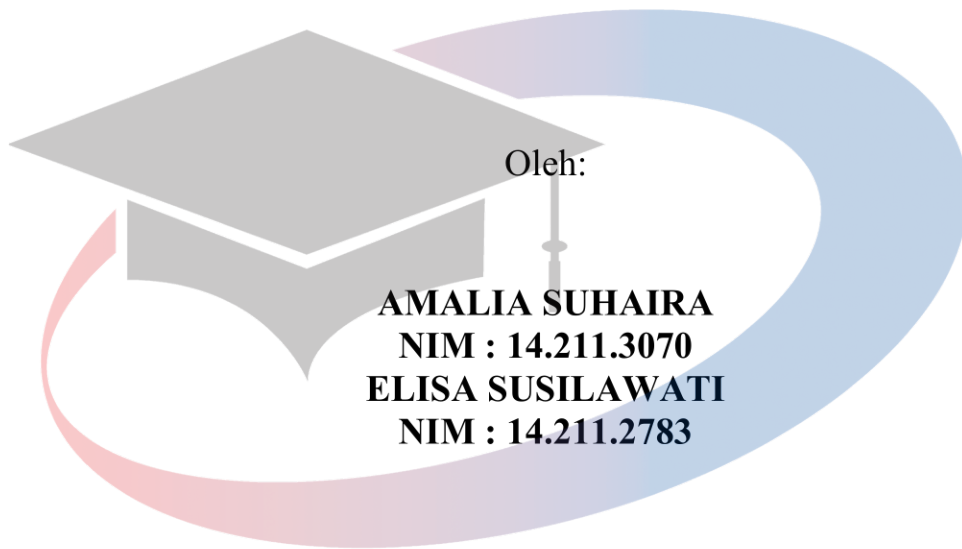


**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN *E-BANKING*  
PADA BANK MANDIRI CABANG STABAT**

**SKRIPSI**



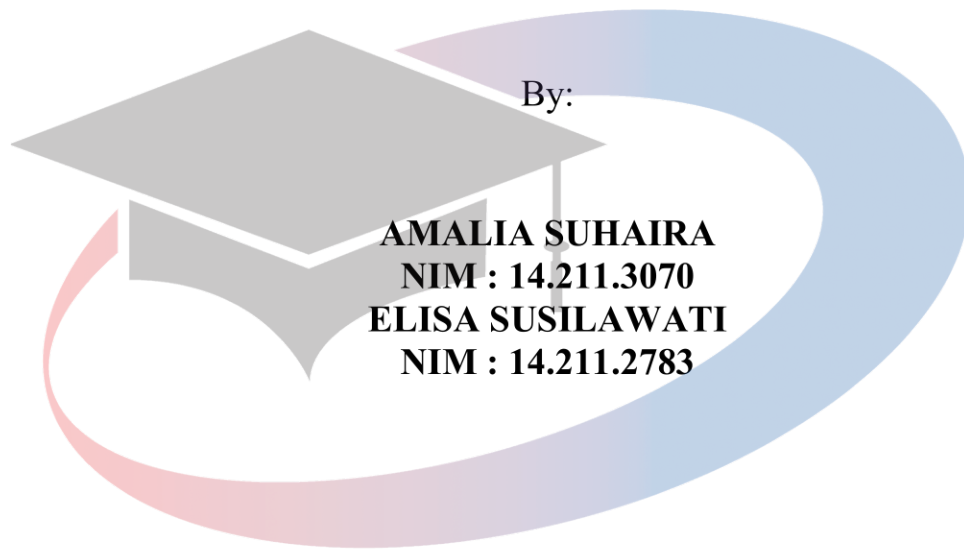
**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2018**

**ANALYSIS THE FACTORS THAT AFFECT CUSTOMERS  
INTEREST IN USING *E-BANKING* SERVICE OF BANK  
MANDIRI BRANCH STABAT**

**FINAL RESEARCH**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2018**

**LEMBARAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT**  
**NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN E-BANKING PADA BANK**  
**MANDIRI CABANG STABAT**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh :

**AMALIA SUHAIRA**  
**NIM : 14.211.3070**  
**ELISA SUSILAWATI**  
**NIM : 14.211.2783**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,



Roni Yunis, S.Kom., M.T.

Dosen Pembimbing II,



Ferawaty, S.Kom., M.Kom.

