

Skripsi

Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Penggunaan E-Banking

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata



Andreas Kurniawan

09.60.0014

Jurusan Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2013

Skripsi dengan judul:

Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Penggunaan E-Banking

Oleh:

Andreas Kurniawan

09.60.0014

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 20 Maret 2013

Pembimbing

A.A. Chrismastuti, SE., M.Si., Akt

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:

20 Maret 2013 skripsi dengan judul:

Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Penggunaan E-Banking

Oleh:

Andreas Kurniawan

09.60.0014

Tim penguji

Drs. Hudi P., SE., MM.,Akt. A. Advensia C., SE., MSi., Akt. G. Freddy K., SE., M.Si.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto., Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Penggunaan E-Banking

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 20 Maret 2013

Yang menyatakan,

Andreas Kurniawan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Tuhan YME, kedua orangtua ku, teman – teman dan semua orang yang telah mendukung dan menemani penulis menyelesaikan penelitian ini



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, penulis ucapkan karena atas berkat dan karunia-Nya, skripsi dengan judul “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Penggunaan E-Banking” telah dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Topik tersebut dipilih karena banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan nasabah pada layanan Internet Banking dimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi keputusan nasabah dalam minatnya menggunakan jasa pelayanan E-banking. Keberhasilan E-banking tergantung dari bagaimana nasabah menerima sistem tersebut. Ketidakkonsistenan faktor-faktor pada peneliti-peneliti sebelumnya menjadi daya tarik bagi penulis dalam melakukan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan model TAM. Penelitian menggunakan model TAM yang sebenarnya sangat sering digunakan untuk melihat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Oleh karena hal tersebut, peneliti merasa cocok menggunakan model TAM dalam penelitian ini. Skripsi ini berhasil menemukan bukti empiris bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi penerimaan nasabah pada layanan Internet Banking.

Selesainya skripsi ini peneliti akui tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Karena hal itulah, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kekuatan dan penyertaannya, serta berkat dan kasih karunia yang diberikan kepada penulis.
2. Orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas ijinnya kepada penulis untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Ibu A.A. Christmastuti, SE., M.Si., Akt selaku dosen pembimbing atas bimbingan dan dukungannya kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Hudi P., SE., MM.,Akt. Dan G. Freddy K., SE., M.Si. atas bimbingan, saran dan nasehatnya kepada penulis selama proses pembuatan skripsi.
6. Ibu ST. Vena Purnamasari, SE., MSI selaku Ketua Program Studi.
7. Ibu Yusni Warastuti, SE., Msi selaku Wakil Dekan II atas dorongan dan dukungan kepada penulis agar cepat menyelesaikan studi.
8. Bapak Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Soegijapranata atas perhatian yang telah diberikan kepada mahasiswa.
9. Pak Tomo yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk mengurus hal-hal tentang skripsi dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi.

10. Teman-teman FEB: Marco, Lewi, Brian, Olga, Andre C, Adi, Hendry, Hendri, Fery, Ivan, Ayu, Citra, Devi, Sandias, Laura, Albert, Bagas, Rudi, Jeffry, Januar, dkk atas dukungan, canda tawa dan semangat yang diberikan.
11. Teman-teman Kos Victory dan Kos Karangrejo atas kebersamaannya.
12. Teman-teman lainnya: Ratna, Ninda, Tia, Christian, Cik Elso, Cik Liana, David atas motivasi-motivasi yang diberikan.
13. Teman-teman AOG Gereja Mawar Sharon: Cik Cien2, Cik Lidia, Rio, Jeffry, Pryanto, Koh Radit, Koh Aldo, Koh Agung, Agung, Sugiyo, Ary, Christi, Daniel, Koh Andre, Koh Vincent, Koh Gorby, Cik Ade dkk atas semangat dan doanya kepada penulis.
14. Dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis karena keterbatasan ruang dan waktu.

Semarang, 20 Maret 2013

Penulis

Andreas Kurniawan

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
Abstrak	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB II. LANDASAN TEORI	10
2.1. Teknologi Informasi	10
2.2. Internet Banking	11

2.3. Technology Acceptance Model (TAM)	12
2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap E-banking	14
2.4.1. Perceived usefulness	14
2.4.2. Perceived ease of use	16
2.4.3. Attitude Toward Using-ATT	17
2.4.4. Behavioral Intention to Use	17
2.4.5. Actual System Usage	18
2.4.6. Personalization	18
2.4.7. Perceived Risk	19
2.4.8. Accessibility	20
2.4.9. Screen Design /Interface	20
2.4.10. Computer Self-Efficacy	21
2.5. Pengembangan Hipotesis	26
2.5.1. Perceived usefulness	26
2.5.2. Perceived ease of use	27
2.5.3. Attitude Toward Using-ATT	29
2.5.4. Behavioral Intention to Use	29
2.5.5. Personalization	30
2.5.6. Perceived Risk	31
2.5.7. Screen Design /Interface	32
2.5.8. Accessibility	33

2.5.9. <i>Computer Self-Efficacy</i>	33
2.6. Model Penelitian	34
BAB III. METODE PENELITIAN	35
3.1. Populasi dan Sampel	35
3.2. Teknik Pengambilan Sampel	35
3.3. Jenis Data	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data	36
3.5. Definisi Operasional	37
3.5.1. <i>Perceived usefulness</i>	37
3.5.2. <i>Perceived ease of use</i>	37
3.5.3. <i>Attitude Toward Using</i>	38
3.5.4. <i>Behavioral Intention to Use</i>	38
3.5.5. <i>Actual System Use</i>	38
3.5.6. <i>Personalization</i>	39
3.5.7. <i>Perceived Risk</i>	39
3.5.8. <i>Screen Design /Interface</i>	39
3.5.9. <i>Accessibility</i>	40
3.5.10. <i>Computer Self-Efficacy</i>	40
3.6. Uji Instrumen	41
3.6.1. Uji Validitas	41
3.6.2. Uji Realibilitas	41
3.6.3. Analisis Deskriptif	42

3.7. Uji Asumsi Model	42
3.7.1. Asumsi Normalitas Data	42
3.8. Uji Hipotesis	43
3.9. Model Penelitian	47
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Uji Validitas	52
4.2. Uji Reliabilitas	54
4.3. Analisis Deskriptif	55
4.3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Bank	57
4.3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.4. Tanggapan Responden	60
4.5. Uji Normalitas Data	65
4.6. Analisis Kesesuaian Model (Goodness Of Fit)	67
4.7. Pengujian Hipotesis	78
4.8. Hasil dan Analisis	82
BAB V. PENUTUP	88
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	93
5.3. Implikasi	94
5.3.1. Implikasi Untuk Perbankan	94
5.3.2. Implikasi Untuk Peneliti Selanjutnya	95

DAFTAR PUSTAKA 97

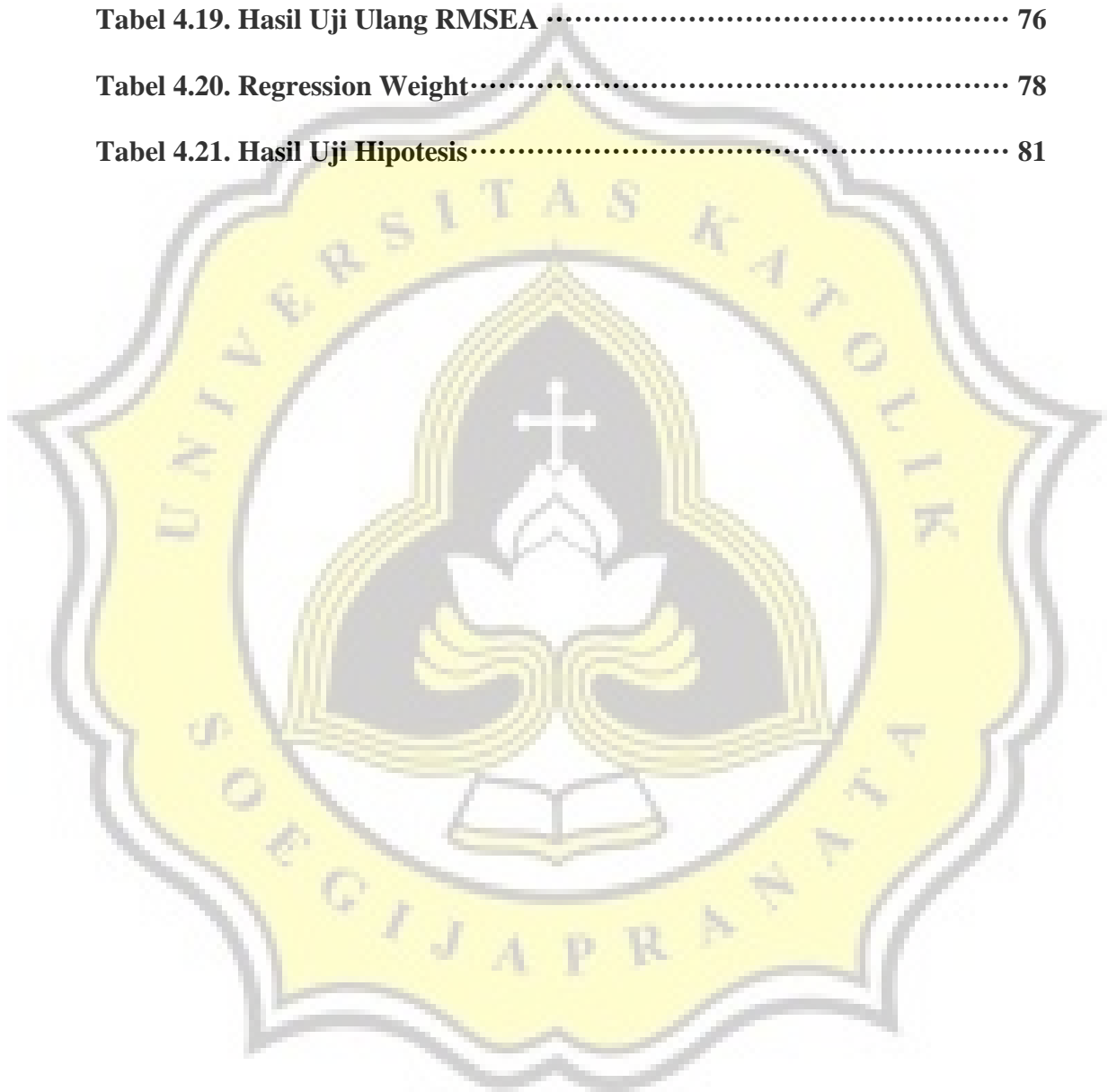
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

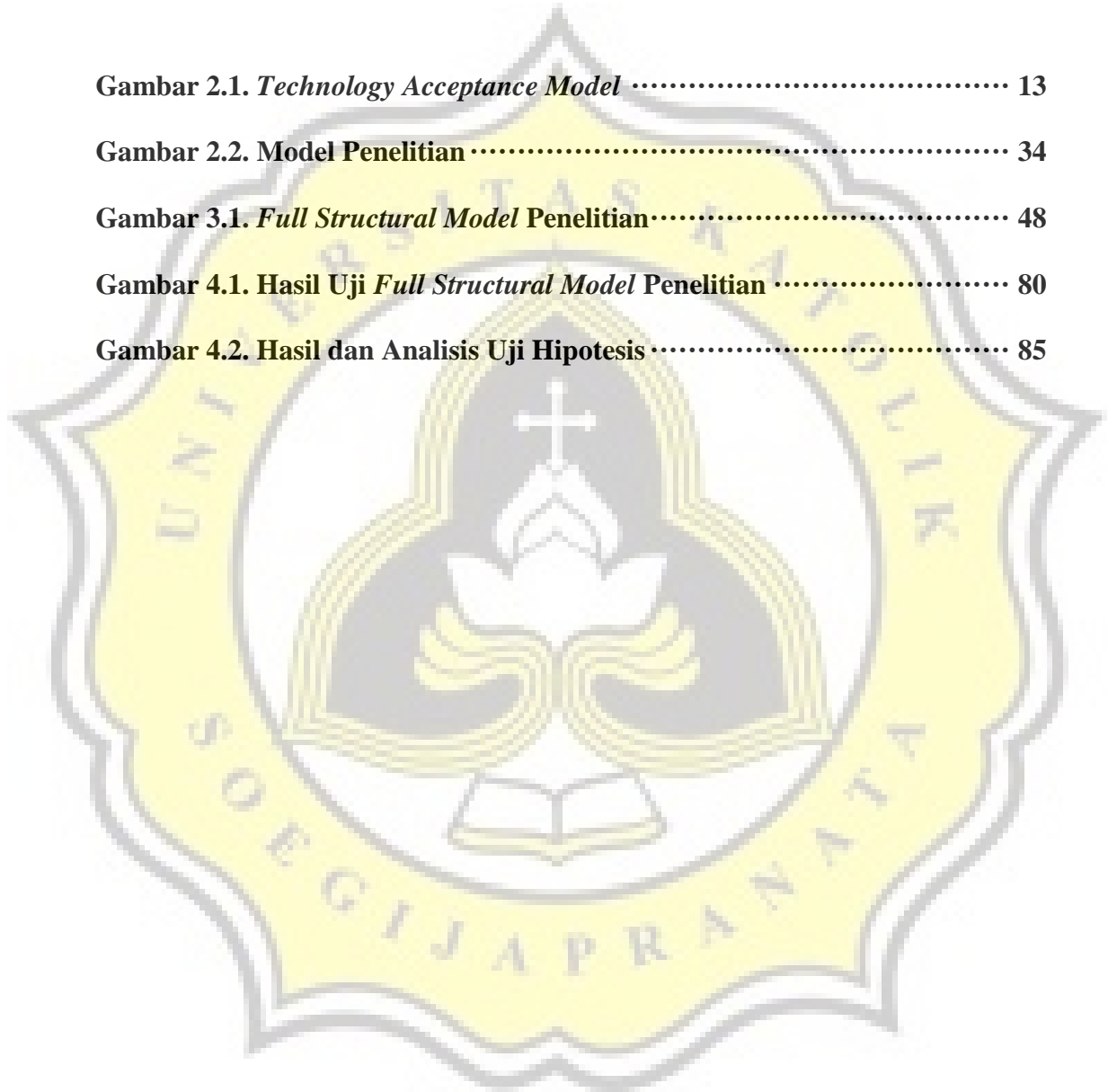
Tabel 1.1. Kegiatan Usaha Perbankan.....	2
Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya	22
Tabel 3.1. Kriteria <i>Goodness-of-fit</i> Indices.....	46
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner	53
Tabel 4.2. Hasil Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	55
Tabel 4.3. Hasil Pengumpulan Data	56
Tabel 4.4. Penggolongan Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.5. Penggolongan Responden Berdasarkan Bank	58
Tabel 4.6. Penggolongan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.7. Hasil Tanggapan Responden	61
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.9. Hasil Uji CMIN dan CMIN/DF	67
Tabel 4.10. Hasil Uji GFI dan AGFI	68
Tabel 4.11. Hasil Uji NFI, IFI,TLI dan CFI	68
Tabel 4.12. Hasil Uji RMSEA.....	68
Tabel 4.13. Regression Weight.....	69
Tabel 4.14. Hasil Tanggapan Responden II.....	70
Tabel 4.15. Evaluasi Outlier.....	72
Tabel 4.16. Hasil Uji Ulang CMIN dan CMIN/DF	76

Tabel 4.17. Hasil Uji Ulang GFI dan AGFI	76
Tabel 4.18. Hasil Uji Ulang NFI, IFI,TLI dan CFI	76
Tabel 4.19. Hasil Uji Ulang RMSEA	76
Tabel 4.20. Regression Weight	78
Tabel 4.21. Hasil Uji Hipotesis	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Technology Acceptance Model</i>	13
Gambar 2.2. Model Penelitian	34
Gambar 3.1. <i>Full Structural Model Penelitian</i>	48
Gambar 4.1. Hasil Uji <i>Full Structural Model Penelitian</i>	80
Gambar 4.2. Hasil dan Analisis Uji Hipotesis	85



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah bank dalam penggunaan layanan E-banking dengan menggunakan analisis Technology Acceptance Model (TAM). Objek dari penelitian ini adalah nasabah Bank yang pernah menggunakan layanan internet banking di kota Semarang dengan sampel berjumlah 162 orang. Data diproses dan dianalisis dengan menggunakan software SPSS 18 dan AMOS 19. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived risk* dan *personalization* mempengaruhi *behavioral intention to use* secara tidak langsung melalui *perceived usefulness*, serta *screen design* dan *accessibility* mempengaruhi *behavioral intention to use* secara tidak langsung melalui *perceived ease of use*. Sedangkan *screen design* bukanlah variabel yang mampu memprediksi *perceived usefulness*, dan *computer self-efficacy* tidak berpengaruh terhadap *ease of use*. *Attitude toward using* berpengaruh secara tidak langsung terhadap *actual system usage* melalui *behavioral intention to use*. Selain itu juga ditemukan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap *actual system usage* secara tidak langsung melalui *attitude toward using*, tetapi melalui *behavioral intention to use*.

Keyword: Internet Banking, Technology Acceptance Model, TAM, *personalization*, *perceived risk*, *screen design*, *accessibility*, *computer self-efficacy*