

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
FREKUENSI PENGGUNAAN *INTERNET BANKING*  
(STUDI EMPIRIS PADA NASABAH PT. BANK OCBC NISP, TBK. SE-JAWA TIMUR)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Diajukan oleh

**Nama : Yoga Pratama**

**NIM : 52411409**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN  
JULI 2017**

Skripsi berjudul

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
FREKUENSI PENGGUNAAN *INTERNET BANKING*  
(STUDI EMPIRIS PADA NASABAH PT. BANK OCBC NISP, TBK. SE-JAWA TIMUR)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Yoga Pratama (52411409)**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian  
tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Akuntansi.

Madiun, 03 Desember 2016

disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I

Pembimbing II



**Sri Rustivaningsih, S.E., M.Si., Ak.CA**

**Theresia Purbandari, S.E., M.Sc.**

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Unika Widya Mandala Madiun

Ketua Jurusan Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Unika Widya Mandala Madiun



**Mujilan, S.E., M.Sc.**



**Dwi Handayani, S.E., M.Si.**

Skripsi berjudul

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
FREKUENSI PENGGUNAAN *INTERNET BANKING*  
(STUDI EMPIRIS PADA NASABAH PT. BANK OCBC NISP, TBK. SE-JAWA TIMUR)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Yoga Pratama (52411409)**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi.

Madiun, 14 Juli 2017  
Tim Penguji Skripsi

1. Dwi Handayani, S.E., M.Si.  
Ketua

(  )

2. Intan Immanuel, S.E., M.S.A.  
Anggota

(  )

3. Theresia Purbandari, S.E., M.Sc.  
Anggota

(  )

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul: **Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Frekuensi Penggunaan *Internet Banking* (Studi Empiris pada Nasabah PT. BANK OCBC NISP, Tbk. Se-Jawa Timur)** tidak memuat karya orang lain atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jikalau ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya bersedia gelar keserjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, November 2016



Yoga Pratama

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Teman sejati adalah ia yang meraih tangan Anda dan menyentuh hati Anda.

(Heather Pryor)

Bukan lebih keras, tapi bekerjalah lebih cerdas.

(Yoga Pratama)

Skripsi ini Penulis persembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibuku
2. Adikku
3. Kekasihku
4. Almamater

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini untuk membuktikan secara empiris bahwa *reliability*, *convenience*, *efficiency*, *comfort*, *serviceability*, *security*, *privacy*, *assurance*, *reputation*, *customization*, serta *customer service* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. cabang Malang, Kediri, Mojokerto, Madiun, dan Ponorogo yang berjumlah 215 orang. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *cluster sampling* dengan bantuan rumus Slovin. Pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability*, *convenience*, *efficiency*, *serviceability*, *security*, dan *customer service* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking*. Sedangkan *comfort*, *assurance*, dan *customization* berpengaruh negatif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking*. Faktor-faktor yang tidak berpengaruh terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* adalah *privacy* dan *reputation*.

Kata kunci : *convenience*, *comfort*, *serviceability*, *assurance*, *reputation*.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah yang kuasa atas segala rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Frekuensi Penggunaan *Internet Banking* (Studi Empiris Pada nasabah PT. BANK OCBC NISP, Tbk. Se-Jawa Timur)** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program sarjana (S1) jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak bisa terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Mujilan, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widya Mandala Madiun.
2. Ibu Dwi Handayani, S.E., M.Si. selaku Ketua Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widya Mandala Madiun.
3. Ibu Sri Rustiyarningsih, S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing pertama atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
4. Ibu Theresia Purbandari, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing kedua atas segala bimbingannya, masukan, dorongan, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

5. Kedua orang tua, kekasih, serta segenap keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya.
6. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Seluruh responden nasabah pengguna *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. cabang Malang, Kediri, Mojokerto, Madiun, dan Ponorogo yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
8. Seluruh staff dan karyawan PT. Bank OCBC NISP, Tbk. cabang Malang, Kediri, Mojokerto, Madiun, dan Ponorogo yang telah membantu, terima kasih atas kerjasamanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Madiun, November 2016  
Penulis,