Medan, Juli 2018  
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi  
Sistem Informasi,



Gunawan, S.Kom., M.T.I

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Amalia Suhaira

NIM : 14.211.3070

Peminatan : Sistem Informasi

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan Tempat Penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan *E-banking* pada Bank Mandiri Cabang Stabat

Alamat Tempat Penelitian : Jl. KHZ. Arifin No. 6-8

Stabat - Sumatera Utara

Kontak : +62 61 891-0691

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-exclusive Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,

Saya yang membuat pernyataan



Amalia Suhaira

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Elisa Susilawati

NIM : 14.211.2783

Peminatan : Sistem Informasi

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan Tempat Penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan *E-banking* pada Bank Mandiri Cabang Stabat

Alamat Tempat Penelitian : Jl. KHZ. Arifin No. 6-8  
Stabat - Sumatera Utara

Kontak : +62 61 891-0691

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-exclusive Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,  
Saya yang membuat pernyataan



Elisa Susilawati

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN *E-BANKING* PADA BANK MANDIRI CABANG STABAT

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan *E-banking* pada Bank Mandiri cabang Stabat. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model (TAM)* Davis 1989, dengan mengambil variabel persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, sikap penggunaan, minat nasabah, dan penggunaan nyata. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 150 pengguna layanan *E-banking*, dan diolah dengan menggunakan *SPSS* versi 19. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemanfaatan, secara paralel persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan, persepsi kemanfaatan dan sikap penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah, minat nasabah tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan nyata, persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dan memiliki efek mediasi oleh sikap penggunaan, persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dan tidak memiliki efek mediasi oleh sikap penggunaan.

**Kata Kunci :** Persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan, minat nasabah, penggunaan nyata

*This study aims to analyze the factors that affect customers interest in using E-banking service of bank mandiri branch Stabat. The research is using model of TAM (Technology Acceptance Model) from Davis (1989) by taking the variables Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Towards Use, Behavioural Intention to Use, Actual Use. This research data is obtained through questionnaires distributed to 150 users E-banking Service and processed with spss version 19. The research method used is quantitative method. The results of this research show that Perceived ease of use have a positive and significant impact on the Perceived Usefulness. Partially Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use does not have a positive and significant effect on the Attitude Towards Use. Perceived Usefulness and Attitude Towards Use does not have a positive and significant effect on Behavioural Intention to Use. Behavioural Intention to Use use does not have a positive and significant effect on Actual use. Perceived Usefulness has no significant effect on Behavioural Intention to Use and has mediation effect by Attitude Towards Use. The Perceived Ease of Use has no significant effect on Behavioural Intention to Use and does not have a mediating effect by Attitude Towards Use .*

**Keyword :** Perceived usefulness, Perceived ease of use, Attitude towards use, Behavioural intention to use, Actual use.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat karuni-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik, yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi S-1 Sistem Informasi dengan peminatan Sistem Informasi Akuntansi pada STMIK Mikroskil Medan. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan *E-banking* pada Bank Mandiri cabang Stabat. Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk, bantuan, kritik dan saran, serta nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, yaitu kepada :

1. Bapak Roni Yunis, S.Kom., M.T., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Ferawaty, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. Pimpinan dan Karyawan Bank Mandiri cabang Stabat yang selama ini telah membantu dan memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian pada layanan *internet banking*
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik, memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
8. Teristimewa kepada orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan dorongan baik dari segi moril maupun material sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

9. Rekan mahasiswa dan teman-teman tercinta yang selalu memberikan bantuan, semangat, dan dukungan bagi penulis.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran. Semoga penulis ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

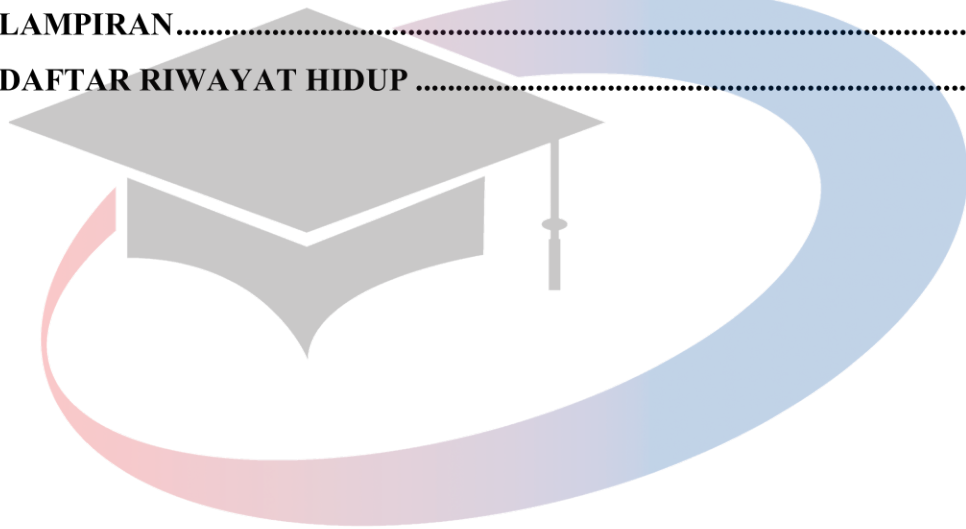


## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3. Ruang Lingkup.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. <i>E-Commerce</i> .....	5
2.1.2. <i>E-Business</i> .....	5
2.1.3. <i>Electronic Banking</i> .....	6
2.1.4. Technology Acceptance Model (TAM).....	9
2.2. Peneliti Terdahulu .....	12
2.3. Kerangka / Model Konseptual .....	19
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian .....	25
3.3 Populasi Dan Sampel .....	25
3.3.1 Populasi .....	25
3.3.2 Sampel.....	25
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.4.1 Kuesioner .....	26
3.5 Variabel Penelitian .....	27

