

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH BANK DALAM PENGGUNAAN FASILITAS E-BANKING YANG TERTERA PADA PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR: 11/11/PBI/2009**

Fetri Setyo Liyundira, Deni Juliasari  
STIE Widya Gama Lumajang  
Email: Liyundira90@gmail.com

## **Abstrak**

Sistem informasi ini mulai diperlukan dan digunakan di berbagai sektor. Seperti di sektor perbankan, ketika marak sekali penggunaan Internet Banking sebagai alat atau media untuk melakukan transaksi perbankan. Sistem informasi telah menjadi salah satu kebutuhan primer yang digunakan dalam bagian dari sistem perbankan saat ini. Sebuah studi yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen untuk sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI). Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data internal yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PBI tentang penggunaan layanan internet banking masih belum sepenuhnya dipahami dan diminati oleh masyarakat yang memiliki usia diatas 35 tahun karena kemungkinan mereka hanya mengenal setor, transfer dan tarik tunai saja lewat Bank. Pengetahuan system infomasi dalam penggunaan layanan E-Banking tidak lepas dari minat individualnya dalam segi manfaat, kemudahan dalam penggunaan serta kepercayaan nasabah. Dengan pengetahuan yang dimiliki oleh nasabah dan minat yang timbul dari individunya dapat meningkatkan reputasi yang baik untuk Bank.

**Kata-kata Kunci: Pengetahuan Sistem Informasi, Manfaat, Kemudahan dan Kepercayaan dan Minat Nasabah.**

## **Abstract**

This information system began to be required and used in various sectors. As in the banking sector, when the bloom once the use of Internet Banking as a tool or medium to conduct banking transactions. The information system has become one of the primary needs that is used in part of the banking system at this time. A study related to the management information systems to comply with the Regulation of Bank Indonesia (RBI). Sources of data in this study using internal data obtained using a questionnaire. Results showed that RBI concerning the use of Internet banking services are still not fully understood and the demand by the people who have over 35 years of age because of the possibility they only know to deposit, transfer and withdraw cash through the Bank only. Knowledge of information systems in the use of E-Banking service can not be separated from his individual interest in terms of benefits, ease of use and customer confidence. The knowledge possessed by the customer and interest arising from the individual can enhance a good reputation for the Bank.

**Keywords: Knowledge Information Systems, Benefits, Ease and Confidence and Customer Interests.**

## **PENDAHULUAN**

Sebuah sistem informasi merupakan suatu komponen penting dalam suatu entitas organisasi dalam menjalankan aktivitasnya. Dalam era global seperti sekarang ini, sistem informasi merupakan sesuatu yang penting dalam membantu organisasi menjalankan kegiatannya. Tanpa sebuah sistem informasi yang baik, kelangsungan sebuah organisasi akan terasa sangat sulit, mengingat dalam pesatnya arus ekonomi global sekarang ini sistem sudah menjadi sebuah kebutuhan utama demi mempermudah berjalannya kegiatan dalam sebuah organisasi. Sebuah sistem informasi menjadi sangat dibutuhkan karena hal itu dapat mempermudah dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam organisasi tersebut. Sistem informasi saat ini telah menjadi sebuah kebutuhan utama dalam berjalannya suatu organisasi.

Sekarang ini, sistem informasi mulai dibutuhkan dan digunakan dalam berbagai sektor. Baik disektor pemerintahan maupun sektor swasta telah berbondong-bondong menggunakan sistem informasi disetiap kegiatan organisasi mereka. Seperti halnya di sektor perbankan, saat ini marak sekali penggunaan Internet Banking sebagai alat atau media dalam melakukan transaksi perbankan. Sistem informasi telah menjadi salah satu kebutuhan utama yang digunakan dalam berjalannya suatu sistem perbankan saat ini.

