

## **SKRIPSI**

# **ANALISIS PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN PERSEPSI KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGUNAAN *INTERNET BANKING* NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA PASIR PENGARAIAN**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Mengikuti Ujian Akhir Komprehensif Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



**OLEH:**

**ARWI JUNI AIMING**

**NIM: 1625093**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN  
TAHUN 2020**

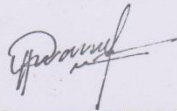
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : ARWI JUNI AIMING  
NIM : 1625093  
JUDUL PENELITIAN : ANALISIS PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN PERSEPSI KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA PASIR PENGARAIAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Senin, 13 Juli 2020 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 22 Juli 2020

Pembimbing I



Purwantoro, SE, M.Si  
NIDN. 1030049001

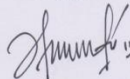
Pembimbing II



Arrafiqur Rahman, SE, MM  
NIDN. 1018108502

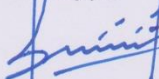
Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

Penguji I



Nurul Hidayati, M.Si  
NIDN. 1005118901

Penguji II



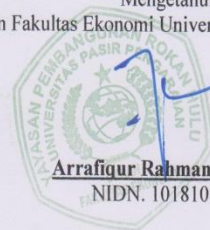
Seprini, SE., MM  
NIDN. 1025097804

Penguji III



Dr. Heffi Christva Rahayu, SE., M. Si  
NIDN. 1018067303

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Arrafiqur Rahman, SE, MM  
NIDN. 1018108502

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ARWI JUNI AIMING  
Nomor Mahasiswa : 1625093  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH PERSEPSI RESIKO DAN PERSEPSI  
KEPERCAYAAN DALAM MENJELASKAN MINAT  
PENGUNAAN INTERNET *BANKING* NASABAH BANK  
RAKYAT INDONESIA PASIR PENGARAIAN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta tidak juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan / atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 30 Juni 2020

Yang Membuat Pernyataan



ARWI JUNI AIMING

## ABSTRAK

**ARWI JUNI AIMING. NIM: 1625093. 2020. ANALISIS PENGARUH PERSEPSI RESIKO DAN PERSEPSI KEPERCAYAAN DALAM MENJELASKAN MINAT PENGGUNAAN INTERNET *BANKING* NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA PASIR PENGARAIAN. PEMBIMBING I: PURWANTORO, SE., M.Si DAN PEMBIMBING II: ARRAFIQUR RAHMAN, SE., MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi resiko dan persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan internet *banking* nasabah Bank Rakyat Indonesia Pasir Pengaraian baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Bank Rakyat Indonesia yang menggunakan jasa layanan *internet banking* sebanyak 41.541 nasabah. Sampel penelitian menggunakan tehnik *convenience sampling* sebanyak 100 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini persepsi resiko (X1), persepsi kepercayaan (X2) dan variabel terikat (Y) minat. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS. Secara parsial, diperoleh t-hitung persepsi resiko 6,236 dan persepsi kepercayaan 18.912. Secara simultan, diperoleh hasil bahwa persepsi resiko dan persepsi kepercayaan terhadap minat nasabah berpengaruh secara simultan (bersama-sama) dengan F-hitung 191.989. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 79,8% persepsi resiko dan persepsi kepercayaan dapat mempengaruhi minat nasabah, sedangkan sisanya 20,2% dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisis regresi ini. Kesimpulan dari penelitian ini baik secara parsial maupun secara simultan variabel persepsi resiko dan persepsi kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah.

Kata Kunci: persepsi resiko, persepsi kepercayaan, minat nasabah

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat beserta salam tak lupa dilimpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita umatnya dari jaman kejahilan sampai kealam yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 pada program Manajemen Universitas Pasir Pengaraian dengan bantuan berbagai pihak, oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Adolf Bastian, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE., MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian, sekaligus sebagai pembimbing II, yang telah mengarahkan dan mendorong penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Purwantoro, SE., M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian sekaligus sebagai pembimbing I, yang telah mengarahkan dan mendorong penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Rekan-rekan seperjuangan yang banyak membantu pengerjaan skripsi ini hingga akhirnya sama-sama dapat meraih gelar sarjana.
5. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebut satu persatu, yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saya mengharapkan bantuan dari semua pihak baik itu kritik maupun saran yang membangun sehingga bias menjadi yang terbaik nantinya. Demikian pengantar dari saya, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

PasirPengaraian, Juni 2020

ARWI JUNI AIMING

## DAFTAR ISI

Halaman

### HALAMAN PENGESAHAN

### PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	11

### BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Persepsi Risiko.....	13
2.1.1.1 Pengertian Persepsi Risiko.....	13
2.1.1.2 Indikator Persepsi Risiko.....	15
2.1.1.3 Jenis-jenis Persepsi Risiko.....	17
2.1.2 Persepsi Kepercayaan.....	19
2.1.2.1 Pengertian Persepsi Kepercayaan.....	19
2.1.2.2 Indikator Persepsi Kepercayaan.....	20
2.1.3 Minat.....	21
2.1.3.1 Pengertian Minat.....	21
2.1.3.2 Indikator Minat.....	22
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	23

2.2	Kerangka Konseptual .....	24
2.3	Hipotesis .....	25

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Ruang Lingkup Penelitian .....	26
3.2	Populasi Dan Sampel.....	26
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	27
3.3.1	Jenis Data.....	27
3.3.2	Sumber Data.....	28
3.4	Teknik Pengambilan Data .....	28
3.5	Variabel Penelitian Dan Defenisi Operasional .....	29
3.6	Instrumen Penelitian.....	30
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	30
3.6.1.1	Uji Validitas.....	30
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.7	Teknik Analisis Data .....	32
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	32
3.7.2	Analisis Kuantitatif.....	33
3.7.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.7.2.1.1	Uji Normalitas.....	33
3.7.2.1.2	Uji Multikolonieritas.....	34
3.7.2.1.3	Uji Heteroskedasitas.....	34
3.7.2.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.7.2.3	Koefisien Determinasi.....	35
3.7.2.4	Uji Hipotesis.....	36
3.7.2.4.1	Uji t.....	36
3.7.2.4.2	Uji F.....	37

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Obek Penelitian.....	38
4.1.1	Profil Bank Rakyat Indonesia.....	38
4.1.2	Visi dan Misi.....	40



4.1.3	Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas.....	41
4.2	Karakteristik Responden.....	47
4.2.1	Berdasarkan Umur.....	47
4.2.2	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.3	Berdasarkan Status Pernikahan.....	48
4.2.4	Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
4.2.5	Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	50
4.2.6	Berdasarkan Kriteria Menjadi Nasabah.....	50
4.2.7	Berdasarkan Produk Bank yang Digunakan.....	51
4.2.8	Berdasarkan Perangkat Akses yang Digunakan.....	52
4.3	Uji Instrument Penelitian.....	53
4.3.1	Uji Validitas.....	53
4.3.2	Uji Reabilitas.....	54
4.4	Analisis Data.....	55
4.4.1	Analisis Deskriptif.....	55
4.4.1.1	Variabel Persepsi Resiko.....	55
4.4.1.2	Variabel Persepsi Kepercayaan.....	56
4.4.1.3	Variabel Minat.....	57
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	58
4.4.2.1	Uji Normalitas.....	58
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas.....	59
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	60
4.4.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
4.4.4	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62
4.4.5	Uji Hipotesis.....	63
4.4.5.1	Uji-t.....	63
4.4.5.2	Uji F.....	64
4.5	Pembahasan.....	65

**BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	68

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Top Brand Award</i> Kategori <i>E-Channel</i> Tahun 2017 – 2018.....	6
Tabel 1.2 Data Jumlah Nasabah pengguna <i>Internet Banking</i> Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan.....	24
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel .....	29
Tabel 3.2 Kriteria Pencapaian Responden.....	32
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	48
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	50
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Kriteria Menjadi Nasabah.....	50
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Produk Bank yang Digunakan.....	51
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Perangkat Akses yang Digunakan.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.11 TCR Variabel Persepsi Resiko.....	55
Tabel 4.12 TCR Variabel Persepsi Kepercayaan.....	56
Tabel 4.13 TCR Vaabel Minat.....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolonieritas.....	59
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	63
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	64