Mama, Lyra yang terkasih

My love Pipu buat cinta, sayang, kesabaran n pengertiannya,

ayank berarti besar buat aku.. thx ya ☺

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Motto	vii
Halaman Persembahan	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Intisari	xv
 BAB I Pendahuluan	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
 BAB II Landasan Teori	 8
2.1. Teknologi Informasi	8
2.2. Kepercayaan dan <i>Internet Banking</i>	8
2.3. Teori-teori Tentang Pengadopsian Teknologi	11
2.3.1. <i>Theory of Reason Action</i> (TRA)	11
2.3.2. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	12
2.3.3. <i>Social Cognitive Theory</i>	13
2.3.4. <i>Task Technology Fit</i>	13

2.3.5. <i>The Diffusion of Innovation Theory</i> (DIT)	14
2.3.6. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	14
2.4. Hipotesis	17
BAB III Metode Penelitian	21
3.1. Subyek dan Lokasi Penelitian	21
3.2. Metode Pengambilan Populasi dan Sampel	21
3.2.1. Populasi	21
3.2.2. Sampel	21
3.3. Definisi Operasional Variabel	22
3.3.1. Kemudahan Untuk Menggunakan <i>Internet Banking</i>	23
3.3.2. Kepercayaan Terhadap Keamanan Transaksi <i>Internet Banking</i>	23
3.3.3. Niat Perilaku Menggunakan <i>Internet Banking</i>	24
3.3.4. Daya Guna <i>Internet Banking</i>	25
3.3.5. Resiko Bertransaksi Menggunakan <i>Internet Banking</i>	25
3.4. Metode Pengumpulan Data	26
3.5. Metode Pengujian Instrumen Penelitian	26
3.6. Metode Analisis Data	27
3.6.1. Analisis <i>Maximum Likelihood Estimation</i>	28
BAB IV Analisis Data	31
4.1. Penjelasan Penelitian	31
4.2. Pengujian Instrumen	32
4.3. Analisis Deskriptif	34
4.4. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	37
BAB V Penutup	45
5.1. Kesimpulan	45
5.2. Implikasi Manajerial	46
5.3. Saran	47
5.4. Kelemahan Penelitian	48
Daftar Pustaka	49

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Indikator Dalam Pengujian SEM	29
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.3. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.4. Persentase Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.5. Persentase Responden Berdasarkan Bank yang Digunakan	36
Tabel 4.6. Persentase Responden Berdasarkan Saran Dalam Penggunaan Bank	36
Tabel 4.7. Hasil Uji Normalitas	38
Tabel 4.8. Hasil Uji Kesesuaian Model	39
Tabel 4.9. Pengujian Hipotesis Hubungan Antara <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Risk</i> , <i>Trust</i> dan <i>Behavior</i> <i>Intention</i>	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Bagan TRA.....	12
Gambar 2.2. Bagan TPB	13
Gambar 2.3. Bagan DIT.....	14
Gambar 2.4. Bagan TAM.....	17
Gambar 4.1. Hasil Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuisisioner
Lampiran	II	Validitas dan Reliabilitas
Lampiran	III	Analisis Persentase
Lampiran	IV	Analisis SEM
Lampiran	V	Data Jawaban Responden

ANALISIS HUBUNGAN FAKTOR *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*, *TRUST*, DAN *RISK* PADA NIAT NASABAH PERBANKAN SWASTA DI YOGYAKARTA DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*

Irine Selvy Elyastuti

NPM : 05 03 15821

Pembimbing

Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Intisari

Internet banking membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru. Perkembangan membutuhkan suatu pengenalan nilai-nilai konsumen untuk membangun hubungan jangka panjang antara organisasi dengan konsumen di Electronic-era. Dalam transaksi ekonomi terdapat interaksi antara penjual dengan pembeli untuk memperkuat hubungan jangka panjang antara penjual dan pembeli begitu juga dalam transaksi internet banking, pihak bank berusaha untuk membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabahnya. Dalam internet banking, adanya pemisahan secara fisik antara bank dengan konsumennya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara konsumen dengan karyawan bank dalam internet banking menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari konsumen adalah yang terpenting bagi bank.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kegunaan internet banking pada perbankan swasta banyak digunakan oleh nasabah Bank di Yogyakarta, bagaimana resiko menggunakan internet banking mempengaruhi nasabah Bank swasta di Yogyakarta untuk menggunakannya, dan bagaimana kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap penggunaan internet banking pada perbankan swasta di Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived usefulness*, *Perceived Usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavior intention*, *Perceived Ease of Use* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavior intention*, *Trust* berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived risk*, *Perceived Risk* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavior intention*, *Trust* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavior intention*.

Kata kunci: *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness*, *Behavior Intention*, *Trust*, *Perceived Risk*