Dari beberapa hal yang telah disampaikan diatas, maka peneliti akan mencoba melakukan sebuah penelitian yang terkait dengan system informasi manajemen yakni meneliti tentang pengetahuan system informasi yang dipahami oleh masyarakat dan minat individu terhadap penerapan layanan internet banking yang sekarang menjadi layanan terbaru dan marak digunakan oleh beberapa karena sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor : 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, selanjutnya Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian sebelumnya oleh Restu (2014) yang meneliti tentang minat individu terhadap penggunaan layanan internet bank pada beberapa bank yang diteliti dan hasil penelitian menyimpulkan bahwa minat individu yang memakai beberapa komponen yang terdiri dari sikap, kepercayaan dan persepsi berpengaruh terhadap penggunaan layanan internet banking.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui (a) pengaruh pengetahuan sistem informasi terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan E-Banking, (b) pengaruh manfaat terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan E-Banking, (c) pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan E-Banking, (d) pengaruh kepercayaan nasabah

terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan E-Banking (e) pengaruh pengetahuan sistem informasi, manfaat, kemudahan penggunaan dan kepercayaan nasabah terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan E-Banking secara simultan.

## METODE PENELITIAN

### Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel

Objek penelitian ini adalah sebagian masyarakat yang tinggal di Kabupaten Lumajang dengan berbagai usia dan sebagai nasabah berbagai Bank Konvensional yang menggunakan layanan E-Banking. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode probabilitas dengan sistem pengambilan random (acak), yaitu sampel diambil dengan mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi sampel (Sekaran, 2011). Jumlah sampel yang diambil yaitu sebanyak 40 (Empat Puluh) sebagian masyarakat Kabupaten Lumajang yang memiliki berbagai perbedaan usia dari usia 18 tahun sampai dengan usia 45 tahun.

### Definisi Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan konsep yang dapat diberikan arti yang membuatnya dapat diukur. Secara ringkas, definisi operasional disajikan pada Tabel 1.

### Teknik Analisis Data

Metode analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode ketergantungan (dependence method), yaitu dengan menggunakan teknik analisis berupa analisis regresi linear berganda (multiple regression analysis). Perolehan dari hasil operasionalisasi variabel akan diuji dan nilai variabel tersebut dimasukkan dalam program SPSS.

Menurut Kuncoro (2009:231) metode ketergantungan mampu menjelaskan dan memprediksi variabel terikat berdasarkan dua atau lebih variabel bebas. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel dependen dengan variabel-variabel independennya. Adapun persamaan regresi yang dikembangkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Keterangan: Y = Minat Nasabah,  $\alpha$  = Konstanta (intercept),  $\beta_1$ ,  $\beta_2$ ,  $\beta_3$ ,  $\beta_4$  = Koefisien Regresi (slope coefficient), X1 = Pengetahuan Sistem Informasi, X2 = Manfaat, X3 = Kemudahan, X4 = Kepercayaan,  $\varepsilon$  = Kesalahan Pengganggu

**Tabel 1. Ringkasan definisi operasional variabel**

NO	VARIABEL	INDIKATOR PENGUKURAN VARIABEL	ITEM-ITEM PERTANYAAN
1.	PENGETAHUAN SISTEM INFORMASI (X <sub>1</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat yang mudah digunakan</li> <li>2. Sistem Informasi sebagai pelayanan</li> <li>3. System informasi sebagai visi dan misi organisasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat yang mudah dijalankan</li> <li>2. System informasi digunakan oleh masyarakat</li> <li>3. System informasi digunakan untuk nasabah</li> <li>4. System informasi dapat dipahami</li> <li>5. System informasi memudahkan dalam transaksi</li> <li>6. System informasi menjadi sebuah pelayanan</li> <li>7. System informasi digunakan oleh seluruh nasabah</li> <li>8. System informasi memberikan kontribusi dalam tujuan organisasi</li> <li>9. System informasi memberikan kontribusi</li> </ol>
2	MANFAAT (X <sub>2</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aktivitas</li> <li>2. Saving Time</li> <li>3. Kebutuhan</li> <li>4. Efisien dan Efektif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelesaian aktivitas perbankan</li> <li>2. Aktivitas yang memudahkan</li> <li>3. Saving time</li> <li>4. Peningkatan produktivitas</li> <li>5. Penyimpanan mutas</li> <li>6. Kebutuhan transaksi</li> <li>7. Efisien waktu</li> </ol>
3	KEMUDAHAN (X <sub>3</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan masyarakat</li> <li>2. Manajemnen resiko</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan masyarakat</li> <li>2. Solusi tepat untu masyarakat</li> <li>3. Kemudahan nasabah</li> <li>4. Kemudahan nasabah</li> <li>5. Pelayanan yang berkualitas</li> <li>6. Kecepatan dalam transaksi</li> <li>7. Kenyamanan dan kemudahan</li> <li>8. Memperkecil resiko</li> </ol>
4	KEPERCAYAAN (X <sub>4</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat pembelajaran</li> <li>2. Mudah dan jelas</li> <li>3. Efisiensi waktu</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. System pembelajaran yang mudah</li> <li>2. Penggunaannya yang mudah dan jelas</li> <li>3. Tidak membutuhkan pendidikan khusus</li> <li>4. Terampil dalam penggunaan</li> <li>5. Tidak membutuhkan banyak waktu</li> </ol>
5	MINAT NASABAH (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aktivitas perbankan</li> <li>2. Kemudahan dalam transaksi</li> <li>3. System informasi yang cepat guna</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelesaian aktivitas perbankan</li> <li>2. Kemudahan dalam penggunaan</li> <li>3. Tingkat keamanan yang tinggi</li> <li>4. Fitur layanan yang bermacam-macam</li> <li>5. Kemampuan bank dalam memberi pelayanan</li> <li>6. System yang informative</li> <li>7. Desain web yang menarik</li> <li>8. Informasi yang cepat guna</li> </ol>

