

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KUALITAS SISTEM DAN  
PENGARUH SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN  
INTERNET BANKING BANK MANDIRI DI SURABAYA**

**ARTIKEL ILMIAH**



Oleh :

**SRI DEVI FERA APRILIA**  
**NIM: 2013210503**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Sri Devi Fera Aprilia  
Tempat, Tanggal lahir : Sumenep, 07 April 1995  
N.I.M : 2013210503  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Perbankan  
Judul : Pengaruh Karakteristik Individu, Kualitas Sistem Dan Pengaruh Sosial Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking Bank Mandiri Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,


Tanggal : 21-09-2017



**(Moch Nurhadi S.Kom, MM)**

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

Tanggal : 19-09-2017



**(Dr. Muazaroh, S.E., M.T)**

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KUALITAS SISTEM DAN  
PENGARUH SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN  
INTERNET BANKING BANK MANDIRI DI SURABAYA**

**Sri Devi Fera Aprilia**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : sridevi199544@gmail.com

**Moch Nurhadi**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : [nurhadi@perbanas.ac.id](mailto:nurhadi@perbanas.ac.id)  
Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya 60118, Jawa Timur, Indonesia

**ABSTRACT**

*This study assessing about of decision to use internet banking consists dimension: the individual characteristic, the quality of sistem and social influence internet banking in Surabaya. Sampling technique used is judgment sampling. The data collection method using questionnaires distributed to 80 respondents users internet banking in Surabaya. This study uses SPSS 16.0 for windows using multiple linear regression analysis. The independent variables used in this study, the individual characteristic, the quality of sistem and social influence while the dependent variable is the decision. the result showed that independent variables simultaneously have positive significant effect on customer of decision to use internet banking Mandiri Bank in Surabaya. Partially, the results showed that the : the individual characteristic and the quality of sistem positive significant effect on in Surabaya, while reliability not significantly social influence of decision to use internet banking in Surabaya.*

*Keywords: the individual characteristic, quality of sistem, social influence*

**PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi di seluruh dunia semakin meningkat termasuk di bidang komunikasi yaitu telepon genggam atau *handphone* yang saat ini telah banyak membantu kebutuhan manusia untuk berkomunikasi dengan lebih sangat mudah sebagai mahluk sosial bukan

hanya itu dengan menggunakan telepon seluler kita juga dapat mengakses hiburan, ilmu, dan penyimpanan data. inilah yang membuat telepon genggam sudah menjadi kebutuhan dan gaya hidup bagi masyarakat di seluruh dunia. Selain itu penggunaan *handphone* di jaman sekarang untuk mengakses

berbagai layanan perbankan salah satunya *internet banking* adalah suatu aktivitas transaksi yang berhubungan dengan perbankan, dimana aktivitas tersebut bisa dilakukan di kantor, rumah atau tempat-tempat lainnya

*Internet Banking (IB)* diperlukan sebagai salah satu layanan dalam sistem informasi dari pihak perbankan yang mampu menghasilkan informasi keuangan, yang meliputi info saldo, transfer dana, pemindah bukuan, informasi tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan, dan transaksi-transaksi lainnya sebagaimana menggunakan kuota agar terhubung pada internet. Penting bagi nasabah untuk mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara *online*, tanpa harus mengunjungi bank tempat mereka menjadi nasabah. Maka dari itu dengan penelitian pengaruh sosial, kualitas sistem dan karakteristik individu apakah berpengaruh dalam keputusan menggunakan *internet banking* di Surabaya.

Robbins (2007:78) menyatakan karakteristik individu meliputi karakteristik biografis, kemampuan kepribadian dan pembelajaran. Karakteristik biografis meliputi usia, jenis kelamin, status perkawinan, banyaknya tanggungan, dan masa kerja dengan suatu organisasi dari karyawan itu. Sedangkan yang termasuk kemampuan adalah kemampuan fisik dan mental.

Perilaku konsumen dipengaruhi oleh kualitas sistem, Kualitas sistem didefinisikan Davis *et al.* dalam Ni Made Sri Rukmayati

(2016:118) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.

