

**PENGARUH *SHARED VALUE*, *OPPORTUNISTIC BEHAVIOR*
CONTROL, KOMUNIKASI TERHADAP KEPERCAYAAN
PENGGUNA *INTERNET BANKING*
(Bank BCA Cabang Pangkalpinang)**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

**EDO VERRY RICARDO PANAHTAN SIRAIT
(NIM. 3010921029)**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2016**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI

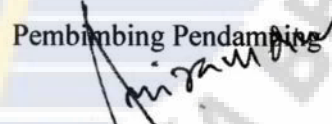
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Edo Verry Ricardo Panahatan Sirait
NIM : 3010921029
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh *Shared Value*, Komunikasi, *Opportunistic Behavior Control* terhadap Kepercayaan Pengguna *Internet Banking* (Bank BCA Cabang Pangkalpinang).

Pembimbing Utama

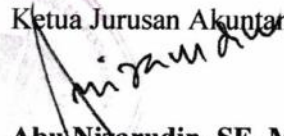

Karmawan, SE, M. Sc
NP. 507706003

Pembimbing Pendamping


Abu Nizarudin, SE, M. Si. Akt
NP. 506908017

Balunijuk, 20 Agustus 2016

Ketua Jurusan Akuntansi


Abu Nizarudin, SE, M. Si. Akt
NP. 506908017

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *SHARED VALUE*, KOMUNIKASI, *OPPORTUNISTIC BEHAVIOR CONTROL* TERHADAP KEPERCAYAAN PENGGUNA *INTERNET BANKING*

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi Ekonomi Oleh: EDO VERRY RICARDO SIRAIT
NIM: 3010921029

**Telah Dipertimbangkan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 10 Agustus 2016
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

Tim Penguji:

Ketua

Karmawan, S.E., M.Sc
NP. 506406001

Anggota

Anggraeni Yunita, S.E., M.Si
NIP. 198001212014042001

Anggota

Suhaidar, S.E.M.Si
NP. 506406001

Balun Ijuk, 10 Agustus 2016
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Akuntansi

Dekan

Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP.507206007

Ketua Jurusan Akuntansi

Abu Nizarudin, S.E, M.Si. Akt
NP. 506908017

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Shared Value, Opportunistic Behavior Control, Komunikasi Terhadap Kepercayaan Pengguna Internet Banking*”** ini tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Pangkalpinang, 28 September 2016

Penulis,



Edo Verry Ricardo Panahatan Sirait

- A. TIDAK SEMUA MAHASISWA YANG DENGAN IP DAN IPK TERTINGGI ITU PINTAR, ADA JUGA TERDAPAT DIANTARA SEBAGIAN MAHASISWA HANYA KELIATANNYA SAJA PINTAR. KARENA ILMU ITU DIDAPAT DARI BELAJAR, MEMBACA, BERPIKIR, DAN BERTANYA.**
- B. JIKA DISEBUT MATAHARI ITU SEBAGAI KEBERHASILAN DAN HUJAN SEBAGAI KEGAGALAN, MAKA DARI KEDUANYA DAPAT DIHASILKAN PELANGI.**
- C. SEORANG GURU PASTI MEMILIKI NIAT AGAR MURIDNYA HARUS LEBIH PINTAR DARINYA, MAKA SEORANG MURID PUN HARUS MENGAKUI KEPINTARAN GURUNYA.**
- D. SUKSES BUKANLAH SUATU KEWAJIBAN YANG HARUS TETAPI BERJUANG UNTUK SUKSESLAH YANG MERUPAKAN SUATU KEWAJIBAN.**



PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Papa (R. Sirait) dan Mama (Merry R. Hutagalung) serta Keluarga tercinta atas dukungan, pengorbanan baik moral dan material serta doa yang tulus dan tanpa pamrih untuk keberhasilan penulis karena doamu adalah pendorong langkahku.
2. Dosen-dosen yang telah membimbing.
3. Istri tersayang (Margaretha Nelly U.N) yang selalu memberikan semangat serta motivasi kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dan mendorong dalam menanti keberhasilan dan kesuksesan dalam segala hal.
4. Teman-teman yang memberikan dukungan, semangat, nasehat serta doa kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu Jozef Karyadi sebagai atasan kerja yang selalu memberikan dukungan kepada penulis agar cepat menyelesaikan skripsi ini.
6. Almameterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.

