

**PENGARUH RESIKO YANG DIRASAKAN, KAMANAN YANG
DIRASAKAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN YANG
DIRASAKAN NASABAH TERHADAP ADOPSI
INTERNET BANKING BCA DI SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

DESIY QUR'ANI
2012210077

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Desiy Qur'ani
Tempat, Tanggal Lahir : Bangkalan, 19 Desember 1994
N.I.M : 2012210077
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Resiko yang dirasakan, Keamanan yang dirasakan dan Kemudahan penggunaan yang dirasakan Nasabah terhadap Adopsi internet banking Bca di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

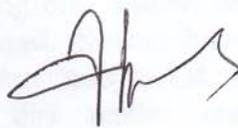
Tanggal : 22 Agustus 2017



Dr. RONNY S.Kom.,M.Kom.,M.H

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Tanggal : 22 Agustus 2017



Dr. Muazaroh, S.E., M.T.

**PENGARUH RESIKO YANG DIRASAKAN, KAMANAN YANG
DIRASAKAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN YANG
DIRASAKAN NASABAH TERHADAP ADOPSI
INTERNET BANKING BCA DI SURABAYA**

DESIY QUR'ANI
STIE Perbanas Surabaya
Email : desq@ymail.com

Dr. RONNY S.Kom.,M.Kom.,M.H
STIE Perbanas Surabaya
Email: Ronny@perbanas.ac.id
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Information systems that are very easy to access in the present era of the internet. Ease when transacting and speed to transact and this is given by the bank with internet banking system service. Internet banking is a profitable innovation for Indonesian banking. The purpose of this research is to know the significance of perceived risk influence, perceived security and ease of use felt by the customer towards BCA internet banking adoption in surabaya. This study uses a sample of at least 19 years old, citizens of Indonesia, customers of internet banking users bca, with a sample of 117 respondents processed using IBM SPSS version 20 and data collection methods using questionnaires. Statistical methods used in this study are multiple linnier regression and Test of classical assumption. The result of this research shows 1. The risk felt does not have a significant effect on the adoption of internet banking BCA in surabaya.2. The perceived security of use has no significant effect on the adoption of BCA's internet banking in Surabaya. 3. Perceived ease of use has no significant effect on BCA internet banking adoption in Surabaya

Keywords : Perceived risk, perceived security, ease of use felt

PENDAHULUAN

Teknologi informasi terdapat sebuah sistem yang dapat mengelola sebuah informasi yang digunakan untuk kepentingan individu maupun kelompok yang bisa disebut dengan sistem informasi. Sistem informasi digunakan oleh masyarakat untuk kepentingan diri sendiri maupun

kelompok. Salah satu sistem informasi yang sangat mudah diakses di zaman sekarang yaitu internet. Internet telah digunakan hampir di semua kalangan di Indonesia dan membuat lahan baru di sektor bisnis, sehingga membawa bidang bisnis semakin maju dan semakin berkembang.

Internet sekarang telah menjadi media transaksi untuk para masyarakat Indonesia untuk melakukan penjualan dan pembelian secara online. *Internet* juga digunakan untuk mencari sebuah informasi dan untuk bertukar informasi. *Internet* mulai sekarang pun menjadi alat komunikasi yang sering digunakan oleh orang Indonesia.

Dengan banyaknya transaksi menggunakan *internet* dan semakin canggihnya teknologi di Indonesia sektor perbankan di Indonesia menggunakan kesempatan tersebut untuk membuat sistem yang dapat memanjakan nasabahnya dan dapat memberi keuntungan yang signifikan bagi pihak bank. Pihak bank memberikan pelayanan terhadap nasabahnya untuk melakukan transaksi online dengan lebih cepat dalam bertransaksi dan tidak hanya cepat, pihak bank juga memberi Keamanan yang

maximal untuk nasabah bank, bank juga memberi Kemudahan untuk bertransaksi online dengan tidak perlu sistem pembayaran tatap muka atau transfer secara manual seperti mengantri di bank atau mengantri di ATM. Kemudahan bertransaksi dan kecepatan untuk bertransaksi ini diberikan oleh pihak bank dengan layanan sistem *internet banking*.