Elly Setiadi (2011:61) berpendapat bahwa pengaruh sosial adalah seseorang berinteraksi dengan orang lain secara pribadi maupun kelompok. Interaksi dalam berbagai aspek kehidupan akan menghasilkan timbal balik sebagai proses sosial. Aspek-aspek sosial yang saling mempengaruhi misalnya, antara sosial dan politik, politik dan ekonomi, agama dan politik, ekonomi dan hukum, dan sebagainya. Menurut Elly Setiadi (2011:62) terdapat dua hal yang berkaitan dengan tindakan manusia dalam realitas sosial yaitu: (1) Tindakan tersebut merupakan respon atas tindakan orang lain; (2) Tindakan manusia yang menimbulkan respon dari pihak lain.

Karakteristik individu terhadap keputusan menggunakan *internet banking* adalah pembelajaran atau pengalaman yang dirasakan oleh nasabah selama menggunakan *internet banking* juga mempengaruhi nasabah dalam mempercayai transaksi melalui *internet banking*. Seperti tersedotnya saldo secara berturut-turut ketika menggunakan *internet banking* Bank Mandiri.

Kualitas sistem terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri adalah Kurang baiknya kualitas pada sistem seperti lambatnya sistem kerja dari aplikasi. Ketika nasabah merasa terpuaskan oleh dua hal yakni



kecepatan dalam pelaksanaan aktivitas transaksi *internet banking*, sebagai sistem informasi perbankan yang bernilai tambah akan tercapai, dikarenakan bisa menyelesaikan masalah yang selama dihadapi oleh nasabah pengguna *internet banking* Bank Mandiri.

Pengaruh Sosial terhadap keputusan menggunakan *internet banking* adalah kepercayaan yang diperlukan oleh nasabah dari faktor sosial untuk menggunakan internet banking Bank mandiri karena maraknya penipuan dan pembobolan ATM. Jadi peran keluarga, teman terdekat diperlukan untuk mempercayakan keamanan dan kemudahan untuk menggunakan internet banking pada Bank Mandiri.

karakteristik individu, kualitas sistem dan pengaruh sosial terhadap keputusan menggunakan internet banking dipengaruhi oleh kepercayaan, kecepatan dan pengalaman dalam bertransaksi melalui internet banking Bank Mandiri.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis kali ini mencoba untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri dengan judul Pengaruh Karakteristik Individu, Kualitas Sistem, dan Pengaruh Sosial Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking Bank Mandiri di Surabaya.

## **KERANGKA TEORISTIS DAN HIPOTESIS**

### **Karakteristik Individu**

Karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang

motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu Rahman (2013:77).

### **Kualitas Sistem**

Kualitas sistem informasi didefinisikan Davis *et al.* dalam Ni Made Sri Rukmayati (2016:118) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas sistem informasi memperlihatkan bahwa jika pengguna sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, pengguna tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan

Sedangkan menurut Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (Delone dan McLean, 1992) dalam Winda Septiana (2014:53).

### **Pengaruh sosial**

Elly Setiadi (2011:61) berpendapat bahwa pengaruh sosial adalah seseorang berinteraksi dengan orang lain secara pribadi maupun

kelompok. Interaksi dalam berbagai aspek kehidupan akan menghasilkan timbal balik sebagai proses sosial. Aspek-aspek sosial yang saling mempengaruhi misalnya, antara sosial dan politik, politik dan ekonomi, agama dan politik, ekonomi dan hukum, dan sebagainya.

### **Hubungan Karakteristik Individu terhadap Keputusan Menggunakan**

Beberapa penelitian sebelumnya menyatakan bahwa adanya pengaruh terhadap keputusan untuk penggunaan *Internet Banking*. Penelitian yang dilakukan oleh Yong Hoe Hong *et al* (2013). bahwa karakteristik individu mempengaruhi sebagian pengguna dalam keputusan mereka untuk mengadopsi fasilitas internet banking. Dengan hasil karakteristik individu berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking*.

Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dua Yong Hoe Han (2013). diketahui bahwa karakteristik individu mempunyai pengaruh terhadap keputusan menggunakan internet banking yang signifikan dan hasilnya positif. Hal ini t-Statistik = 0.059,  $p < 0.01$ . Sehingga hipotesis berbunyi “ karakteristik individu berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan pada sektor banking di Malaysia” dinyatakan diterima.

H<sub>1</sub> : Karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan internet banking Bank Mandiri Surabaya.

### **Hubungan Kualitas Sistem terhadap Keputusan Menggunakan**

Kualitas sistem informasi didefinisikan Davis *et al.* dalam Ni Made Sri Rukmayati (2016:118) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Pentingnya kualitas sistem dalam menggunakan internet banking hal ini juga didukung oleh penelitian Jaysairi *et al.* (2015) bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking*.

Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jaysairi (2015) diketahui bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh terhadap keputusan menggunakan internet banking yang signifikan dan hasilnya positif. Hal ini t-Statistik = 0.060,  $p < 0.01$ . Sehingga hipotesis berbunyi “Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap pada keputusan menggunakan internet banking sector banking di Sri Lanka” dinyatakan diterima.

H<sub>2</sub> : Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan internet banking Bank Mandiri di Surabaya.

### **Hubungan Pengaruh Sosial terhadap Keputusan Menggunakan**

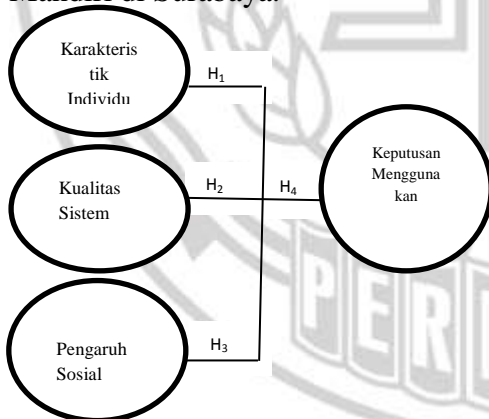
Beberapa penelitian sebelumnya menyatakan bahwa adanya pengaruh terhadap keputusan untuk pengguna *Internet Banking*. Penelitian yang dilakukan oleh Jayasiri *et al.* (2015) bahwa pengaruh sosial berpengaruh

positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking*.

Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jaysairi *et al.*(2015) diketahui bahwa pengaruh sosial mempunyai pengaruh terhadap keputusan menggunakan internet banking yang signifikan dan hasilnya positif. Hal ini ditunjukkan dari hasil regresi analisis =  $R^2 = 0.21$ ,  $t > 1.96$ . Sehingga hipotesis berbunyi “pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap ekuitas merek pada industri jasa di Sri Lanka” dinyatakan diterima.

H<sub>3</sub> : Pengaruh Sosial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan internet banking Bank Mandiri di Surabaya

H<sub>4</sub> : Karakteristik individu, kualitas sistem dan pengaruh sosial secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan internet banking Bank Mandiri di Surabaya.



**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran Penelitian**

## METODE PENELITIAN

### Rancangan Penelitian

Penelitian tentang Pengaruh Sosial, Kualitas Sistem, dan Karakteristik Individu terhadap keputusan

menggunakan *Internet Banking* pada Bank Mandiri di Surabaya menggunakan metode penelitian kuantitatif, metode kuantitatif itu sendiri adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015:35).

Ditinjau dari metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode survey, menurut Sugiyono (2015:81) metode penelitian survey adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel, dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data menggunakan pengamatan (wawancara atau kuisioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digenerasikan.

Berdasarkan dari sumber data, penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diambil secara langsung atau dengan survei lapangan dengan menggunakan semua metode pada pengumpulan data original, Sedangkan berdasarkan dimensi waktu penelitian ini termasuk *cross-sectional* yaitu pada pengumpulan datanya dilaksanakan hanya sekali saja (Mudrajat Kuncoro,2013:148).

Berdasarkan penelitian ini menurut tujuannya merupakan penelitian dalam pengujian hipotesis, dimana pengujiannya yang bersifat terkaan yang terdiri atas dua variabel ataupun lebih selain itu juga menjelaskan mengenai dari sifat hubungan tertentu yang ada pada variabel bebas terhadap variabel terikat.

### **Identifikasi Variabel**

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel bebas dan variabel terikat, yaitu:

1. Variabel bebas yaitu karakteristik individu ( $X_1$ ), kualitas sistem ( $X_2$ ), dan pengaruh sosial ( $X_3$ )
2. Variabel terikat yaitu keputusan menggunakan internet banking (Y)

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Berikut merupakan penjelasan beberapa definisi operasional masing-masing variabel dalam penelitian:

#### **Keputusan Menggunakan Internet Banking (Y)**

Keputusan adalah pendapat responden tentang pemilihan dan penentuan untuk menggunakan *internet banking* Bank Mandiri. Adapun indikator yang mempengaruhi pengambilan keputusan terkait dengan keputusan pembelian dan penggunaan menurut Kotler dan Keller (2009:308).