## **Analisis Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah untuk memberikan gambaran mengenai demografis responden yang meliputi rata-rata (mean) dan deviasi standar jawaban responden. Gambaran responden dapat berupa umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

## **Uji Kualitas Data (Analisis Data)**

Kesimpulan penelitian yang berupa jawaban atau pemecahan masalah penelitian, dibuat berdasarkan hasil proses pengujian data yang meliputi : pemilihan, pengumpulan, dan analisis data. Ada dua konsep untuk mengukur kualitas data, yaitu : reliabilitas dan validitas. (Indrianto, 2009:179).

## **Pengujian Asumsi**

Pengujian asumsi yang harus dipenuhi agar metode OLS (Ordinary Least Square) dapat digunakan dengan baik, maka perlu dilakukan uji asumsi (uji persyaratan analisis) atau yang dikenal dengan uji asumsi klasik.

## **Pengujian Hipotesis Secara Simultan**

Pengujian hipotesis mengenai pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dilakukan dengan menggunakan uji F statistik.

## **Pengujian Hipotesis Secara Parsial**

Pengujian hipotesis mengenai pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dilakukan dengan menggunakan uji t statistik.

## **HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan data kuisioner dapat diketahui demografi responden berupa umur, jenis kelamin dan pendidikan sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Berdasarkan tabel demografi dapat dijelaskan bahwa data responden lebih banyak laki-laki (%) dari pada perempuan dan usia lebih dari 35 tahun lebih banyak dan ini dikarenakan peneliti beranggapan bahwa laki-laki paling banyak berinteraksi di dunia kerja dan melakukan transaksi, dan peneliti lebih banyak mengambil sampel pada usia 35 tahun keatas karena ingin tahu seberapa paham responden terhadap system informasi pada layanan E-Banking yang diterapkan oleh Bank-Bank di Indonesia.

Selain itu di lihat dari status pekerjaan, peneliti mengambil dari berbagai bidang pekerjaan yang biasanya menggunakan layanan perbankan. Responden yang diambil paling banyak disini pegawai swasta, PNS dan

persiapan, karena diduga mereka memiliki kemampuan untuk melakukan berbagai transaksi yang berkaitan dengan system informasi yang diberikan oleh perbankan.

**Tabel 2. Demografi responden**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Prosentase</b>
Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	21 Orang	52,5 %
2. Perempuan	19 Orang	47,5 %
Usia		
1. 21 - 25 tahun	7	17,5 %
2. 26 - 30 tahun	8	20 %
3. 31 - 35 tahun	5	12,5 %
4. 35 - 45 tahun	10	25 %
5. 46 - 50 tahun	4	10 %
6. 51 - 55 tahun	6	15 %
Pekerjaan		
1. Pegawai Swasta	10	25 %
2. Pegawai Negeri	9	22,5 %
3. Pengusaha	4	10 %
4. Swasta	9	22,5 %
5. Mahasiswa	8	20 %

Sumber : Data Primer diolah (2016)

### **Hasil Pengumpulan Data**

Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah disebar kepada beberapa masyarakat Kabupaten Lumajang yang diduga menggunakan Layanan Perbankan pada tanggal 1 September 2016 dari 50 kuisisioner yang disebar, 40 kuisisioner yang kembali dan 10 kuisisioner yang tidak kembali. Hal ini dikarenakan adanya keengganan dan ketidakpahaman tentang sebuah kuisisioner mengenai system informasi.

### **Analisis Statistik Deskriptif**

Dari hasil SPSS dapat diketahui deskripsi statistik sebagai berikut:

**Tabel 3. Descriptive statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
MINATPENGG	31.3500	4.46956	40
SIM	35.0500	5.68827	40
MANFAAT	24.9250	1.77428	40
KEMUDAHAN	17.7000	1.88380	40
KEPERCAYAAN	21.8750	1.36227	40

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa Minat Nasabah memiliki nilai rata-rata 31,35 yang menjelaskan bahwa dari 8 item pertanyaan tentang Minat nasabah menggunakan layanan E-Banking diperoleh jawaban responden yang berjumlah 40 orang, lebih banyak menjawab dengan skor 3 (cukup baik) dan 4 (baik).

Untuk pengetahuan system informasi memiliki nilai rata-rata 34,96 yang menjelaskan bahwa dari 9 item pertanyaan tentang tekanan waktu diperoleh jawaban responden yang berjumlah 40 orang, lebih banyak menjawab dengan skor 3 (cukup baik) dan 4 (baik).

Selanjutnya untuk Manfaat memiliki nilai rata-rata 24,92 yang menjelaskan bahwa dari 7 item pertanyaan tentang minat individu diperoleh jawaban responden yang berjumlah 40 orang, lebih banyak menjawab dengan skor 3 (cukup baik) dan 4 (baik). Untuk variabel kemudahan pengguna/ nasabah yang mempunyai nilai rata-rata 17,70 yang menjelaskan bahwa dari 7 item pertanyaan tentang minat individu diperoleh jawaban responden yang berjumlah 40 orang, lebih banyak menjawab dengan skor 3 (cukup baik) dan 4 (baik), begitu juga dengan variabel kepercayaan pengguna yang memiliki nilai rata-rata 21,87.

### Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji SPSS dapat diperoleh hasil pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total individu sebagai berikut :

**Tabel 4. Hasil pengujian validitas**

Variabel / Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Sistem informasi (X <sub>1</sub> )			
1	0,787	0,312	Valid
2	0,519	0,312	Valid
3	0,875	0,312	Valid
4	0,742	0,312	Valid
5	0,834	0,312	Valid
6	0,754	0,312	Valid
7	0,695	0,312	Valid
8	0,846	0,312	Valid
9	0,784	0,312	Valid
Manfaat (X <sub>2</sub> )			
1	0,540	0,312	Valid
2	0,391	0,312	Valid
3	0,312	0,312	Valid
4	0,340	0,312	Valid
5	0,511	0,312	Valid
6	0,313	0,312	Valid
7	0,497	0,312	Valid

Lanjutan Tabel 4.

Variabel / Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kemudahan (X <sub>3</sub> )			
1	0,518	0,312	Valid
2	0,475	0,312	Valid
3	0,705	0,312	Valid
4	0,551	0,312	Valid
5	0,641	0,312	Valid
Kepercayaan (X <sub>4</sub> )			
1	0,313	0,312	Valid
2	0,729	0,312	Valid
3	0,507	0,312	Valid
Minat Nasabah (Y)			
1	0,737	0,312	Valid
2	0,536	0,312	Valid
3	0,930	0,312	Valid
4	0,727	0,312	Valid
5	0,773	0,312	Valid
6	0,804	0,312	Valid
7	0,790	0,312	Valid
8	0,766	0,312	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas diatas dari semua item pertanyaan menunjukkan r hitung  $\geq$  r tabel, ini berarti item-item pertanyaan yang diajukan penelitian ini adalah valid.

### Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini pengujian reliabilitas hanya dilakukan terhadap 40 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan jika nilai Alpha melebihi 0,6 maka pertanyaan variabel tersebut dinyatakan reliabel dan sebaliknya (Imam Ghazali, 2005). Adapun hasil dari pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil uji reliabilitas**

Variabel	Nilai Alpha	Alpha	Keterangan
Sistem Informasi (X <sub>1</sub> )	0,908	0,312	Reliabel
Manfaat (X <sub>2</sub> )	0,314	0,312	Reliabel
Kemudahan (X <sub>3</sub> )	0,499	0,312	Reliabel
Kepercayaan (X <sub>4</sub> )	0,425	0,312	Reliabel
Minat Nasabah (Y)	0,895	0,312	Reliabel

### Uji Multikolinieritas

Dalam Gujarati (1994) untuk mendeteksi adanya gejala multikolinieritas, dapat dilakukan dengan memperhatikan nilai Tolerance (TOL). Sedangkan nilai Tolerance (TOL) berkisar antara 0 dan 1. Apabila nilai TOL = 0, maka akan terdapat kolinieritas yang tinggi dan sempurna antara variabel bebas. Default SPSS untuk angka Tolerance adalah 0,0001, sehingga semua variabel



yang akan dimasukkan dalam model perhitungan regresi harus mempunyai nilai Tolerance diatas 0,0001 agar tidak terdapat kolinieritas antar variabel bebas.

**Tabel 6. Uji multikolonieritas**

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.781	1.280
.781	1.280
.771	1.297
.755	1.324

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa angka tolerance dari variabel independen tekanan waktu dan independensi mempunyai nilai tolerance lebih dari 0,0001 yang berarti bahwa tidak ada korelasi antar variabel independen. Sementara itu, hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama. Tidak ada satupun variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan dalam model regresi tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen tersebut.

### Uji Autokorelasi

Autokorelasi berarti terdapatnya hubungan antar anggota sampel atau data pengamatan yang diurutkan berdasarkan waktu sehingga munculnya satu datum dipengaruhi oleh datum sebelumnya. Gejala autokorelasi dapat dideteksi dengan menggunakan Durbin Watson di statistic test (Gujarati, 1995).

**Tabel 7. Uji autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.768 <sup>a</sup>	.590	.543	3.02207	1.597

A. Predictors: (constant), kepercayaan, manfaat, sim, kemudahan

B. Dependent variable: minatpengg

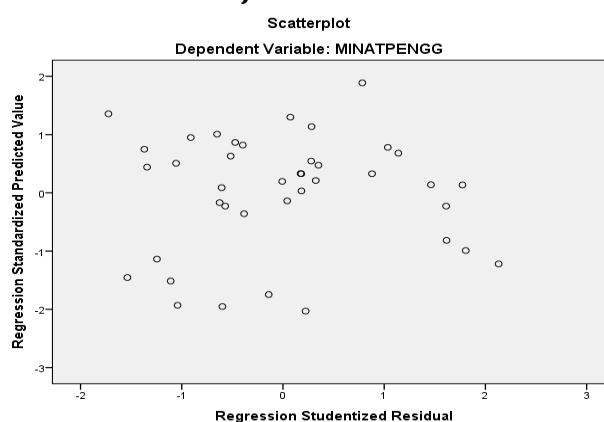
Berdasarkan tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji Durbin Watson (D-West) menunjukkan 1,597. Dapat diartikan bila  $1,65 < DW < 2,35$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada Autokorelasi antar anggota sampel atau data pengamatan yang diurutkan berdasarkan waktu.

## Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dimaksudkan untuk mengetahui kesamaan varian masing-masing variabel independen  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

Uji heteroskedastisitas menggunakan metode grafik plot Regression Standarized Predicted Value dengan Regression Studentized Residual. Adapun hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini :

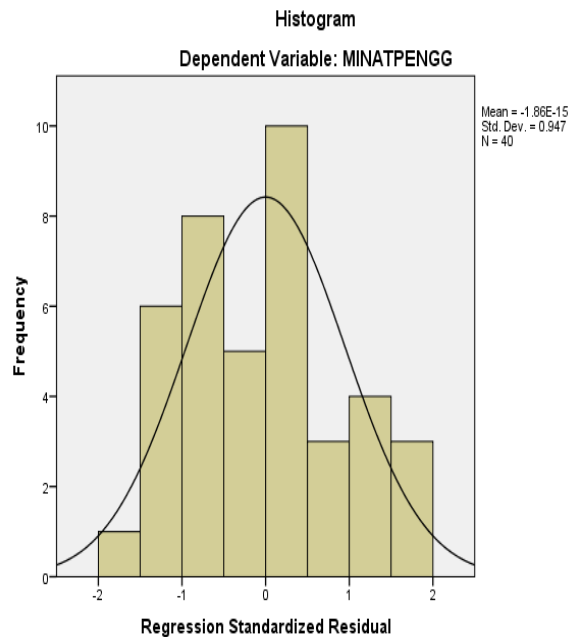
**Gambar 2. Uji heterokedastisitas**



Berdasarkan grafik scatterplot di atas tampak bahwa sebaran data tidak membentuk pola yang jelas, titik-titik data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

## Uji Normalitas

Pengujian ini untuk mengetahui apakah variabel dependen dan independen dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk itu perlu dilakukan analisis grafik yang menguji normalitas data dengan melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal atau dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif data sesungguhnya dengan data distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau garis histogramnya maka hal ini menunjukkan pola berdistribusi normalitas. Model regresi dikatakan baik jika memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Dengan demikian berarti model regresi layak digunakan karena sudah memenuhi asumsi normalitas.



Grafik 1. Uji normalitas

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 8. Uji hipotesis  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.989	13.508		.369	.714
SIM	.582	.096	.740	6.045	.000
1 MANFAAT	.607	.309	.241	1.968	.050
KEMUDAHAN	.095	.293	.040	.323	.748
KEPERCAYAAN	-.039	.409	-.012	-.096	.924

Dependent Variable: MINATPENGG, Sumber : Data SPSS 2016

Berdasarkan hasil output SPSS diatas untuk model regresi variabel tekanan waktu, independensi dan kualitas audit sebagai berikut:

$$Y = 4,989 + 0,582 X_1 + 0,607 X_2 + 0,095 X_3 - 0,039 X_4 \epsilon$$

Dari persamaan regresi yang terbentuk diatas dapat diinterpretasikan apabila pengetahuan sistem informasi dinaikkan sebesar 1 maka minat pengguna layanan E-Banking akan mengalami kenaikan sebesar 0,582. Sedangkan manfaat dinaikkan sebesar 1 maka minat pengguna akan

mengalami kenaikan sebesar 0,607, selanjutnya variabel kepercayaan jika dinaikkan 1 maka minat pengguna akan mengalami kenaikan 0,095. Berikut ini akan dijelaskan untuk hasil uji hipotesis :

### **Hipotesis I**

Pengajuan Hipotesis I menyatakan bahwa pengetahuan sistem informasi berpengaruh terhadap layanan E-Banking. Berdasarkan tabel. 8 diatas dapat dijelaskan bahwa untuk variabel pengetahuan sistem informasi menunjukkan nilai sig 0,000. Nilai ini lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel sistem informasi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan E-Banking sehingga dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis I bahwa H0 diolak dan H1 diterima.

### **Hipotesis II**

Pengajuan Hipotesis II menyatakan bahwa pengetahuan Manfaat Pengguna berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan layanan E-Banking. Berdasarkan tabel. 8 diatas dapat dijelaskan bahwa untuk variabel Manfaat Pengguna menunjukkan nilai sig 0,050. Nilai ini lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel sistem informasi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan E-Banking sehingga dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis II bahwa H0 diolak dan H2 diterima.

### **Hipotesis III**

Pengajuan Hipotesis III menyatakan bahwa Kemudahan pengguna berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan layanan E-Banking. Berdasarkan tabel 8 diatas dapat dijelaskan bahwa untuk variabel kemudahan menunjukkan nilai sig 0,748. Nilai ini lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel minat individu tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan E-Banking sehingga dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis III bahwa H0 diterima dan H3 ditolak.

### **Hipotesis IV**

Pengajuan Hipotesis IV menyatakan bahwa Kepercayaan pengguna berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan layanan E-Banking. Berdasarkan tabel 8 diatas dapat dijelaskan bahwa untuk variabel kepercayaan menunjukkan nilai sig 0,924. Nilai ini lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel minat individu tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan E-Banking sehingga dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis IV bahwa H0 diterima dan H4 ditolak.

**Hipotesis V**

Berikut ini adalah hasil pengujian simultan yang dapat dilihat pada tabel ANOVA dibawah ini:

**Tabel 9. Uji simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	459.447	4	114.862	12.577	.000 <sup>b</sup>
	Residual	319.653	35	9.133		
	Total	779.100	39			

A. Dependent variable: minatpengg

B. Predictors: (constant), kepercayaan, manfaat, sim, kemudahan

Pengajuan Hipotesis V menyatakan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan Layanan E-Banking seperti pengetahuan sistem informasi, manfaat, kemudahan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan E-Banking. Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sig 0,000. Nilai ini kurang dari  $\alpha = 0,05$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan sistem informasi dan minat individu berpengaruh secara simultan terhadap layanan E-Banking sehingga dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis III bahwa H0 ditolak dan H5 diterima.

**Tabel 10. Adjusted R square**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.768 <sup>a</sup>	.590	.543	3.02207	1.597

A. Predictors: (constant), kepercayaan, manfaat, sim, kemudahan

B. Dependent variable: minatpengg

Hal ini dapat dipertegas dengan melihat tabel 10 Model Summary diatas hasil dari Adjusted R Square yang menunjukkan nilai 0,543 atau 54,3% yang artinya bahwa pengetahuan system informasi, manfaat, kemudahan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap layanan E-Banking sebesar 54,3% dan sisanya sebesar 45,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

## **PEMBAHASAN**

### **Pembahasan Hipotesis I dan II**

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang menjelaskan bahwa adanya pengaruh variabel pengetahuan system informasi terhadap minat pengguna layanan E-Banking, ini menunjukkan semakin tinggi pengetahuan masyarakat terkait layanan E-Banking maka semakin baik pula nilai manfaat yang diberikan bank oleh para nasabahnya dalam artian bahwa system informasi ini dapat diterima oleh masyarakat yang menjadi nasabah pada berbagai Bank yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Manfaat yang diberikan kepada nasabah inilah yang akan mempengaruhi minat nasabah karena nasabah merasa dilayani dengan baik. Hal ini dapat dijelaskan bahwa system informasi ini memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang menjadi nasabah Bank, karena dengan kemajuan teknologi saat ini berdampak pada kemudahan akses dan kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus pergi ke Bank.

Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor : 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu yang didalamnya termasuk dalam internet banking juga, bahwa peraturan ini memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan memberikan kenyamanan serta keamanan.

### **Pembahasan Hipotesis III dan IV**

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa kemudahan dan kepercayaan pengguna tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan E-banking, ini mengartikan bahwa sebagian masyarakat yang telah mewakili menjadi responden merasa masih kesulitan untuk menggunakan layanan E-banking dikarenakan tingkat kepercayaan mereka terhadap kenyamanan dalam penggunaan dianggap masih rendah.

Tidak berpengaruhnya kemudahan dan kepercayaan terhadap minat nasabah dalam penggunaan layanan E-Banking menunjukkan bahwa masyarakat yang sudah memiliki usia diatas 35 tahun masih enggan dan masih awam terhadap system informasi yang baru ini, meskipun sudah diatur oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor : 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, selanjutnya Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, namun hal ini masih dianggap tabu oleh sebagian besar masyarakat yang memiliki kелamahan terhadap system informasi ini.

Dari hasil penelitian dapat diartikan bahwa Peraturan Bank Indonesia tentang penggunaan layanan internet banking masih belum sepenuhnya dipahami dan diminati oleh masyarakat yang memiliki usia diatas 35 tahun karena kemungkinan mereka hanya mengenal setor, transfer dan tarik tunai saja lewat Bank.

### **Pembahasan Hipotesis V**

Pengaruh secara simultan variabel pengetahuan system informasi, manfaat, kemudahan dan kepercayaan terhadap minat pengguna layanan E-banking. Hal ini berarti bahwa keempat variabel sama-sama berpengaruh terhadap kualitas audit.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia yang mengatur tentang Layanan internet banking, karena dengan layanan ini nasabah dipermudah dalam bertransaksi dan mengurangi resiko ketidak amanan.

Pengetahuan system informasi dalam penggunaan layanan E-Banking tidak lepas dari minat individualnya dalam segi manfaat, kemudahan dalam penggunaan serta kepercayaan nasabah yaitu masyarakat yang menjadi nasabah Bank, untuk mendapatkan pelayanan yang baik oleh Bank. Sehingga dengan pengetahuan yang dimiliki oleh nasabah dan minat yang timbul dari individunya dapat meningkatkan reputasi yang baik untuk Bank karena sudah memberikan pelayanan yang baik untuk nasabahnya.

