

# **RESIKO TEKNOLOGI INFORMASI DALAM INTERNET BANKING**

**Skripsi**  
**Untuk memenuhi sebagian persyaratan**  
**Mencapai derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :**  
*Dwipta Wahyuningtias*  
**Nim : 30401612374**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**SEMARANG**  
**2019**

## HALAMAN PERSETUJUAN

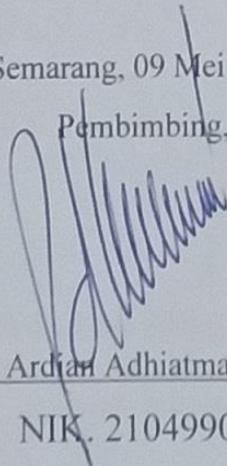
# RISIKO TEKNOLOGI INFORMASI DALAM INTERNET BANKING

Disusun oleh :  
*Dwipta Wahyuningtias*  
Nim : 30401612374

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 09 Mei 2019

Pembimbing,



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM.

NIK. 210499042

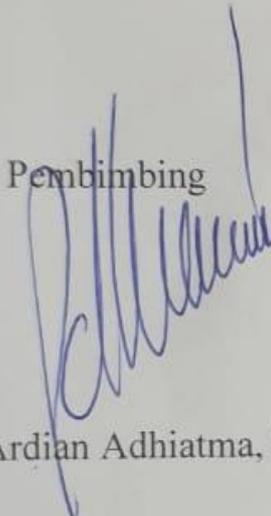
**HALAMAN PENGESAHAN**  
**RISIKO TEKNOLOGI INFORMASI DALAM INTERNET**  
**BANKING**

**Disusun oleh :**  
*Dwipta Wahyuningtias*  
**Nim : 30401612374**

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 19 Juli 2019

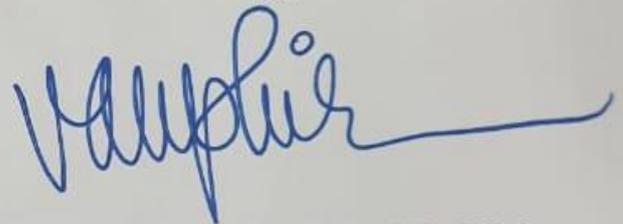
**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing



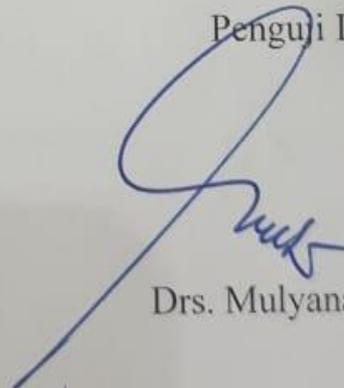
Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM

Penguji I



Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., SE., MM

Penguji II



Drs. Mulyana, M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Tanggal Oktober 2019



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM  
Ketua Program Studi Manajemen

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: DWIPTA WAHYUNINGTIAS
NIM	: 30401612374
Program Studi	: MANAJEMEN
Fakultas	: EKONOMI
Alamat Asal	: DESA PESAWAHAN RT 003 RW 001 KECAMATAN PEGANDON KABUPAKEN KENDAL KODE POS 51357
No. HP / Email	: 085726727265 / dwipta.wahyuningtyas@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul :

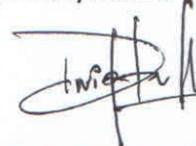
### **"RISIKO TEKNOLOGI INFORMASI DALAM INTERNET BANKING"**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 14 Oktober 2019

Yang menyatakan,



Dwipta Wahyuningtias



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwipta Wahyuningtias

NIM : 30401612374

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

**“Risiko Teknologi Informasi Dalam Internet Banking”**

adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, Oktober 2019



Dwipta Wahyuningtias

## HALAMAN MOTTO

مَعَ الْعُسْرِ يُسْرٌ فَإِنَّ , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرٌ ٦

“Al-Insyirah (5-6)”: Surely with difficulty is easy<sup>٥</sup>, With difficulty is surely easy<sup>٦</sup>

- Man Jadda Wa Jada – Barang siapa bersungguh-sungguh pasti akan berhasil
- Perbaikilah amalanmu di kala sunyi sendiri, niscaya Allah akan memperbaiki amalanmu di hadapan khalayak (Sufyan ath-Thauri)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“RISIKO TEKNOLOGI INFORMASI DALAM INTERNET BANKING”**.

Skripsi ini penulis susun, guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

Peran serta berbagai pihak turut menentukan terselesaikannya penulisan skripsi ini, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Hj. Olivia Fachrunisa, SE., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Dr. Ardian Adhiatma SE., MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang dengan sepenuh hati bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam rangka menyusun skripsi ini.
3. Seluruh Dosen dan Karyawan pada Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

4. Pimpinan Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Undip Semarang beserta para staff di dalamnya.
5. Bapak, Ibu, dan Adik-adikku tercinta karena doa–doanya yang selalu mengalir di setiap shalat sehingga saya mendapatkan kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini. Serta teman-teman kelas Seroja yang selalu bersama dari awal kuliah sampai akhir kuliah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala kritik dan saran yang lebih baik. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca khususnya Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

Semarang, 17 Juni 2019

Penulis,

Dwipta Wahyuningtias

## INTISARI

Penelitian ini membahas tentang risiko teknologi informasi dalam *internet banking*. Dengan adanya fasilitas yang diberikan bank kepada nasabah untuk mempermudah melakukan aktivitas perbankan berupa teknologi *internet banking*, nasabah dapat melakukan berbagai kegiatan perbankan hanya perlu terhubung dengan koneksi *internet*. Namun minat masyarakat untuk menggunakan fasilitas *internet banking* di Indonesia masih rendah walaupun ditawarkan berbagai keuntungan, hal ini dapat diketahui karena walaupun jumlah pengguna *internet* di Indonesia saat ini mengalami pertumbuhan pesat, namun tidak terjadi pertumbuhan signifikan dalam hal penggunaan layanan *internet banking*. Berdasarkan penelitian terdahulu, maka diduga faktor yang mampu mempengaruhi minat masyarakat menggunakan *internet banking* adalah persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi kesesuaian, dan persepsi risiko dengan dimoderasi oleh teknologi informasi.

Berdasarkan uraian masalah penelitian tersebut, maka dapat disampaikan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut: (1)Apakah terdapat pengaruh persepsi manfaat terhadap minat nasabah menggunakan layanan *internet banking*? (2)Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *internet banking*? (3)Apakah terdapat pengaruh persepsi kesesuaian terhadap minat nasabah menggunakan layanan *internet banking*? (4)Apakah terdapat pengaruh persepsi risiko terhadap minat nasabah menggunakan layanan *internet banking*? (5)Bagaimana pengaruh moderasi teknologi informasi dalam pengaruh persepsi manfaat terhadap minat nasabah menggunakan layanan *internet banking*? (6)Bagaimana pengaruh moderasi teknologi informasi dalam pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *internet banking*? (7)Bagaimana pengaruh moderasi teknologi informasi dalam pengaruh persepsi kesesuaian terhadap minat nasabah menggunakan layanan *internet banking*? (8)Bagaimana pengaruh moderasi teknologi informasi dalam pengaruh persepsi risiko terhadap minat nasabah menggunakan layanan *internet banking*?. Obyek penelitian ini adalah nasabah BNI di kota Semarang yang telah mengaktifkan *internet banking*. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan menggunakan SPSS Versi 19.

Hasil penelitian ini menunjukkan : Persepsi manfaat, Persepsi kemudahan, Persepsi kesesuaian, Persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking*, dan Teknologi informasi mampu memoderasi pengaruh persepsi manfaat terhadap minat menggunakan *internet banking*, Teknologi informasi tidak memoderasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *internet banking*, Teknologi informasi tidak memoderasi pengaruh persepsi kesesuaian terhadap minat menggunakan *internet banking*, Teknologi informasi mampu memoderasi pengaruh persepsi risiko terhadap minat menggunakan *internet banking*.

## ABSTRAK

Banyaknya risiko dalam transaksi melalui internet banking menyebabkan persepsi nasabah mengenai risiko keamanan internet banking lebih besar dari manfaatnya sehingga diduga membuat minat nasabah menurun. Penelitian ini didasarkan pada permasalahan mengenai kurangnya minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* sesuai dengan data dari Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Undip Semarang. Berdasarkan penelitian terdahulu, maka diduga faktor yang mampu mempengaruhi minat masyarakat menggunakan *internet banking* adalah persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi kesesuaian, dan persepsi risiko dengan dimoderasi oleh teknologi informasi. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi kesesuaian, dan persepsi risikoterhadap minat masyarakat menggunakan *internet banking* dengan dimoderasi oleh teknologi informasi.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Undip Semarang. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang nasabah Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Undip Semarang dengan metode *accidental sampling*. Data rasio penelitian didapat dari penyebaran kuesioner. Analisis yang digunakan dalam uji hipotesis ini adalah analisis kuantitatif dengan metode statistik dengan menggunakan *moderated regression analysis*.

Hasil dari penelitian ini adalah persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi kesesuaian, dan persepsi risiko berpengaruh positif terhadap minat masyarakat menggunakan *internet banking*. Sedangkan teknologi informasi mampu memoderasi pengaruh persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan internet banking. Teknologi informasi tidak memoderasi pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kesesuaian terhadap minat menggunakan internet banking.

Kata kunci: persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi kesesuaian, persepsi risiko, minat menggunakan *internet banking*, teknologi informasi

## ABSTRACT

*The large number of risks in transactions through internet banking causes the customer's perception of internet banking security risks to be greater than the benefits so that it is expected to decrease customer interest. This research is based on problems regarding the lack of interest of customers in using internet banking in accordance with data from Bank Negara Indonesia (Persero) Undip Semarang Branch. Based on previous research, it is suspected that the factors that are able to influence public interest using internet banking are perceived ease, perceived benefit, conformity perception, and risk perception by being moderated by information technology. The purpose of this study was to analyze the influence of perceived convenience, perceived benefits, perceived conformity, and risk perceptions of people's interest in using internet banking by being moderated by information technology.*

*The population of this study are all customers of Bank Negara Indonesia (Persero) Undip Semarang Branch. This study uses a sample of 100 customers from Bank Negara Indonesia (Persero) Undip Semarang Branch with an accidental sampling method. Research ratio data obtained from questionnaires. The analysis used in this hypothesis test is quantitative analysis with statistical methods using moderated regression analysis.*

*The results of this study are perceptions of convenience, perceived benefits, perceptions of conformity, and perceptions of risk have a positive effect on public interest using internet banking While information technology is able to moderate the influence of perceived benefits and perceived risk of interest in using internet banking. Information technology does not moderate the influence of perceptions of convenience and perceptions of conformity with interest in using internet banking.*

*Keywords: perceived ease, perceived benefit, perceived suitability, perceived risk, interest in using internet banking, information technology.*