

LAPORAN PENELITIAN
HIBAH BERSAING

Bidang Ilmu:
Sosial-Ekonomi



*MODEL INTENTION TO USE DAN INTENTION TO LOYALTY
TERHADAP ADOPTSI E-BANKING DI ERA E-SERVICE*

Oleh:

Edy Purwo Saputro, SE, MSi
Drs. Daryono Soebagyo, MEc

Dibiayai oleh DP2M, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi
Kementerian Pendidikan Nasional
Sesuai dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Hibah Penelitian
Nomer: 121/SP2H/PL/Dit-Litabmas/IV/2011
Tertanggal 14 April 2011

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN PENELITIAN HIBAH BERSAING

1. Judul Penelitian : Model *Intention to Use* dan *Intention to Loyalty* Terhadap Adopsi *E-banking* di Era *E-service*
2. Ketua Peneliti:
- a. Nama Ketua : Edy Purwo Saputro, SE, MSi
 - b. Bidang Keahlian : Sosial – Ekonomi
 - c. Jabatan Struktural : -----
 - d. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala / IV A
 - e. Unit Kerja : Fakultas Ekonomi – UMS Solo
 - f. Alamat Surat : Jl. A. Yani, Tromol Pos 1, Solo Kode Pos 57102
 - g. Telp / faks : 0271-717417 / 0271 – 715448
 - h. E-mail : edypsums@plasa.com
 - i. Anggota Peneliti :

NO	NAMA ANGGOTA PENELITI	BIDANG KEAHLIAN	INSTANSI	ALOKASI WAKTU JAM / MINGGU	
				Jam / mg	Bulan
1.	Drs. Daryono Soebagyo, MEc	Sosial - Ekonomi	IESP	6	10

3. Jangka Waktu Penelitian : 2 tahun
4. Pembiayaan :
- a. Jumlah biaya yang diajukan ke Dikti : Rp. 94.370.000
 - b. Jumlah biaya tahun pertama yang diajukan ke Dikti : Rp. 45.810.000
 - Jumlah biaya tahun pertama yang disetujui Dikti : Rp. 35.750.000

Surakarta, 1 Oktober 2011

Mengetahui
Dekan FE-UMS

Ketua Peneliti

Dr. Triyono, SE, MSi
NIP: 642

Edy Purwo Saputro, SE, MSi
NIK: 644

Menyetujui
Ketua Lembaga Penelitian

Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum
NIP: 132049998

PRAKATA

Assalamu'alaikum wr.wb.

Alhamdulillah. Akhirnya penelitian ini selesai sesuai jadwal yang ditetapkan. Terlepas dari kekurangan - kelemahan yang ada dari penelitian ini, yang jelas, penelitian tentang identifikasi pemetaan riset empiris *e-banking* sangatlah penting, yaitu tidak saja terkait pengembangan layanan perbankan di era *e-service* dan fenomena teknologi berbasis layanan mandiri atau *self-service technologies (SSTs)*, tapi juga dalam konteks memacu persaingan di sektor perbankan yang semakin ketat.

Konsekuensi hasil penelitian ini tentu menjadi suatu pemicu bagi peneliti lainnya untuk lebih mengembangkan berbagai celah penelitian yang nantinya akan dapat memberikan kontribusi optimal bagi riset empiris, tidak hanya untuk kasus adopsi teknologi, tetapi juga peningkatan layanan *e-service*. Dengan kata lain kelemahan penelitian ini menjadi stimulus untuk pengembangan penelitian lainnya.

Akhirnya, kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini dan semoga hasil penelitian ini ada nilai manfaatnya bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Surakarta, Oktober 2011

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Prakata	iii
Halaman Daftar Isi	iv
Halaman Daftar Tabel	v
Halaman Daftar Gambar	vi
Halaman Daftar Lampiran	vii
Bab I Pendahuluan	1
1. Latar Belakang	1
2. Perumusan Masalah	2
Bab II Tinjauan Pustaka	3
1. Perbankan dan Layanannya	3
2. Definisi dan Penjelasan Istilah E-banking	6
3. Teknologi Berbasis Layanan Mandiri (SSTs)	8
4. E-Service	10
5. Perbankan di Indonesia	12
Bab III Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1. Tujuan Penelitian	14
2. Manfaat Penelitian	14
Bab IV Metodologi Penelitian	16
1. Pemetaan Riset Empiris	16
2. Tahapan Penelitian	16
3. Model Penelitian	17
4. Kerangka Pemikiran dan Analisa Data	32
Bab V Hasil dan Pembahasan	18
1. Jurnal Penelitian	18
2. Hasil Pemetaan	18
Bab VI Kesimpulan, Keterbatasan dan Saran	39
1. Kesimpulan	39
2. Keterbatasan	40
3. Saran	40
Daftar Pustaka	42
Lampiran	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identifikasi dan klasifikasi dari teknologi berbasis layanan mandiri	9
Tabel 5.1 Hasil pemetaan riset empiris e-banking	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model pengambilan keputusan terhadap e-banking	8
Gambar 2.2 Integrasi teoritis terkait SSTs	11
Gambar 4.1 Identifikasi problem adopsi e-banking dan berbagai peluangnya	17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran diskusi e-banking	46
----------------------------------	----