3.5.1 Variabel Bebas ( <i>Independent Variabel</i> ) .....	27
3.5.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variabel</i> ) .....	27
3.5.3 Variabel <i>Intervening</i> .....	27
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1 Statistik Deskriptif .....	30
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	30
3.6.2.1 Uji Validitas .....	30
3.6.2.2 Uji Reliabilitas .....	30
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	31
3.6.3.1 Uji Multikolonieritas .....	31
3.6.3.2 Uji Normalitas.....	32
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.6.3.4. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	34
3.6.4. Pengujian Hipotesis.....	35
3.6.4.1. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	35
3.6.4.2. Koefisiensi Determinasi ( <i>R<sup>2</sup></i> ) .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	36
4.1.1. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	36
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi) .....	37
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	38
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data .....	41
4.1.4.1 Uji Validitas .....	41
4.1.4.2 Uji Reliabilitas .....	44
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	45
4.1.5.1 Uji Normalitas.....	45
4.1.5.2 Uji Multikolinieritas.....	47
4.1.5.3 Uji Heterokedastisitas .....	48
4.1.6 Pengujian Hipotesis.....	50
4.1.6.1 Uji T .....	50
4.1.6.2 Uji <i>R<sup>2</sup></i> (Determinasi) .....	54
4.1.7 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	57

4.2 Pembahasan.....	69
4.2.1 Hasil Uji T (Parsial) .....	69
4.2.2 Hasil Analisis Jalur .....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>118</b>



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hasil Survei dari MARS Indonesia.....	7
Gambar 2. 2 <i>Internet Banking</i> Bank Mandiri.....	9
Gambar 2. 3 <i>Technology Acceptance Model</i> (Davis, 1989).....	10
Gambar 2. 4 Kerangka / Model Konseptual .....	19
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas –Histogram pada Penggunaan Nyata .....	45
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas – P-Plot pada Penggunaan Nyata.....	46
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik <i>Scatterplot</i> terhadap Penggunaan Nyata .....	49
Gambar 4. 4 Analisis Jalur .....	67



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3. 1 Pemakaian Skala Likert .....	24
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	36
Tabel 4. 2 Gambaran Umum Responden (Demografi) .....	37
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Deskriptif pada Persepsi Kemanfaatan.....	39
Tabel 4. 4 Hasil statistik Deskriptif pada Persepsi Kemudahan .....	39
Tabel 4. 5 Hasil statistik Deskriptif pada Sikap Penggunaan .....	40
Tabel 4. 6 Hasil statistik Deskriptif pada Minat Nasabah.....	40
Tabel 4. 7 Hasil statistik Deskriptif pada Penggunaan Nyata.....	41
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemanfaatan ( <i>Perceived Usefulness</i> ) .....	42
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan ( <i>Perceived Ease Of Use</i> ) .....	42
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Sikap Penggunaan ( <i>Attitude Toward Using</i> ).....	43
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Minat Nasabah ( <i>Behaviour Intention</i> ).....	43
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Penggunaan Nyata ( <i>Actual Use</i> ) .....	44
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas – Kolmogorov-Smirnov terhadap Penggunaan Nyata .....	47
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinieritas terhadap Penggunaan Nyata .....	48
Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>Gletser</i> .....	50
Tabel 4. 17 Hasil Uji Struktur 1 .....	51
Tabel 4. 18 Hasil Uji T Struktur 2.....	51
Tabel 4. 19 Hasil Uji T Struktur 3.....	52
Tabel 4. 20 Hasil Uji T Struktur 4.....	53
Tabel 4. 21 Koefisiensi Determinasi Substruktur 1 .....	54
Tabel 4. 22 Koefisien Determinasi Substruktur 2 .....	55
Tabel 4. 23 Koefisien Determinasi Substruktur 3 .....	55
Tabel 4. 24 Koefisiensi Determinasi Substruktur 4 .....	56
Tabel 4. 25 Model <i>Summary</i> Substruktur 1 .....	57

Tabel 4. 26 Hasil <i>Coefficient</i> Substruktur 1 .....	59
Tabel 4. 27 Model <i>Summary</i> Substruktur 2 .....	59
Tabel 4. 28 Hasil <i>Coefficient</i> Substruktur 2 .....	61
Tabel 4. 29 Model <i>Summary</i> Substruktur 3 .....	62
Tabel 4. 30 Hasil <i>Coefficient</i> Substruktur 3 .....	63
Tabel 4. 31 Hasil <i>Coefficient</i> Substruktur 4 .....	64
Tabel 4. 32 Hasil <i>Coefficient</i> Substruktur 4 .....	65



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Screen Shot Layanan <i>E-banking</i> .....	77
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	91
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	92
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	96
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas.....	97
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolonieritas.....	99
Lampiran 8 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	99
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ).....	100
Lampiran 10 Hasil Uji T(Parsial).....	101
Lampiran 11 Kuesioner yang diisi .....	103
Lampiran 12 Data Kuesioner .....	112

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL