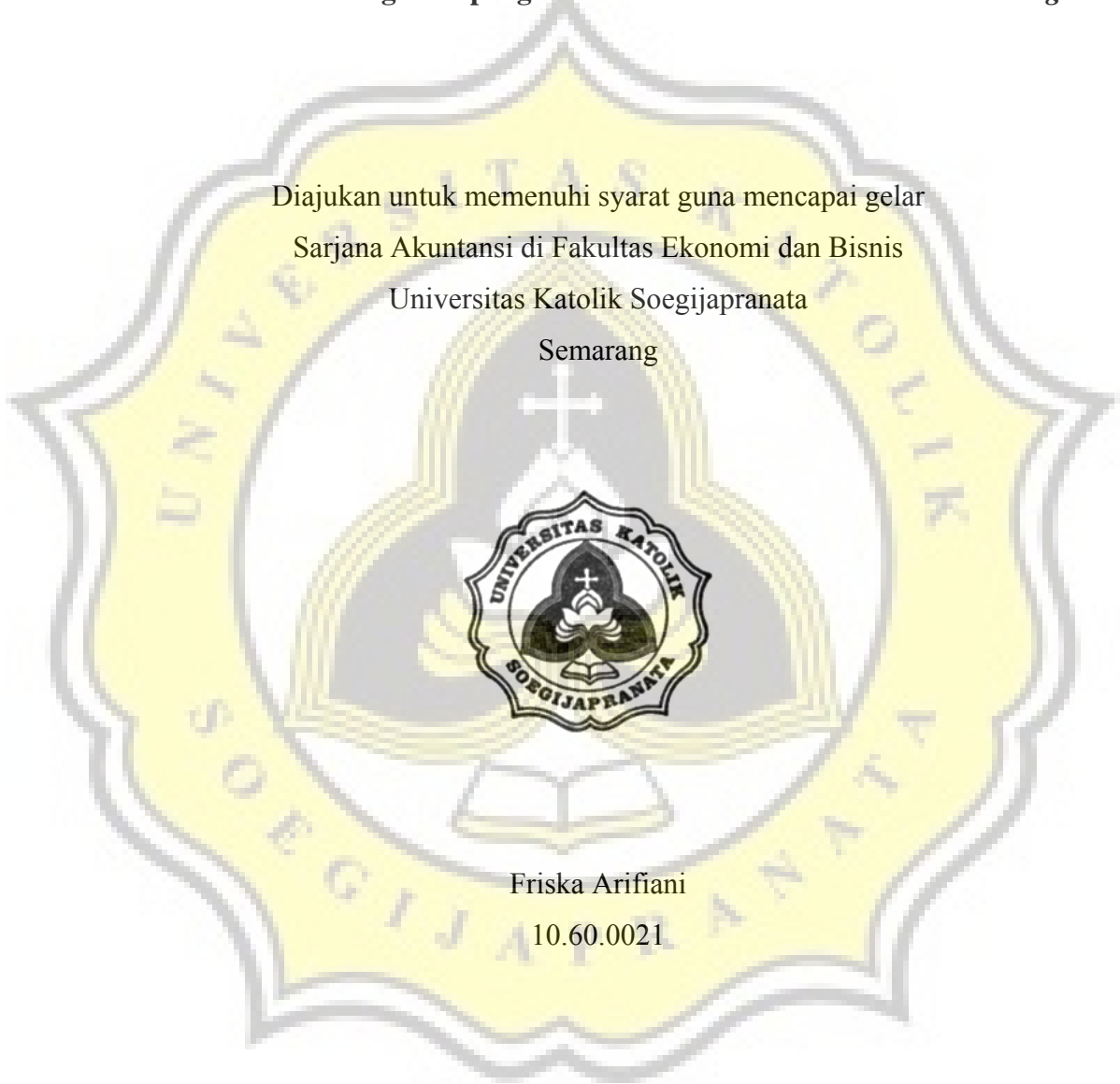


Skripsi

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan *E-Statement* / *E-Billing***

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



Friska Arifiani

10.60.0021

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2013

Skripsi dengan judul:

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan *E-Statement / E-Billing***

Oleh:

Friska Arifiani

10.60.0021

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 4 November 2013

Pembimbing

A.A. Christmastuti, SE., M.Si., Akt.

