

ABSTAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun kualitas pelayanan bank BTN yang lebih baik dari *internet banking*. Metode yang digunakan adalah TAM (*Technology Acceptance Model*) yaitu analisis adaptasi dari *Theory of Reasoned Action Model (TRA)* yang secara khusus telah disesuaikan dengan model penerimaan system informasi oleh pengguna/user yang menjelaskan hubungan antara keyakinan/beliefs (*usefulness* dan *ease of use*) dengan sikap/*attitude*, tujuan/*intentions* pemakai, serta penggunaan nyata dari sistem. Data primer diperoleh dari survei dan observasi dengan jumlah responden 100 orang. Penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan melalui wawancara dan penyebaran kuisioner untuk para costumer pengguna layanan internet banking. Hasil yang diperoleh dari analisis TAM yaitu bahwa variabel manfaat pengguna yang signifikan terhadap dampak pengguna. Dari hasil tersebut pengaruh manfaat pengguna terhadap dampak pengguna menunjukkan adanya sebesar 0,528 atau 27,88% dapat memberikan dampak pengguna secara langsung Karena memiliki pengaruh yang signifikan. dapat diketahui bahwa manfaat pengguna berbanding lurus terhadap dampak pengguna hal ini menunjukkan bahwa manfaat pengguna dapat memberikan pengaruh secara langsung pada dampak pengguna dan tidak berbanding terbalik. Pada hasil struktur 1 bahwa variabel X1(kemudahan pengguna) dan manfaat pengguna (X2) berpengaruh secara simultan terhadap dampak pengguna (Y1). Pada pengujian struktur 2 untuk pengujian simultan dapat diketahui bahwa variabel X1(kemudahan pengguna) dan manfaat pengguna (X2) serta dampak pengguna (Y1) berpengaruh secara simultan terhadap kondisi nyata pengguna (Y2).

Kata Kunci: Internet banking, TAM, Regresi

ABSTRACT

The purpose of this study is to establish the service quality of internet banking better than internet banking. The method used is TAM (Technology Acceptance Model) which analyzes the adaptation of Model Theory of Reasoned Action (TRA) that has been specifically tailored to the information system acceptance model by user / user that describes the relationship between faith / beliefs (usefulness and ease of use) with the attitude / attitude, intentions of users, as well as the actual use of the system .. The primary data obtained from the survey and observation by the number of respondents 100 persons. This study is the data obtained from the results of field research through interviews and questionnaires to the customer internet banking service users. The results obtained from the analysis is that the variable TAM significant user benefits to the user impact. From these results influence user benefits to the users indicate their impact by 0.528 or 27.88% can give users direct impact. Because it has a significant effect, it can be seen that the user benefits proportional to the impact of this manual shows that the benefits users can provide direct influence on user impact and not inversely. On the results of structure 1 that the variable X1 (ease user) and user benefits (X2) effect simultaneously on user impact (Y1). In the second test structure for simultaneous testing showed that the variables X1 (ease user) and user benefits (X2) and the impact of users (Y1) effect simultaneous to the real conditions of the user (Y2).

Keywords: Internet banking, TAM, Regression

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penerimaan Pemakai Terhadap Sistem Teknologi Informasi	5
2.2 <i>Internet Banking</i>	5
2.3 <i>Theory Of Reasoned Action (TRA)</i>	7
2.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	7
2.5 <i>Perceived Ease Of Use</i>	10
2.6 <i>Perceived Usefulness</i>	10
2.7 <i>Attitude</i>	11
2.8 <i>Actual Use</i>	11
2.9 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	12
2.9.1 Manfaat Analisis Jalur	13
2.9.2 Istilah-Istilah Dasar dalam Analisis Jalur	13
2.9.3 Keuntungan dan Kelemahan Analisis Jalur	14
2.10 Analisis Regresi	15
2.11 Tujuan dan kegunaan analisis regresi	16
2.12 Regresi linier dengan variabel moderating	16

