

**PENGARUH PRIVASI, KEAMANAN, KEPERCAYAAN, PENGALAMAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT UNTUK
BERTRANSAKSI SECARA ONLINE
(Study Empiris Individu Pengguna Internet di Kawasan Yogyakarta)**

***EFFECT OF PRIVACY, SECURITY, TRUST, EXPERIENCE AND QUALITY
OF SERVICE ON INTENTIONS FOR ONLINE TRANSACTION
(Empirical Study of Individual Internet User in Yogyakarta Region)***

SKRIPSI



Oleh

YOYOH TANAMAL

20040420122

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2010

**PENGARUH PRIVASI, KEAMANAN, KEPERCAYAAN, PENGALAMAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT UNTUK
BERTRANSAKSI SECARA ONLINE
(Study Empiris Individu Pengguna Internet di Kawasan Yogyakarta)**

***EFFECT OF PRIVACY, SECURITY, TRUST, EXPERIENCE AND QUALITY
OF SERVICE ON INTENTIONS FOR ONLINE TRANSACTION
(Empirical Study of Individual Internet User in Yogyakarta Region)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana pada Fakultas Ekonomi
Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh

YOYOH TANAMAL

20040420122

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2010

**PENGARUH PRIVASI, KEAMANAN, KEPERCAYAAN, PENGALAMAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT UNTUK
BERTRANSAKSI SECARA ONLINE
(Study Empiris Individu Pengguna Internet di Kawasan Yogyakarta)**

***EFFECT OF PRIVACY, SECURITY, TRUST, EXPERIENCE AND QUALITY
OF SERVICE ON INTENTIONS FOR ONLINE TRANSACTION
(Empirical Study of Individual Internet User in Yogyakarta Region)***

Diajukan Oleh:

YOYOH TANAMAL

20040420122

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing



Wahyu Manuhara Putra, S.E., Akt
NIK: 143 028

Tanggal 05 April 2010

**PENGARUH PRIVASI, KEAMANAN, KEPERCAYAAN, PENGALAMAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT UNTUK
BERTRANSAKSI SECARA ONLINE
(Study Empiris Individu Pengguna Internet di Kawasan Yogyakarta)**

**EFFECT OF PRIVACY, SECURITY, TRUST, EXPERIENCE AND QUALITY
OF SERVICE ON INTENTIONS FOR ONLINE TRANSACTION
(Empirical Study of Individual Internet User in Yogyakarta Region)**

Diajukan Oleh


YOYOH TANAMAL


20040420198

Skripsi ini telah diuji dan diberikan nilai "B" serta telah disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Pada tanggal 24 April 2010
Yang terdiri dari


Dr. Surya Pratolo, S.E., M., Akt.
Ketua Tim Penguji


Wahyu Manuhara Putra, S.E., Akt.
Anggota Tim Penguji


Emile Satia Darma, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji


Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Mishbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143014

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yoyoh Tanamal

Nomor Mahasiswa : 20040420122

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: " Pengaruh " **PENGARUH PRIVASI, KEAMANAN, KEPERCAYAAN, PENGALAMAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT UNTUK BERTRANSAKSI SECARA ONLINE** " Tidak Terdapat Karya Yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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 Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 26 April 2010

(Yoyoh Tanamal)

Motto

- ◆ **...Seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan usaha-usaha itu kelak akan diperlihatkan kepadanya, kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna...(Q.S. An-Najm 39-41)**

- ◆ **Kita tidak pantas bersedih atas satu hal yang tak bisa kita raih, sedangkan sebenarnya ada 99 hal yang ada dalam genggaman tangan kita yang justru keberadaanya tidak kita syukuri. Sadarilah bahwa hidup tak selalu sesuai dengan apa yang kita bayangkan sebelumnya.**

- ◆ **Seringkali perjuangan adalah sesuatu yang kita butuhkan dalam hidup ini. Jika Allah memperbolehkan kita melewati hidup tanpa cobaan, ini akan menjadikan kita lemah, kita tidak akan sekuat seperti apa yang kita harapkan .**

- ◆ **Qta minta keberanian dan Allah memberi qta rintangan untuk dihadapi...Qta minta kebijaksanaan dan Allah memberi qta masalah yang harus dipecahkan...Qta tidak menerima apa yang qta inginkan tapi menerima apa yang qta butuhkan...**

Persembahan

Sebuah karya kecil yang melalui perjalanan panjang dari roses belajarku, ku persembahkan kepada orang-orang tercinta:

- ☒ Orang Tua ku tersayang
- ☒ Temen2ku
- ☒ Almamater ku

Special Thanx To...:

- *Allah SWT yang Maha Pengasih, atas semua nikmat dan karunia yang telah dianugerahkan kepada penulis.*
- *Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan & pencerahan umat manusia dalam mencapai jalan yang diridhoi Allah SWT.*
- *Bapak Ibu ku tersayang, Atmal & Lihuna Tasni, terima kasih untuk setiap untaian doa padaku, tiap tetes air mata dan pengorbanan untukku, cinta, kasih sayang, dorongan serta nasehat yang tiada henti dalam tiap langkah hidupku. Semoga Allah selalu melimpahkan kasih sayang & karuniaNya.*
- *My Fales, makaci ya buat doa dan semangatnya. Terima kasih atas semangatnya*
- *Anak2 kelas B Akuntansi 2004 wish U aLL d' Best guys...*

Personel kos Cassanova yg udah nemenin hari2 qu slama di Jogja, dan yg sring ngajakin ngluyur,, makasi buat k'bersamaannya, udah hahahahi bareng, makan bareng, patungan bareng,hehe...good luck yup.

Dan semuanya deh.....