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:

16 Desember 2013 skripsi dengan judul:

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan *E-Statement* / *E-Billing***

Oleh:

Friska Arifiani

10.60.0021

Tim penguji

G. Freddy K., SE., M.Si.

Drs. Hudi P., MM., Akt.

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

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:

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan *E-statement* / *E-Billing***

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, 16 Desember 2013

Yang menyatakan,

Friska Arifiani

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, kedua orangtua, adik, orang spesial, teman - teman dan semua orang yang telah mendukung dan menemani peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan *E-Statement / E-Billing*” dapat peneliti selesaikan. Topik tersebut dipilih karena adanya sistem informasi baru yang dikeluarkan oleh pihak perbankan mengenai tagihan kartu kredit yang dikirimkan melalui *e-mail*.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah Bapa, Yesus Kristus dan Bunda Maria yang mengabulkan doa peneliti dan selalu memberikan kekuatan, penyertaan, berkat dan kasih karunia yang diberikan kepada peneliti.
2. Orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan baik moril serta materi dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas ijinnya kepada peneliti untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Ibu A.A. Chrismastuti, SE., M.Si., Akt selaku dosen pembimbing, yang sangat baik dalam membimbing dan memberikan dukungan kepada peneliti selama proses pembuatan skripsi ini.
5. Bapak G. Freddy K., SE., M.Si. dan Bapak Drs. Hudi Prawoto, MM., Akt. atas bimbingan, saran dan nasehatnya kepada peneliti selama proses pembuatan skripsi.
6. Ibu ST. Vena Purnamasari, SE., MSI selaku Ketua Program Studi.
7. Pak Tomo yang selalu baik dalam melayani hal-hal tentang skripsi dan membantu peneliti dalam penyusunan skripsi.
8. Keluarga tercinta : Papi, Mami, Fio, Emak, Mba Tuti dan Pak Kenco yang selalu memberi dukungan, semangat, motivasi dan kasih sayang yang begitu besar.
9. Orang spesial : Adi Nugroho Sutikdja, yang tulus membantu dan mendukung dalam pembuatan skripsi.

10. Sahabat sejak SMA, Benita, Rosi, Wulan dan Steven yang selalu memberikan semangat dalam pembuatan skripsi, dan mau membantu menyebarluaskan dan mengisi kuesioner peneliti.
11. Teman-teman FEB, Mutya, Chungq, Alan, Christian, Devina, Novita Sari, Venes, Adel, Novita Daisy, Evan, Pujo, Selina, Aris, Novi Hendra, Ci Monic, Ci Nana, Koh Jeffry, Jibi, Yayuk, Amel, Lina, Andy, Fanni Agustina, Evadne, Josephine, dkk. Terima kasih atas canda tawa, bantuan, semangat, dan dukungannya.
12. Perpustakaan Unika Soegijapranata : baik PT dan PW yang membantu dan menyediakan tempat untuk bagi peneliti dalam pembuatan skripsi.
13. *Reseller* dan *customer* yang memberikan dukungan, semangat dan pengertiaanya kepada peneliti.
14. Dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh peneliti karena keterbatasan ruang dan waktu.