2.13 Uji hipotesis	17
2.14 Analisis Regresi Linear Berganda.....	17
2.15 Kajian Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Langkah-Langkah Penelitian	20
3.1.1 Identifikasi Masalah.....	20
3.1.2 Pengumpulan Data.....	21
3.1.3 Pengolahan Data	22
3.1.4 Tahap Analisa dan Kesimpulan	23
3.2 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	26
BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Perusahaan.....	27
4.1.1 Visi dan Misi	29
4.2 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero)	29
4.3 Deskripsi Jabatan	31
4.4 Profil Responden	35
4.4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	36
4.4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	37
4.4.4 Profil Responden Berdasarkan Profesi.....	37
4.4.5 Profil Responden Berdasarkan Penggunaan	38
4.4.6 Profil Responden Berdasarkan Pengalaman	39
4.4.7 Profil Responden Berdasarkan Keseringan Menggunakan IB	40
4.5 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	41
4.5.1 Pengujian Validitas	41
4.5.2 Pengujian Raliabilitas.....	42
4.6 Analisis Korelasi dan Jalur (Path Analysis).....	43
4.6.1 Analisis Korelasi	43
4.7 Analisis Jalur (Path Analysis).....	45
4.7.1 Pengujian Secara Simultan Antara X1, X2, Y1 dan Y2	45
4.7.1.1 Pengujian Sub Struktur 1.....	46
4.7.1.2 Pengujian Sub Struktur 2.....	51

4.7.1.3 Hasil Analisis Jalur.....	58
4.7.1.4 Hasil Implikasi Peneltian.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	63
Lampiran	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian terdahulu	17
Tabel 4.2 Tabel Profil Responden Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3 Profil Responden Umur	33
Tabel 4.4 Tabel Profil Responden Pendidikan.....	33
Tabel 4.5 Tabel Profil Responden Profesi	34
Tabel 4.6 Tabel Profil Responden Penggunaan	35
Tabel 4.7 Tabel Profil Responden Pengalaman	36
Tabel 4.8 Tabel Profil Responden Keseringan Menggunakan IB.....	37
Tabel 4.9 Uji Validitas Data Variabel.....	38
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Data Variabel	39
Tabel 4.11 Korelasi Variabel	40
Tabel 4.12 Tingkat Hubungan Dari Nilai Korelasi	40
Tabel 4.13 Hubungan Dari Nilai Korelasi	41
Tabel 4.14 Anova Struktur 1	41
Tabel 4.15 Nilai <i>Coeicients</i>	42
Tabel 4.16 <i>Correlations</i>	42
Tabel 4.17 Model Summary.....	45
Tabel 4.18 Koefisien Jalur X1 dan X2 Berpengaruh Terhadap Y1	45
Tabel 4.19 Anova Struktur 2	46
Tabel 4.20 <i>Coeficients</i> Struktur 2.....	46
Tabel 4.21 Model Summary Struktur 2	46
Tabel 4.22 Anova Model Trimming	49
Tabel 4.23 <i>Coefficient</i> Model Trimming	50
Tabel 4.24 Model Summary Model Trimming.....	51
Tabel 4.25 Rangkuman Anova Model 1 dan 2 Pada Sub Struktur 2	53
Tabel 4.26 Rangkuman <i>Coefficient</i> Model 1 dan 2 Pada Sub Struktur 2 ..	53
Tabel 4.26 Rangkuman Summary Model 1 dan 2 Pada Sub Struktur 2 ...	54
Tabel 4.26 Koefisien Jalur X2 dan Y1 Terhadap Y2.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar TAM	8
Gambar 3.2 Model Konsep TAM	22
Gambar 2.3 <i>Flowchart</i> Penelitian	23
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Profil Responden Jenis Kelamin	32
Gambar 4.5 <i>Pie Chart</i> Profil Responden Umur	33
Gambar 4.6 <i>Pie Chart</i> Profil Responden Pendidikan	34
Gambar 4.7 <i>Pie Chart</i> Profil Responden Profesi	35
Gambar 4.8 <i>Pie Chart</i> Profil Responden Penggunaan.....	36
Gambar 4.9 <i>Pie Chart</i> Profil Responden Pengalaman.....	36
Gambar 4.10 <i>Pie Chart</i> Profil Responden Keseringan Menggunakan IB	37
Gambar 4.11 Hubungan Struktural X1 dan X2 Terhadap Y1.....	44
Gambar 4.12 Diagram Jalur Hubungan Kausal Empiris.....	48
Gambar 4.13 Hubungan Struktural X1 dan X2 dan Y1 Terhadap Y2	49
Gambar 4.14 Diagram Jalur Hubungan Kausal Empiris.....	55
Gambar 4.15 Pengaruh Kausal Kausal Sub Structur 2	55