## **KESIMPULAN**

Sistem informasi ini memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang menjadi nasabah Bank, karena dengan kemajuan teknologi saat ini berdampak pada kemudahan akses dan kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus pergi ke Bank.

Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor : 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu yang didalamnya termasuk dalam internet banking juga, bahwa peraturan ini memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan memberikan kenyamanan serta keamanan.

Dari hasil penelitian dapat diartikan bahwa Peraturan Bank Indonesia tentang penggunaan layanan internet banking masih belum sepenuhnya dipahami dan diminati oleh masyarakat yang memiliki usia diatas 35 tahun karena kemungkinan mereka hanya mengenal setor, transfer dan tarik tunai saja lewat Bank.

Pengetahuan system informasi dalam penggunaan layanan E-Banking tidak lepas dari minat individualnya dalam segi manfaat, kemudahan dalam penggunaan serta kepercayaan nasabah yaitu masyarakat yang menjadi

nasabah Bank, untuk mendapatkan pelayanan yang baik oleh Bank. Sehingga dengan pengetahuan yang dimiliki oleh nasabah dan minat yang timbul dari individunya dapat meningkatkan reputasi yang baik untuk Bank karena sudah memberikan pelayanan yang baik untuk nasabahnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ajam Ali., Nor Kholid Md. 2013. *Evaluation of Internet Banking Services Adoption Among Yemeni Customers. Journal of Business & Management, vol 2. No.6, Feb 2013*
- Davis, F.D., 1993. *User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions and Behavioral, International Journal Management Machine Studies, Vol. 38, pp. 475-487*
- Fullah, L dan Chandra, S., 2012. Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Resiko, dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking BRI (Studi Kasus: Seluruh Nasabah Bank BRI Jakarta). *School & Business Management. Universitas Bina Nusantara.*
- Ginting, Paham dan Syafrizal Helmi Situmorang., 2008. *Filosafat Ilmu dan Metode Riset, Usu Press, Medan.*
- Guriting, Restu dan Zaki., 2014. Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior. Artikel. Malang: Universitas Brawijaya.
- Husein, Umar., 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.*
- Kusuma, Hadri., dan Dwi Susilowati. 2007. Determinan Pengadopsian Layanan Internet Banking: Perspektif Konsumen Perbankan Daerah Istimewa Yogyakarta, *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia, Desember, Vol. 11, No. 2, pp. 125-139L*
- Maharsi, Sri dan Fenny., 2006. Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 8, No. 1, Mei 2006: 35-51. Fakultas Ekonomi: Universitas Kristen Petra.*
- Maharsi, Sri dan Yuliani., 2007. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 9, No. 1, Mei 2007: 18-28. Fakultas Ekonomi: Universitas Kristen Petra.*
- Ndubisi, Nelson Oly., dan Queenie Sinti. 2006. Consumers Attitudes, system's Characteristics and Internet Banking Adoption in Malaysia, *Management Research News, Vol. 29, No. 1/2, pp. 16-27.*
- Panggalih, Restu Guriting, Zaki Baridwan., 2013. Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory of Planned Behavior. Universitas Brawijaya, Malang



- Rahayu, Puji, Atmodjo, dan Pratiwi., 2010. Analisis Penerimaan Layanan E-Banking dengan Technology Acceptance Model. Jurnal. Fakultas Teknologi Informasi: IKPIA Perbanas.
- Rara, Putu., 2013. Aplikasi Model TAM Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking Di Kota Denpasar. Tesis. Denpasar: Universitas Udayana
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis, Cetakan ke 15. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo, Arif., 2006. Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Infomasi Universitas Budi Luhur, Jakarta Selatan.
- Widyarini, Lydia Ari dan Putro, A. Yan Wellyan Toni., 2008. Analisis Hubungan Faktor faktor Technology Acceptance, Trust dan Risk pada Niat Nasabah Bank Untuk Menggunakan Internet Banking. The 2nd National Conference UKWMS Surabaya.
- Wijayanti, Ratih., 2009. Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking (Studi Empiris Terhadap Nasabah Bank di Depok). Jurnal Akuntansi. Jakarta: Universitas Gunadarma.