Semarang, 16 Desember 2013

Peneliti

Friska Arifiani

## DAFTAR ISI

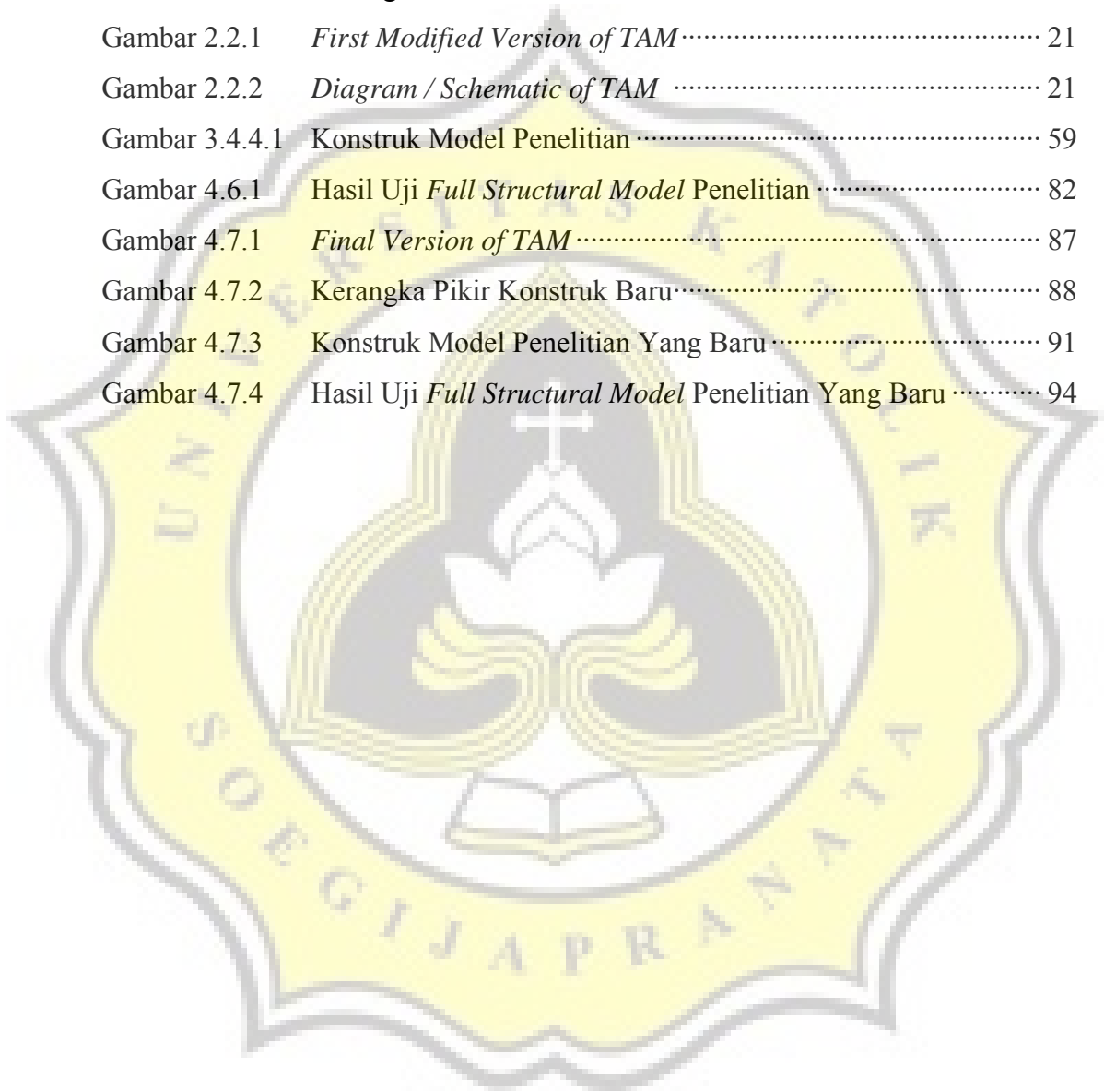
Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi .....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Gambar .....	x
Daftar Tabel .....	xi
Abstrak .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah dan Batasan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
1.5 Kerangka Pikir .....	15
1.6 Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...</b>	<b>17</b>
2.1 <i>E-Statement / E-Billing</i> .....	17
2.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	19
2.3 <i>Perceived Usefulness (PU)</i> .....	21
2.4 <i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i> .....	22
2.5 Teori <i>Deep Ecology (DE)</i> .....	23
2.6 Kenyamanan ( <i>Convenience</i> ) .....	26
2.7 Aksesibilitas ( <i>Accessibility</i> ).....	26
2.8 Ketersediaan Fitur ( <i>Feature Availability</i> ).....	27



2.9	Keamanan dan Kerahasiaan ( <i>Security and Privacy</i> ) .....	28
2.10	Isi ( <i>Content</i> ) .....	28
2.11	Kecepatan ( <i>Speed</i> ) .....	29
2.12	Biaya Bank ( <i>Fee and Charges</i> ) .....	30
2.13	Niat untuk menggunakan ( <i>Behavioral Intention To Use</i> ).....	30
2.14	Pemakaian nyata ( <i>Actual System Use</i> ).....	31
2.15	Pengembangan Hipotesis.....	31
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1	Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
3.2	Sumber dan Jenis Data .....	42
3.3	Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian .....	43
3.4	Alat Analisis Data .....	55
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>62</b>
4.1	Gambaran Umum Responden .....	62
4.2	Statistik Deskriptif .....	67
4.3	Uji Reliabilitas .....	74
4.4	Uji Validitas .....	75
4.5	Pengujian <i>Absolute Fit Measure</i> Pengujian Hipotesis .....	77
4.6	Pengujian Hipotesis .....	79
4.7	Hasil dan Analisis .....	84
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI .....</b>	<b>95</b>
5.1	Kesimpulan .....	95
5.2	Keterbatasan.....	96
5.3	Implikasi .....	96
5.4	Saran .....	97
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1	<i>Diagram / Schematic of TAM</i> .....	5
Gambar 1.5.1	Kerangka Pikir .....	15
Gambar 2.2.1	<i>First Modified Version of TAM</i> .....	21
Gambar 2.2.2	<i>Diagram / Schematic of TAM</i> .....	21
Gambar 3.4.4.1	Konstruk Model Penelitian .....	59
Gambar 4.6.1	Hasil Uji <i>Full Structural Model</i> Penelitian .....	82
Gambar 4.7.1	<i>Final Version of TAM</i> .....	87
Gambar 4.7.2	Kerangka Pikir Konstruk Baru .....	88
Gambar 4.7.3	Konstruk Model Penelitian Yang Baru .....	91
Gambar 4.7.4	Hasil Uji <i>Full Structural Model</i> Penelitian Yang Baru .....	94



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.1	Jumlah pengguna kartu kredit dan <i>e-statement</i> Citibank	3
Tabel 1.1.2	Perbedaan antara <i>e-statement</i> dan <i>e-banking</i>	7
Tabel 3.3.12.1	Konstruk penelitian dan referensi kuesioner	53
Tabel 3.4.1.1	Kelas kategori berdasarkan rata-rata	56
Tabel 4.1.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.1.2	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.1.3	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.1.4	Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Kartu Kredit	64
Tabel 4.1.5	Jumlah Responden Berdasarkan Asal Kartu Kredit	65
Tabel 4.1.6	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Alat Komunikasi Yang Digunakan	66
Tabel 4.1.7	Jumlah Responden Berdasarkan Intensitas Membuka / Mengecek <i>E-mail</i>	66
Tabel 4.1.8	Jumlah Responden Berdasarkan Intensitas Menggunakan Internet	67
Tabel 4.2.1	Hasil Perhitungan Nilai Deskriptif	68
Tabel 4.3.1	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	74
Tabel 4.4.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner	75
Tabel 4.5.1	Tabel Notes for Model	77
Tabel 4.5.2	Hasil Uji CMIN dan CMIN/DF	78
Tabel 4.5.3	Hasil Uji GFI dan AGFI	78
Tabel 4.5.4	Hasil Uji RMSEA	79
Tabel 4.6.1	<i>Regression Weight</i>	80
Tabel 4.6.2	Hasil Uji Hipotesis	83
Tabel 4.7.1	<i>Regression Weight</i> Konstruk Penelitian Yang Baru	92

## ABSTRAK

*E-statement / e-billing* adalah layanan tagihan kartu kredit yang dikirimkan melalui *e-mail*. Layanan ini sudah ada sejak tahun 2009, namun banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang layanan ini. Dengan menggunakan layanan ini, masyarakat dapat membantu untuk mengatasi permasalahan *global warming* yang sedang melanda dunia ini, karena surat tagihan tidak akan dicetak lagi tapi langsung dikirimkan ke alamat *e-mail* masing-masing. Ternyata, tidak semua pemegang kartu kredit mau menggunakan layanan ini. Banyak faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan *e-statement / e-billing* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*, Teori Deep Ecology (DE), dan penelitian dari Poon (2008). Objek dari penelitian ini adalah mereka yang memiliki kartu kredit dan menggunakan *e-statement / e-billing* dengan jumlah sampel 250.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) memiliki pengaruh positif terhadap pemakaian nyata (*actual system use*). Sedangkan *perceived usefulness (PU)*, *perceived ease of use (PEOU)*, respek terhadap lingkungan, kenyamanan (*convenience*), aksesibilitas (*accessibility*), ketersediaan fitur (*feature availability*), keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) isi (*content*), kecepatan (*speed*), dan biaya bank (*fee and charges*) tidak memiliki pengaruh terhadap pemakaian nyata (*actual system use*).

**Keyword :** *Technology Acceptance Model (TAM), E-Statement, E-Billing, Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), Behavioral Intention To Use (ITU), Actual System Use (ASU)*