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Privasi, Keamanan, Kepercayaan, Pengalaman, dan Kualitas Pelayanan terhadap Niat untuk Bertransaksi secara *Online*, dan sampel penelitian ini adalah individu pengguna internet yang telah berpengalaman menggunakan internet dalam bertransaksi secara *online*. Sampel penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria individu yang sudah berpengalaman dan sudah melakukan transaksi *online*. Data dikumpulkan menggunakan metode survei.

Data yang diperoleh sebanyak 100 kuesioner dari individu yang sudah melakukan transaksi secara *online* dan diolah menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan program *Smart PLS (Partial Least Squares)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari tujuh variabel, hanya dua variabel yaitu Kepercayaan berpengaruh negatif terhadap Persepsi Resiko dan Persepsi Resiko berpengaruh negatif terhadap Niat untuk bertransaksi secara *online*. Sedangkan, Privasi dan Keamanan berpengaruh positif terhadap Persepsi Resiko dan kemudian Kualitas Pelayanan, Sikap, dan Pengalaman berpengaruh positif terhadap Niat untuk bertransaksi secara *online*.

Kata Kunci: Privasi, Keamanan, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Pengalaman, Teori Perilaku direncanakan, niat, Toko *Online*, dan transaksi *online*.

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of Privacy, Security, Trust, Experience, and Service Quality of Intention to Deal Online, and samples of this study are individuals who are experienced Internet users use the internet in transacting online. The research sample was chosen using purposive sampling technique with the individual criteria that have been experienced and has been doing online transactions. Data were collected using a survey method.

Data obtained were 100 questionnaires from individuals who have committed the transaction online, and processed using Structural Equation Modeling (SEM) with Smart program PLS (Partial Least Squares). Penaltian Results showed that of seven variables, only two variables that negatively affect the Trust Risk Perception and Risk Perepsi negative effect on intention to transact online. Whereas, Privacy and Security Risks positive effect on perception and then the Quality of Service, Attitude, and Experience a positive influence on intention to transact online.

Keywords: Privacy, Security, Trust, Quality Services, Experience, Theory of planned behavior, intentions, Online Stores, and online transactions.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullah Wabarokatuh

Rasa Syukur yang tidak terbatas kita panjatkan kepada sang penggemang alam semesta, yang telah menganugrahkan kenikmatan yang tak terhingga, selawat dan salam kita panjatkan kepada Rasulullah, sang pembawa risalah yang telah membawa manusia dari dunia yang gelap gulita (tanpa ilmu) ke dunia yang benderang (berilmu).

Untuk memenuhi persyaratan akademik Strata satu Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, penulis melakukan penelitian dengan judul "pengaruh Privasi, Keamanan, Kepercayaan, Pengalaman, dan Kualitas Pelayanan terhadap Niat untuk Bertransaksi secara *Online*."

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan oleh berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, sang Pengskenario terbaik untuk setiap hambanya yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan sebuah karya kecil dari kehidupan, semoga ini adalah awal untuk menciptakan karya-karya besar untuk masa yang akan datang.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang rendah hati dan selalu tampil ramah untuk mahasiswanya.

3. Bapak Wahyu Manuhara Putra, S.E., Akt. Selaku DPA.
4. Bapak Wahyu Manuhara Putra, S.E., Akt. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi, Terimah kasih atas bimbingannya pak, semoga semuanya bermanfaat.
5. Bapak Alek Murtin, SE., M.Si., Akt, Terimah kasih banyak ya pak atas dukungan dan bimbingannya.
6. Seluruh Bapak dan Ibu TU dan Pengajaran, Pak Kirman, Bu Par, dan semuanya terimah kasih sudah melayani selama masa kuliah.
7. Bapak Cleaning dan Parkir, Pak Sigit, Pak jum dan semuanya.
8. Seluruh teman-teman Kelas B, yang telah bersama-sama menuntut Ilmu.
9. Semua Pihak yang membantu Penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menuntut ilmu.

Akhir kata, terimah kasih atas semua bantuan dan dukungannya, Semoga semua kebaikan dibalas oleh Allah SWT. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan kemampuan menulis peneliti.

Wasalamualaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 26 April 2010

Yoyoh Tanamal

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. <i>The Theory Planned Behavior</i>	9
2. <i>Privasi</i>	10
3. <i>Keamanan</i>	11

4. Kepercayaan	13
5. Kepercayaan Konsumen pada Internet	13
6. Persepsi Resiko	14
7. Pengalaman Menggunakan Internet	15
8. Niat Bertransaksi secara <i>Online</i>	18
9. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu	21
C. Penurunan Hipotesa	27
C. Model Penelitian	33
BAB III METODA PENELITIAN	34
A. Populasi/Sampel	34
B. Jenis Data	34
C. Teknik Pengumpulan Sampel	34
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
F. Uji Kualitas Data	38
G. Pengujian Struktur Model	40
H. Pengujian Hipotesis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	42
B. Statistik Deskriptif	45
C. Uji Kualitas Data	47
D. Pengujian Model Struktural	49

E. Hasil Penelitian	50
F. Pembahasan	55
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.	59
A. Kesimpulan	59
B. Keterbatasan	62
C. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1. Analisis Pengembalian Kuesioner	42
4.2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden	43
4.3. Karakteristik Berdasarkan Umur.....	43
4.4. Karakteristik Cara Akses Responden	44
4.5. Karakteristik Pengalaman Berinternet Responden	44
4.6. Deskripsi Variabel Penelitian	45
4.7. Uji Validitas	47
4.8. <i>Nilai Composite Reliability</i>	48
4.9. Nilai <i>R-Square</i>	49
4.10. Hasil Uji Hipotesa.....	51

DAFTAR GAMBAR

4.1. <i>Full Model SEM</i>	50
----------------------------------	----