ABSTRACT

Edo Verry Ricardo Sirait, 301 09 21 029

The Effect of Shared Value, Communication, Opportunistic Behavior Control on The User's Trust of Internet Banking.

Thesis, Economics Faculty, 2016

This research aims to look at the effect of shared value, communication, opportunistic behavior control on the user's trust of internet banking. The sample of this research is the BCA bank customers who use of internet banking. The data in this research are obtained by a questionnaire. A questionnaire contains about shared value, communication, opportunistic behavior control are expressed as variable X and trust as a variable Y. The analysis technique used in this research is quantitative using the multiply linear regression analysis by using of SPSS 20. According on the results of data processing, shared value variable effect the confidence of internet banking user is gotten by value t count $2,745 > t$ table $1,988$. Communication show t count $-0,091 > t$ table $1,988$, is meaned the communication isn't effect the trust of internet banking user. Test of simultan F count $23,451 > F$ table $2,71$ show shared value, communication, opportunistic behavior control have a positive effect to the trust of internet banking user. While a coefficient determination of $0,431$ or $43,1\%$ show that fixed variabel trust can be explained by the independent variabel coasisting of shared value, communication, opportunistic behavior control while $56,9\%$ is influenced by other variables that are not discussed in this study regression model.

Keywords: Shared Value, Communication, Opportunistic Behavior Control, The User's Trust of Internet Banking.

INTISARI

Edo Verry Ricardo Panahatan Sirait, NIM : 301 0921 029 Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung. Pengaruh *Shared Value*, *Komunikasi*, *Opportunistic Behavior Control* Terhadap Kepercayaan Pengguna *Internet Banking*.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh *shared value*, komunikasi, *opportunistic behavior control* terhadap kepercayaan pengguna *internet banking*. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah bank BCA yang menggunakan internet banking. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner berisikan tentang *shared value*, komunikasi, *opportunistic behavior control* yang dinyatakan sebagai variabel X dan kepercayaan sebagai variabel Y. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang menggunakan analisis regresi linier berganda yang dibantu dengan menggunakan SPSS 20. Berdasarkan hasil pengolahan data, *shared value* mempengaruhi variabel kepercayaan pengguna *internet banking* BCA yang diperoleh dengan nilai $t_{hitung} 2,745 > t_{tabel} 1,988$. Komunikasi menunjukkan $t_{hitung} -0,091 < t_{tabel} 1,988$, yang berarti komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna *internet banking*. *Opportunistic behavior control* menunjukkan $t_{hitung} 4,310 > t_{tabel} 1,988$, yang berarti bahwa *opportunistic behavior control* berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna *internet banking*. Uji simultan $F_{hitung} 23,451 > F_{tabel} 2,71$ menunjukkan *shared value*, komunikasi, *opportunistic behavior control* memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna *internet banking*. Sedangkan koefisien determinasi 0,431 atau 43,1% menunjukkan bahwa variabel tetap kepercayaan dapat dijelaskan dengan variabel bebas yang terdiri dari *shared value*, komunikasi dan *opportunistic behavior control*. sedangkan 56,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam model regresi penelitian ini.

Kata Kunci : *Shared Value*, *Komunikasi*, *Opportunistic Behavior Control* dan *Kepercayaan Pengguna Internet Banking*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yesus Kristus, karena telah melimpahkan kemampuan dan berkatnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dalam waktu yang diharapkan guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi. Adapun judul skripsi yang penulis ajukan adalah **“Pengaruh *Shared Value, Opportunistic Behavior Control, Komunikasi Terhadap Kepercayaan Pengguna Internet Banking*”**.

Dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan dan kekeliruan. Namun atas pertolongan-Nya serta bantuan dan dorongan juga bimbingan baik moril maupun materil dari berbagai pihak akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya secara khusus penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf M. Si., selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, SE, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak Darus Altin, SE, M. MSi., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Abu Nizarudin, SE, M.Si., Akt., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung dan Dosen Pembimbing

Pendamping yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

5. Ibu Anggraeni Yunita, SE, M. Si., selaku Wakil Ketua Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
6. Bapak Karmawan, SE. MSc., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu serta untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen-dosen dan Staf Universitas Bangka Belitung yang telah memberikan ilmu pengetahuan, membimbing dan mengarahkan penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Bangka Belitung.
8. Keluarga yang tercinta yang selama ini telah banyak memberikan bantuan dan motivasi sehingga terselesaikan Skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuanganku dan rekan rekan mahasiswa-mahasiswi Universitas Bangka Belitung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang selalu bersama-sama baik suka maupun duka selama masa perkuliahan.

Akhir kata, penulis panjatkan do'a kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, semoga Universitas Bangka Belitung semakin maju dan terus berkembang agar selalu dapat memberikan yang terbaik bagi kemajuan bangsa ini khususnya Prov. Kep. Babel yang tercinta ini.

Pangkalpinang, 28 September 2016

Penulis,

Edo Verry Ricardo Panahatan Sirait



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
INTISARI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GRAFIK	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7

1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Maanfaat Penelitian.....	8
1.6 Sstematika Penulisan.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kepercayaan.....	11
2.2 Shared Value.....	13
2.3 Komunikasi.....	15
2.4 Opportunistic Behavior Control.....	16
2.5 Penelitian Terdahulu.....	17
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	19
2.7 Kerangka Pemikiran.....	22
2.8 Pengembangan Indikator Variabel Penelitian.....	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.3 Metode Pengambilan Sampel	25
3.3.1 Populasi dan Sampel.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.5 Definisi Operasional dan pengukuran Variabel.....	26
3.5.1 Shared Value.....	26

3.5.2 Komunikasi.....	28
3.5.3 Opportunistic Behavior Control.....	29
3.5.4 Kepercayaan.....	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1 Uji Validitas.....	31
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Populasi Penelitian.....	36
4.2 Deskripsi Sampel Penelitian.....	38
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	40
4.3.1 Shared Value.....	40
4.3.2 Komunikasi.....	41
4.3.3 Opportunistic Behavior Control.....	41
4.3.4 Kepercayaan.....	42
4.4 Analisis Data.....	42
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.4.2.1 Uji Normalitas.....	45
4.4.2.2 Uji Autokorelasi.....	46
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.4.2.4 Uji Multikolinieritas.....	48

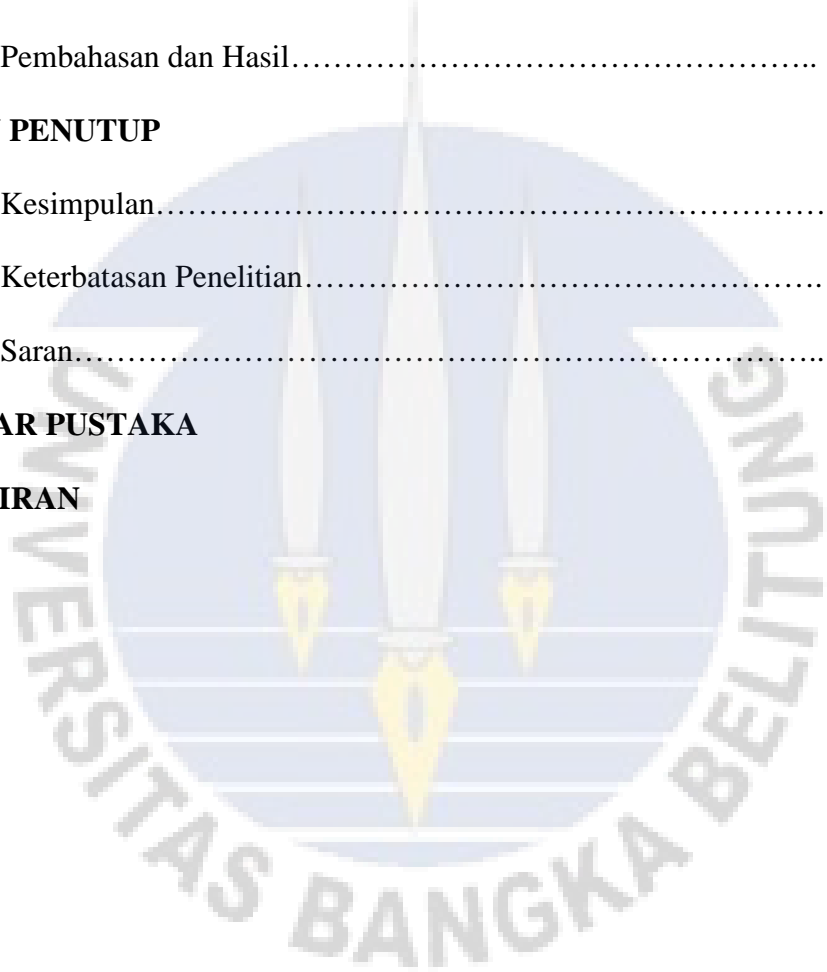
4.4.3 Uji Regresi Berganda.....	49
4.4.4 Uji T (Parsial).....	50
4.4.5 Uji Simultan (Uji F).....	52
4.4.6 Uji Koefisien Determinasi.....	53
4.5 Pembahasan dan Hasil.....	54

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	58
5.3 Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GRAFIK

Grafik IV.0 Uji Normalitas dan Histogram.....	46
Grafik IV.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	47
Grafik IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	48



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Performa Terbaik Internet Banking 10 Bank	4
Tabel II.2	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel III.1	Indikator Variable Penelitian.....	30
Tabel IV.0	Pengelompokan Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel IV.1	Pengelompokan Berdasarkan Usia.....	39
Tabel IV.2	Pengelompokan Berdasarkan Pendidikan.....	39
Tabel IV.3	Pengelompokan Berdasarkan Penghasilan.....	40
Tabel IV.4	Pengelompokan Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel IV.5	Deskripsi Variabel <i>Shared Value</i>	41
Tabel IV.6	Deskripsi Variabel Komunikasi.....	42
Tabel IV.7	Deskripsi Variabel <i>Opportunistic Behavior Control</i>	42
Tabel IV.8	Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	43
Tabel IV.9	Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel IV.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel IV.11	Hasil Uji Koefisien <i>Durbin-Watson</i>	47
Tabel IV.12	Hasil Uji Multikolinieritas Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF.....	49

Tabel IV.13	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	50
Tabel IV.14	Hasil Uji Parsial (UjiT).....	52
Tabel IV.15	Hasil Uji F.....	53
Tabel IV.16	Hasil Uji Koefisien <i>Durbin-Watson</i>	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran..... 22



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A : 1. Surat Pernyataan Permohonan Kuesioner

2. Kuesioner

3. Data Olahan Kuesioner

Lampiran B : 1. Hasil Uji Validitas Variabel *Shared Value*

2. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi

3. Hasil Uji Validitas Variabel *Opportunistic Behavior Control*

4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan

Lampiran C : 1. Hasil Uji Normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Test*

2. Hasil Uji Normalitas dengan Grafik P_plot

3. Hasil Uji Normalitas dengan Histogram

4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

5. Hasil Uji Multikolinieritas

Lampiran D : 1. Hasil Uji secara Parsial (Uji T)

2. Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Lampiran E : Surat Telah Melakukan Penelitian