Survey *Top Brand* adalah salah satu tolak ukur untuk mengukur kinerja merk-merk yang beredar di Indonesia. *Brand index* menghitung menggunakan tiga parameter yaitu : Merk yang paling mudah di ingat, merk yang terakhir di beli dan merk yang akan di pilih pada masa depan. Pada kategori *E-channel* di Negara Indonesia terdapat empat Bank konvensional yang berhasil masuk dalam nominasi Top Index 2016-2017.

Tabel 1
TOP BRAND AWARD KATEGORI
INTERNET BANKING 2016-2017
DI INDONESIA

MERK	2016	2017
KLIK BCA	54,0 %	53,3%
INTERNET BANKING MANDIRI	20,0%	19,0%
INTERNET BANKING BRI	9,0%	10,3%
BNI INTERNET BANKING	6,3%	7,9%

Sumber: Indonesia Top Brand Award (<http://www.topbrand-award.com/>)

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan ada empat Bank menjadi Top Brand di kategori *Internet Banking*. Diantara keempat Bank tersebut, Bank MANDIRI, Bank BRI dan Bank BNI mengalami peningkatan sedangkan Bank BCA mengalami sedikit penurunan. *Klik BCA* dari tahun 2016 sampai tahun 2017 tetap dalam posisi peringkat yang sama namun

mengalami penurunan pesentase dari tahun 2016 sebesar 54,0 %, sedangkan tahun 2017 sebesar 53,3 %. Hal ini menunjukkan bahwa separuh nasabah dari Bank BCA sudah menggunakan *Klik BCA*. Karena pengguna *Klik BCA* dari tahun 2016 ke tahun 2017 jumlah prosentasenya tetap sama tidak ada kenaikan prosentase tetapi ada penurunan sedikit dari tahun ke tahun.

KERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

Resiko Yang Dirasakan

Resiko, yang didefinisikan sebagai ketidakpastian hasil di luar kemampuan individu Pandangan atau kontrol, dapat menyebabkan kerusakan Karena sifatnya

yang terbuka secara online. Lingkungan individu terkena ancaman serangan berbahaya. menurut (Featherman dan Pavlou, 2003) Mengusulkan konstruksi terkait risiko spesifik yang mempengaruhi adopsi layanan online seseorang, sebelum inisiasi yang terbuka secara online lingkungan.

Adopsi internet banking, individu mengungkapkan keprihatinan besar tentang semua berbagai resiko, seperti dominasi informasi sensitive yang tak terkendali. Dengan demikian, pertanyaan selanjutnya adalah bagaimana mengevaluasi risiko. Resiko tidak mudah ditangkap melalui indikator objektif. Misalnya, tidak ada yang absolute hubungan linier antara jumlah privasi yang di ungkapkan individu dan tingkat resiko yang dirasakannya. Disini, istilah subjektif disebut resiko yang dirasakan diadopsi untuk menggambarkan resiko dan definisinya potensi kehilangan adopsi *internet banking*.

Keamanan yang dirasakan

Keamanan adalah perhatian utama yang berkontribusi terhadap keinginan individu mengadopsi layanan online (Tiago dan R.A Pearson, 2014). Karena acara keamanan, mulai dari privasi pengungkapan kerugian finansial, dapat menyebabkan kerusakan tertentu pada individu yang berkeinginan untuk menerapkan layanan online pun berkurang. Dalam hal ini, peningkatan keamanan untuk layanan yang disediakan oleh layanan online Penyedia layanan akan sangat membantu mengurangi ketidakpastian layanan, menurunnya risiko yang dirasakan dan bahkan meningkatkan kepercayaan serta tingkat adopsi. Dalam proses evaluasi keamanan, indikator obyektif, seperti investasi pada sistem keamanan, tidak bisa menjadi perwujudan dari pengukuran subjektif dalam

Kemudahan penggunaan yang dirasakan

(Jogiyanto, 2007), menjelaskan bahwa Kemudahan penggunaan yang dirasakan merupakan kepercayaan seseorang dalam penggunaan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Apabila seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk digunakan, maka individu tersebut akan menggunakannya. Namun jika sebaliknya, maka individu tersebut tidak akan

individu. Oleh karena itu, Keamanan yang dirasakan, diadaptasi dari penelitian sebelumnya diterapkan untuk menggambarkan konsep keamanan dan direvisi sebagai "probabilitas subjektif yang dengannya Orang percaya informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan atau dimanipulasi oleh pihak yang tidak tepat, dengan cara yang sama konsisten dengan harapan mereka yang percaya diri Seperti kepercayaan dan risiko yang dirasakan, keamanan yang dirasakan merupakan faktor penting yang mempengaruhi individu menggunakan Adopsi *internet banking*. Mekanisme keamanan informasi baru bisa dicegah Bank internet dari serangan berbahaya, menjamin kerahasiaan Informasi sensitif, dan melakukan transaksi dengan benar. Karena itu, Kecemasan individu terhadap risiko akan berkurang dan *internet banking* mereka Adopsi akan meningkat melalui kepercayaan mereka terhadap kemampuan dan integritas bank internet untuk menyelesaikan transaksi. Keamanan penggunaan dapat di ukur dalam beberapa hal yaitu :

1. Privasi nasabah merupakan keamanan menurut responden dalam layanan perbankan
2. Keamanan bertransaksi merupakan pendapat responden dalam layanan perbankan
3. Dapat menjaga keamanan privasi dan keamanan transaksi merupakan pendapat responden tanpa mempersulit proses penggunaan Klik BCA.

menggunakannya. Menurut (Maharsi dan Mulyadi, 2007), nasabah akan lebih memilih menggunakan *internet Banking* untuk melakukan transaksi perbankan, jika mereka dapat dengan mudah menggunakan system *internet banking*. Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah. Kemudahan penggunaan dapat diukur dengan beberapa hal sebagai kemudahan transaksi, mudah di operasikan dan tidak mempersulit nasabah.

Adopsi internet banking

Adopsi merupakan suatu kesadaran dari diri seseorang sendiri dimana terdapat ketertarikan terhadap sesuatu di luar diri, yang berarti bahwa adopsi harus dilihat sebagai kesadaran diri sendiri. Mengambil keputusan tidak mungkin timbul dengan sendirinya perlu adanya dorongan atau pengenalan sesuatu di luar dari yang di ketahui individu sehingga individu mendapatkan kesadaran diri untuk mengambil keputusan yang ada di luar diri. Rasa minat merupakan suatu penyebab terjadinya kegiatan dan hasil yang nantinya akan di peroleh oleh individu. Minat terhadap sebuah objek dapat timbul apabila objek tersebut sesuai tujuan dan harapan yang diinginkan sebuah individu. Objek ini kemudian menghasilkan hal yang diinginkan oleh individu sehingga objek tersebut akan menjadi hal yang penting bagi individu tersebut.

Terdapat faktor eksternal dan internal untuk memberikan keputusan terhadap suatu objek, seperti perlunya pengenalan lebih dulu untuk mengetahui atau mengenal suatu objek sehingga akan timbul rasa pengambilan keputusan terhadap objek tersebut dan faktor internal yaitu rasa kesadaran diri dimana terdapat variabel yang akan mendorong rasa kesadaran diri tersebut. Untuk itu pengambilan keputusan menjadi suatu penyebab terjadinya suatu kegiatan dan hasil yang nantinya akan diperoleh. Menurut Kotler & Armstrong (2009, 224) terdapat lima tahap proses keputusan pembelian, yaitu :

1. Pengenalan kebutuhan
2. Pencarian informasi
3. Pengevaluasian alternative
4. Keputusan pembelian
5. Perilaku setelah pembelian

Pengaruh Resiko yang dirasakan terhadap Adopsi Internet Banking BCA

Apa yang kita fokuskan pada Resiko yang dirasakan adalah privasi,

keuangan, Kinerja, dan keamanan. Persamaan yang kuat antara risiko dan kepercayaan dapat ditelusuri dari Asosiasi dengan perkiraan ketidakpastian sementara mereka tidak jelas hubungannya dan perlu dipecahkan. Corbitt dan kawan-kawan Berpendapat bahwa risiko yang dirasakan memiliki efek negatif pada kepercayaan. Selain itu, penelitian sebelumnya juga mengklaim itu Risiko yang dirasakan memiliki pengaruh negatif terhadap niat untuk menggunakannya. Dalam konteks *internet banking*, risiko tinggi dirasakan tidak hanya akan berkurang Kepercayaan individu atas *internet banking*, tapi juga akan mengurangi kemauan nasabah untuk mengadopsi *internet banking* dengan potensi mengalami kerugian.

Merujuk pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Chorng-Shyong Ong dan Yi-Luen Lien, 2015), bahwa Risiko yang dirasakan memiliki pengaruh negative terhadap adopsi *internet banking* di Taiwan.

Pengaruh Keamanan yang dirasakan terhadap Adopsi Internet Banking BCA

Keamanan yang dirasakan merupakan salah satu faktor penting untuk memberi pengaruh kesemua konsumen bank untuk menggunakan *internet banking*. Bisa disimpulkan bahwa dengan amannya transaksi yang kita lakukan melalui sistem maka suatu minat individu akan muncul sendiri kemudian mereka akan menggunakan sistem tersebut dalam transaksi sehari-hari. Keamanan yang dirasakan merupakan suatu tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan system tidak diperlukan usaha apapun, Menurut (Maharsi dan Mulyadi, 2007).

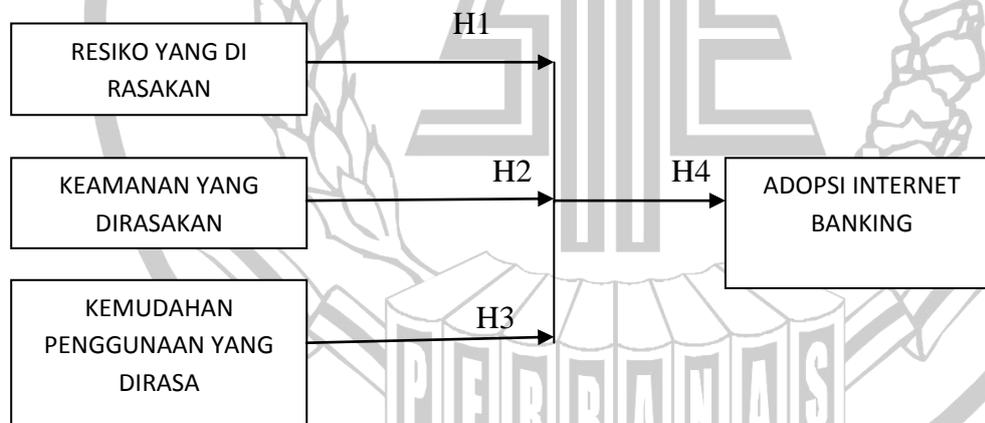
Merujuk pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Chorng-Shyong Ong dan Yi-Luen Lien, 2015), Bahwa Keamanan yang dirasakan berhubungan positif dengan adopsi *internet banking* di Taiwan.

Pengaruh Kemudahan penggunaan yang dirasakan terhadap Adopsi Internet Banking BCA

Kemudahan penggunaan yang dirasakan mengacu pada tingkat di mana pelanggan mengenali *Internet banking* sebagai sesuatu yang mudah dimengerti (Davis et al, 1989). Definisi ini menunjukkan bahwa dalam hal pelanggan kurang berpengalaman atau menemukan bahwa perbankan internet sulit digunakan, nasabah cenderung tidak mengatasinya. Semakin sedikit keterampilan yang dibutuhkan sistem, Semakin banyak pelanggan yang cenderung mengadopsinya. Yoon (2010) menegaskan bahwa PEOU memiliki hubungan yang kuat dengan yang lain dimensi yang terkait dengan adopsi perbankan internet seperti pengalaman individu dan kegunaan yang dirasakan. Dengan hubungan ini, PEOU mengambil kepentingannya dari pengaruhnya terhadap

adopsi dan pengembangan Internet Perbankan (Rawashdeh, 2015). Pengaruh sosial, kompleksitas teknologi, perbedaan individu, fasilitasi, kondisi, dan lingkungan kepercayaan nirkabel membatasi kegunaan dan kemudahan penggunaan Internet Nirkabel via perangkat seluler (Lu et al, 2003). Azad dkk (2013) menemukan bahwa perbankan elektronik antar bank iran adalah dipengaruhi oleh penerimaan inovasi, pengembangan internet, dan layanan internet yang cepat, metode untuk penggunaan, Pengetahuan informasi, dan desain.

Merujuk pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Hussein Ahmad Alwan & Abdelhalim Issa Al-Zubi, 2016), bahwa kemudahan yang dirasakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi *online banking* di jordania.



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian pengaruh Resiko yang dirasakan, Keamanan yang dirasakan dan Kemudahan penggunaan yang dirasakan terhadap Adopsi *Internet Banking* BCA di Surabaya dilakukan dengan metode survey dan metode observasi. Metode survey dan metode

observasi merupakan metode pengumpulan data primer dengan memperolehnya langsung dari sumber lapangan penelitian, biasanya pengumpulan data atau informasi dan fakta lapangan secara langsung melalui kuesioner dan wawancara baik secara lisan maupun tertulis yang memerlukan tatap muka antara peneliti dan responden.

Dalam meneliti Pengaruh Resiko yang dirasakan, Keamanan yang dirasakan dan Kemudahan penggunaan yang dirasakan terhadap Adopsi *Internet Banking BCA* dengan menggunakan Metode pengumpulan data pada penelitian ini termasuk pada *survey study* atau peninjauan langsung pada responden dengan menggunakan kuesioner.

DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL

Resiko yang dirasakan

Resiko yang dirasakan adalah privasi, keuangan, Kinerja, dan keamanan. Persamaan yang kuat antara risiko dan kepercayaan dapat ditelusuri dari Asosiasi dengan perkiraan ketidakpastian sementara mereka tidak jelas hubungannya dan perlu dipecahkan. Adapaun indikator Resiko yang dirasakan Adopsi Internet Banking BCA adalah sebagai berikut :

- A. Resiko penipuan melakukan transaksi online sangat rendah merupakan pendapat responden
- B. Dengan menggunakan *internet banking* menurut pendapat responden dapat melindungi privasi nasabah.
- C. Menurut responden minimnya resiko saat melakukan transaksi online dari pada melakukan transaksi langsung di bank.

Keamanan yang dirasakan

Keamanan adalah memainkan peran penting dalam pertumbuhan kepercayaan di Internet banking karena saat pelanggan melakukan proses informasi keuangan dan mengetahui bahwa pemrosesan informasinya akan sangat aman, mereka merasa nyaman secara bertahap kepercayaan di bank akan meningkat. Sikap ini menunjukkan bahwa sistem perbankan internet seharusnya menyediakan mekanisme keamanan, mengurangi risiko kebocoran informasi yang terkait dengan pengguna yang menyebabkan kecurangan

(Ameme,2015). Singh (2004) telah melaporkan bahwa pelanggan seringkali perlu memiliki kontrol penuh atas perilaku keuangan mereka, terutama karena mereka tahu bahwa informasi dan layanan online berkembang dengan cepat, sehingga tingkat risikonya tinggi. Indikator Keamanan menggunakan *Klik BCA* sebagai berikut :

- a. Privasi nasabah merupakan keamanan menurut responden dalam layanan perbankan
- b. Keamanan bertransaksi merupakan pendapat responden dalam layanan perbankan
- c. Dapat menjaga keamanan privasi dan keamanan transaksi merupakan pendapat responden tanpa mempersulit proses penggunaan *Klik BCA*.

Kemudahan penggunaan yang dirasakan

Kemudahan penggunaan yang dirasakan mengacu pada tingkat mana pelanggan mengenali *Internet banking* sebagai mudah dimengerti dan penggunaan (Davis et al, 1989). Dengan hubungan ini, PEOU mengambil kepentingannya dari pengaruhnya terhadap adopsi dan pengembangan Internet Perbankan (Rawashdeh, 2015). Pengaruh sosial, kompleksitas teknologi, perbedaan individu, fasilitasi kondisi, dan lingkungan kepercayaan nirkabel membatasi kegunaan dan kemudahan penggunaan Internet Nirkabel via Perangkat seluler (Lu et al., 2003). Azad dkk. (2013) menemukan bahwa perbankan elektronik antar bank Iran adalah dipengaruhi oleh penerimaan inovasi, pengembangan internet, dan layanan internet yang cepat, metode untuk penggunaan, Pengetahuan informasi, dan desain. Indikator kemudahan menggunakan *Klik BCA* adalah kemudahan transaksi merupakan pendapat responden dalam layanan perbankan, mudah di operasikan dan tidak mempersulit nasabah.

Adopsi Internet Banking BCA

Adopsi menggunakan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendapat responden tentang keinginan atau kesediaannya untuk menggunakan layanan Internet Banking BCA menurut (Kotler & Armstrong 2009:179) Adopsi menggunakan dapat diukur melalui beberapa faktor berikut :

- Sesuai dengan kebutuhan nasabah merupakan pendapat responden dalam layanan perbankan
- Sebelum menggunakan mencari informasi terlebih dahulu tentang Klik BCA merupakan pendapat responden dalam layanan perbankan
- Nasabah akan terus menggunakan layanan Klik BCA merupakan pendapat responden dalam layanan perbankan

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

UJI VALIDITAS

Uji validitas ini digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut mampu untuk menjelaskan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner.

Uji validitas yang digunakan adalah *Person Correlation* yaitu dengan membandingkan item pertanyaan kedalam total skor variabel. Uji validitas dapat dikatakan valid apabila korelasi antara item dengan total skor memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05, sehingga menunjukkan indikator tersebut valid untuk mengukur konstruk yang diinginkan (Imam Ghazali, 2013:52).

TABEL 2

HASIL UJI VALIDITAS SAMPEL KECIL

INDIKATOR	Pearson Correlation	Signifikan si	Kesimpulan
RYD 1	0,761	0,000	VALID
RYD 2	0,856	0,000	VALID
RYD 3	0,679	0,000	VALID
KYD 1	0,718	0,000	VALID
KYD 2	0,794	0,000	VALID
KYD 3	0,774	0,000	VALID
KPYD 1	0,836	0,000	VALID
KPYD 2	0,772	0,000	VALID
KPYD 3	0,859	0,000	VALID
Y 1	0,617	0,000	VALID
Y 2	0,617	0,000	VALID
Y 3	0,654	0,000	VALID

Tabel 1 menjelaskan hasil uji validitas sampel kecil. Jumlah sampel kecil yang diujikan adalah sebesar 117 kuesioner. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa

semua indikator variabel dalam kuesioner tersebut mempunyai nilai signifikansi $< 0,05$ oleh karena itu kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.

TABEL 3
HASIL UJI VALIDITAS SAMPEL BESAR

INDIKATOR	Pearson Correlation	Signifikansi	Kesimpulan
RYD 1	0,764	0,000	VALID
RYD 2	0,726	0,000	VALID
RYD 3	0,695	0,000	VALID
KYD 1	0,791	0,000	VALID
KYD 2	0,784	0,000	VALID
KYD 3	0,787	0,000	VALID
KPYD 1	0,722	0,000	VALID
KPYD 2	0,773	0,000	VALID
KPYD 3	0,584	0,000	VALID
Y 1	0,665	0,000	VALID
Y 2	0,775	0,000	VALID
Y3	0,741	0,000	VALID

Berdasarkan data yang telah diuji pada tabel 2 menunjukkan uji validitas penelitian yang dilakukan terhadap 117 responden maka dapat diketahui bahwa semua indikator dalam variabel tersebut mempunyai

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat

nilai signifikan $< 0,05$, oleh karena itu kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

pengukuran yang sama pula. Pengukuran hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan

TABEL 4
HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN SAMPEL KECIL

INDIKATOR	Cronbach Alpha	Kesimpulan
Resiko Yang Dirasakan	0,652	Reliabel
Keamanan Yang Dirasakan	0,672	Reliabel
Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan	0,767	Reliabel
Adopsi	0,695	Reliabel

TABEL 5
HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN SAMPEL BESAR

INDIKATOR	Cronbach Alpha	Keterangan
Resiko yang dirasakan	0,812	Cukup Reliabel
Keamanan yang dirasakan	0,704	Reliabel
Kemudahan penggunaan yang dirasakan	0,773	Reliabel
Adopsi <i>Internet Banking</i>	0,808	Reliabel

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas yaitu Resiko Yang Dirasa, Keamanan Yang Dirasa dan Kemudahan Penggunaan Yang

Dirasa mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel terikat Adopsi *Internet Banking*. Berikut ini adalah hasil ringkasan hasil Uji F yang disajikan pada tabel 4.20 berikut :

Tabel 6
HASIL PERHITUNGAN UJI F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
Regression	25.650	3	8.550	.013 ^b
Residual	261.164	14	18.654	
Total	286.814	17		

a. Dependent Variable: total.Y

b. Predictors: (Constant), total.KPYD, total.RYD, total.KYD
Lampiran 8, data diolah

Berdasarkan tabel 4.20 nilai F hitung sebesar 3.732 dengan nilai signifikan 0,013 nilai signifikansi < 0,05 Apabila angka probabilitas signifikansi < 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima. Berdasarkan hal tersebut menyatakan bahwa variabel-variabel bebas (Resiko Yang Dirasa, Keamanan Yang Dirasa dan Kemudahan Penggunaan Yang

Dirasa) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Adopsi *Internet Banking*).

Pengaruh Resiko Yang Dirasakan Terhadap Adopsi Internet Banking Nasabah BCA di Surabaya

Berdasarkan dari Tabel 4.21 Hasil uji T yang didapatkan bahwa

Resiko yang dirasakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Adopsi *internet banking*. Ini disebabkan karena nilai signifikansi Resiko yang dirasakan terhadap Adopsi *internet banking* sebesar 0,334 berada di atas 0,05. Tanggapan responden untuk Resiko Yang Dirasakan yang tertinggi di (RYD2) memiliki nilai rata-rata tertinggi 4,16 dimana pernyataan pada RYD2 adalah “Saya merasa resiko yang rendah terbukanya data rahasia nasabah pada Klik BCA”, nasabah merasa selama ini tidak pernah ada terjadi terbukanya data rahasia nasabah.

Pengaruh Keamanan Yang Dirasakan Terhadap Adopsi Internet Banking Nasabah BCA di Surabaya

Berdasarkan dari Tabel 4.21 Hasil uji T didapatkan bahwa Keamanan Yang Dirasakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Adopsi *Internet Banking*. Ini disebabkan karena nilai signifikansi Keamanan Yang Dirasakan terhadap Adopsi *Internet Banking* sebesar 0,056 berada dibawah 0,05. Tanggapan responden untuk Keamanan Yang Dirasakan yang tertinggi (KYD1) memiliki rata-rata sebesar 4,00 penilaian untuk indikator variabel termasuk dalam kategori sangat setuju. Dimana pernyataan KYD1 adalah “Klik BCA dapat menjaga keamanan privasi nasabah dengan baik”. Nasabah merasakan kenyamanan pada Klik BCA karena dirasa dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan pelayanan yang puas di dalam benak nasabah.

Pengaruh Kemudahan Yang Dirasakan Terhadap Adopsi Internet Banking Nasabah BCA di Surabaya

Berdasarkan dari Tabel 4.21 Hasil uji T bahwa Kemudahan Yang Dirasakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Adopsi *Internet Banking*. Ini disebabkan karena nilai signifikansi kemudahan yang dirasakan terhadap Adopsi *internet banking* sebesar 0,085 berada diatas 0,05. Tanggapan responden untuk Kemudahan Yang Dirasakan yang tertinggi (KPYD3) memiliki rata – rata sebesar 4,22 penilaian untuk indikator variabel ini termasuk dalam kategori sangat setuju. Dimana pernyataan KPYD3 adalah “nasabah merasa layanan Klik BCA tidak mempersulit nasabah dalam melakukan transaksi”.

KESIMPULAN DAN KETERBATASAN SARAN

Melalui hasil analisa penelitian yang telah dilakukan baik secara deskriptif maupun statistik dengan program SPSS 20 maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

-Resiko Yang Dirasakan secara parsial memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap Adopsi *Internet Banking* nasabah BCA di Surabaya
Keamanan Yang Dirasakan secara parsial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Adopsi *Internet Banking* nasabah BCA di Surabaya
Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan secara parsial memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap Adopsi *Internet Banking* nasabah BCA di Surabaya

Resiko Yang Dirasakan, Keamanan Yang Dirasakan, Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan secara bersama – sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Adopsi *Internet Banking* nasabah BCA di Surabaya

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah kendala dalam penyebaran kuisisioner, dalam penyebaran kuisisioner ada beberapa kendala yang dialami peneliti yaitu :

1. Peneliti membutuhkan waktu hingga berminggu- minggu agar dapat memenuhi jumlah responden yang sudah didapatkan, jumlah respondennya adalah 117 responden.
2. Terdapat beberapa responden yang masih ragu terhadap penelitian ini, sehingga terdapat beberapa responden yang tidak mengisi identitasnya dengan lengkap atau meminta dirahasiakan di bagian nomor telfon.
3. Adanya responden yang tidak memiliki waktu lama untuk mengisi kuesioner.

DAFTAR RUJUKAN

Ahmadi Nugroho. 2012. "Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi *Intellectual Capital Disclosure*". *Accounting Analysis*.1.(2)
[Awni Rawashdeh](#), (2015) "*Factors affecting adoption of internet banking in Jordan: Chartered accountant's perspective*", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 33 Issue: 4, pp.510-529.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikumpulkan, maka peneliti dapat memberi saran – saran yang dapat bermanfaat bagi pihak – pihak terkait :

1. Bagi Bank BCA

Bagi BCA, Dalam Adopsi Internet Banking BCA, sebaiknya BCA lebih memudahkan penggunaan Internet Banking tanpa harus memiliki Key BCA karena di rasa sulit untuk mendapatkannya oleh nasabah kelas menengah.

2. Bagi Peneliti Lain

a. Untuk memperoleh hasil yang baik, maka disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengambil dan menggunakan jumlah responden yang lebih banyak dari penelitian ini sehingga dapat lebih representatif

b. Disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk melakukan pendekatan terlebih dahulu kepada responden agar bersedia mengisi seluruh pertanyaan dengan sungguh – sungguh.

Chorng Shyong Ong dan Yi Luen Lin. 2015. "*Security, Risk, and Trusty In Individuals Internet banking Adoption*". *Jurnal Internasional Studi Perdagangan Elektronik*.
Featherman, MS and Pavlou. 2003. "*Predicting E-Services Adoption : A Perceived Risk Facets Perspective*". *International Journal Of Human Computer Studies*, 59. 451-474.
Hartono Jogyanto. 2007. "Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi". Yogyakarta: Andi.
Husein Ahmad Alwan & Abde Halim Issa Al-Zubi. 2016.

“Determinants Of Internet Banking Adoption Among Customers Of Commercials Bank : An Emprical Study In The Jordanian Banking Sector”. *International Journal Of Bussiness And Management*. Vol. 11 (3). 2016

Imam Ghozali. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Ed. 13 jilid.2, Jakarta : Penerbit Erlangga.

Lijan Poltak. 2014. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi), Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Maharsi Sri dan Mulyadi Yuliani. 2007. “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah

Menggunakan Internet Banking Dengan Menggunakan Kerangka *Techonolgy Acceptance Model (TAM)*”. *Jurnal Akutansi dan Keuangan*”.9,(1), 18-28,

Malhotra, Naresh K. 2009. “Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Jilid 1”. Jakarta:PT Index.

Noor Juliansyah. 2011. “*Metodologi Penelitian*”. Prenada Media Group. Jakarta.

Puguh Suharso. 2009. Metode “*Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*”. Cetakan Pertama, Jakarta: Penerbit PT Indeks.

Syed Ali Raza And Nida Hanif. 2013. “*Factors Affecting Internet Banking Adoption Among Internal And External Customers : a case of Pakistan*”. *International Journal Electronic Finance*, Vol .7, No. 1.0