Yoga Pratama  
NIM : 52411409



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS....	11
A. Telaah Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	11
1. <i>Internet Banking</i> .....	11
2. Kualitas Layanan.....	14
3. Karakteristik atau Dimensi Kualitas Layanan.....	16
4. Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i> (IB).....	20
5. Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	21
6. Pengaruh <i>Convenience</i> terhadap Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	21
7. Pengaruh <i>Efficiency</i> terhadap Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	22
8. Pengaruh <i>Comfort</i> terhadap Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	24
9. Pengaruh <i>Serviceability</i> terhadap Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	25
10. Pengaruh <i>Security</i> terhadap Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	26
11. Pengaruh <i>Privacy</i> terhadap Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	27
12. Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	28
13. Pengaruh <i>Reputation</i> terhadap Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	29
14. Pengaruh <i>Customization</i> terhadap Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i> .....	30
15. Pengaruh <i>Customer Service</i> terhadap Frekuensi Penggunaan .....	

	<i>Internet Banking</i> .....	31
	B. Model Penelitian atau Kerangka Penelitian.....	32
BAB III	METODE PENELITIAN .....	34
	A. Desain Penelitian .....	34
	B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
	C. Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
	1. Variabel Penelitian .....	36
	2. Definisi Variabel Operasional dan Pengukuran Variabel .....	37
	D. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	45
	E. Data dan Prosedur Pengumpulan Data .....	46
	F. Teknik Analisis Data .....	46
	1. Statistik Deskriptif .....	47
	2. Uji Kualitas Data.....	47
	3. Uji Asumsi Klasik.....	48
	4. Pengujian Hipotesis.....	50
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	52
	A. Data Penelitian .....	52
	B. Analisis Data.....	54
	1. Statistik Deskriptif .....	55
	2. Uji Kualitas Data.....	59
	3. Uji Asumsi Klasik.....	67
	4. Uji Hipotesis .....	74
	C. Pembahasan .....	82
BAB V.	SIMPULAN DAN SARAN.....	93
	A. Simpulan .....	93
	B. Keterbatasan Penelitian.....	95
	C. Saran .....	96
	DAFTAR PUSTAKA .....	97
	LAMPIRAN.....	100

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Keputusan Ada atau Tidak Autokorelasi .....	50
Tabel 4.1. Distribusi dan Pengembalian Kuesioner .....	52
Tabel 4.2. <i>Response rate</i> Kuesioner .....	52
Tabel 4.3. Distribusi dan Pengembalian Kuesioner .....	53
Tabel 4.4. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	55
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> ( $X_1$ ).....	59
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Convenience</i> ( $X_2$ ).....	60
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Efficiency</i> ( $X_3$ ) .....	61
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Comfort</i> ( $X_4$ ).....	61
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Serviceability</i> ( $X_5$ ) .....	62
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Security</i> ( $X_6$ ) .....	62
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Privacy</i> ( $X_7$ ).....	63
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> ( $X_8$ ).....	63
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reputation</i> ( $X_9$ ).....	64
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customization</i> ( $X_{10}$ ).....	65
Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Service</i> ( $X_{11}$ ).....	65
Tabel 4.16. Hasil Uji Validitas Variabel Frekuensi Penggunaan <i>Internet Banking</i> (Y) .....	66
Tabel 4.17. Hasil Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 4.18. Hasil Uji Multikolinieritas .....	69
Tabel 4.19. Nilai <i>Durbin Watson</i> .....	70
Tabel 4.20. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Glejser Test</i> .....	73
Tabel 4.21. Hasil Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ ).....	74
Tabel 4.22. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	75
Tabel 4.23. Hasil Uji F .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual atau Model Penelitian.....	33
Gambar 4.1. <i>Scatterplot</i> untuk Uji Normalitas dengan <i>Normal P-P Plot</i> .....	68
Gambar 4.2. Hasil Uji Autokorelasi .....	71
Gambar 4.3. Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i> .....	72

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Indikator Variabel Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Rekapitulasi Data Kuesioner
- Lampiran 4 Uji Validitas Kuesioner
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas Kuesioner
- Lampiran 6 Analisis Deskriptif
- Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Uji Koefisien Determinasi dan Regresi Linier Berganda