- a). Kesadaran,
- b). Minat,
- c). Evaluasi,
- d). Percobaan dan
- e). Adopsi.

#### **Karakteristik Individu ( $X_1$ )**

karakteristik individu meliputi karakteristik biografis, kemampuan kepribadian dan pembelajaran. Karakteristik biografis meliputi usia, jenis kelamin, status perkawinan, banyaknya tanggungan, dan masa kerja dengan suatu organisasi dari karyawan itu. Sedangkan yang termasuk kemampuan adalah kemampuan fisik dan mental. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur karakteristik individu adalah: a).Kemampuan, b).Usia responden. c). Masa Kerja. d).Lingkungan Sosial. e). Pengalaman, f).Nilai Individu,

#### **Kualitas Sistem ( $X_2$ )**

Kualitas sistem merupakan pendapat responden tentang persepsi kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi *internet banking* Bank Mandiri yang dihasilkan dari bagaimana nasabah menggunakan *internet banking* tanpa banyak membuang-buang waktu, tenaga dan upaya yang lebih. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sistem adalah : a). Kemudahan Penggunaan, b). Kemudahan Dipelajari, c). Kecepatan Akses, d). Keandalan Sistem. e). Fleksibilitas, f). Kegunaan Fitur dan Fungsi Sistem, g). Keamanan.

#### **Pengaruh Sosial ( $X_3$ )**

Sosial merupakan pendapat responden tentang perubahan dalam pikiran, perasaan, sikap, atau



perilaku individu dalam terhadap keputusan menggunakan Internet Banking Bank Mandiri yang dihasilkan dari interaksi dengan individu lain atau kelompok. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur Pengaruh Sosial adalah: a). Kelompok acuan, b). Keluarga, c). Peran dan status.

### **Pengukuran Variabel**

Pada penelitian ini berdasarkan pengukurannya variabel menggunakan skala Likert. Menurut Syofian Siregar (2012:138) menjelaskan bahwa skala Likert adalah skala pada pengukuran interval kelas tujuannya untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang pada suatu objek atau mengenai fenomena sosial dalam variabel penelitian yang akan diuji.

Pada pengukuran variabel ini, jawaban yang positif diberi nilai paling banyak yaitu lima dan pertanyaan yang negatif diberi nilai paling sedikit yaitu satu. Bentuk jawaban pada skala likert terdiri dari sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Maka pengukuran kriteria responden wajib untuk mengisi kolom yang telah disediakan pada masing-masing kolom terdapat nilai indikator.

### **Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Sugiyono (2015:61) Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kuanitas dan karakteristik tertentu yang mampu diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah pengguna *smartphone* merek Samsung di Surabaya pengguna produk tersebut.

Menurut Sugiyono (2015:62) sampel adalah suatu bagian dari jumlah dan sebuah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Maka sampel dalam penelitian ini adalah pengguna internet banking di wilayah Surabaya. Berdasarkan penelitian ini yang sesuai karakteristik responden yang akan dijadikan sampel adalah sebagai berikut:

1. Berusia minimal 19 tahun.
2. Konsumen yang menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.
3. Lamanya menggunakan *internet banking* Bank Mandiri minimal 6 Bulan.
4. Berapa banyak transaksi selama kurun waktu sebulan menggunakan *internet banking Bank Mandiri*.

Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini untuk sampel kecilnya menggunakan 30 responden dan sampel besar 80 responden, jadi total keseluruhan pada sampel sebanyak 110 sampel yang akan disebarkan kepada responden yang menggunakan kuesioner.

Pada penelitian ini Teknik pengambilan sampel diambil dengan menggunakan teknik *convenience sampling* dan *purposive sampling*. *Convenience sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kemudahan. Dimana seseorang diambil sebagai sampel karena secara spontan orang tersebut berada di tempat atau secara tidak sengaja peneliti mengenali calon

responden tersebut. Sedangkan *Purposive sampling* adalah teknik dalam penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga seseorang tersebut layak untuk dijadikan sampel.

### Instrumen Penelitian

Instrumen yang akan digunakan pada penelitian kali ini adalah dalam bentuk kuesioner. Kuesioner berisikan indikator yang akan menganalisis kesadaran merek, loyalitas merek dan asosiasi merek terhadap ekuitas merek pada *smartphone* Samsung tipe J5 di Surabaya yang akan secara langsung disebar pada sampel penelitian. Isi dari instrumen akan mencerminkan indikator pengukur pengaruh kesadaran merek, loyalitas merek dan asosiasi merek terhadap ekuitas merek pada *smartphone* Samsung di Surabaya.

## ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada uji validitas dalam penelitian ini berjumlah 110 responden dimana terdiri dari Sampel kecil sebanyak 30 responden dan sampel besar 80 responden dengan tingkat signifikansi 0,05 atau  $< 0,05$  yang dikatan valid. Hal tersebut dibuktikan pada hasil uji validitas nilai tingkat signifikansi 0,05 atau  $< 0,05$  yang jadi dapat dikatakan valid bahwa setiap indikator pengukuran seluruh variabel (ekuitas merek, kesadaran merek, loyalitas merek, dan asosiasi merek)

Pada uji reliabilitas dalam penelitian ini berjumlah 110 responden dimana terdiri dari sampel kecil sebanyak 30 responden dan

sampel besar 80 responden. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap indikator pengukuran seluruh variabel (ekuitas merek, kesadaran merek, loyalitas merek, dan asosiasi merek) pada sampel kecil dan sampel besar yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* dari setiap variabel  $> 0,60$ .

### Analisis Deskriptif Tanggapan Responden

Analisis deskriptif digunakan untuk menguraikan tanggapan responden berdasarkan hasil jawaban masing-masing variabel penelitian.

### Karakteristik Individu

Berdasarkan perhitungan rata-rata pada masing-masing pernyataan yang ada, dapat diketahui bahwa total rata-rata (*mean*) tanggapan responden untuk variabel ekuitas merek yaitu 3,95, yang berdasarkan pengkategorian yang ada dapat dimasukkan ke dalam kategori  $3,40 < x \leq 4,20$  atau setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen telah memiliki karakteristik individu pada *internet banking* Bank Mandiri. Berikut di bawah ini adalah tabel yang menjelaskan tentang tanggapan responden mengenai variabel karakteristik individu.

**Tabel 1**  
**HASIL TANGGAPAN RESPONDEN**  
**VARIABEL KARAKTERISTIK INDIVIDU**

Item	Tanggapan					mean	Penilaian
	STS	T S	R	S	SS		
	1	2	3	4	5		
KI1	0	0	16	58	6	3,88	S
KI2	0	0	31	35	14	3,79	S
KI3	0	0	19	37	24	4,06	S
KI4	0	0	28	37	15	3,84	S
KI5	0	0	10	49	21	4,14	S

KI6	0	0	19	42	19	4,00	S
Rata-rata						3,95	S

### Kualitas Sistem

Berdasarkan perhitungan rata-rata pada masing-masing pernyataan yang ada, dapat diketahui bahwa total rata-rata (*mean*) tanggapan responden untuk variabel kesadaran merek yaitu 3,99, yang berdasarkan pengkategorian yang ada dapat dimasukkan ke dalam kategori  $3,40 < x \leq 4,20$  atau setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem yang baik untuk internet banking Bank Mandiri. Berikut di bawah ini adalah tabel yang menjelaskan tentang tanggapan responden mengenai variabel kualitas sistem.

**Tabel 2**  
**HASIL TANGGAPAN RESPONDEN**  
**VARIABEL KUALITAS SISTEM**

Item	Tanggapan					mean	Penilaian
	STS	T S	R	S	SS		
	1	2	3	4	5		
KS1	0	0	15	49	16	4,01	S
KS2	0	0	8	45	27	4,24	SS
KS3	0	0	8	45	27	4,24	SS
KS4	0	0	18	42	20	4,02	S
KS5	0	0	22	55	3	3,76	S
KS6	0	0	18	43	19	4,01	S
KS7	0	0	26	51	3	3,71	S
Rata-rata						3,99	S

### Pengaruh Sosial

Berdasarkan perhitungan rata-rata pada masing-masing pernyataan yang ada, dapat diketahui bahwa total rata-rata (*mean*) tanggapan responden untuk variabel loyalitas merek yaitu 4,14, yang berdasarkan pengkategorian yang ada dapat dimasukkan ke dalam kategori  $3,40 < x \leq 4,20$  atau setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa psosial berpengaruh terhadap keputusan menggunakan internet banking Bank Mandiri. Berikut di bawah ini adalah tabel yang menjelaskan tentang

tanggapan responden mengenai variabel pengaruh sosial.

**Tabel 3**  
**HASIL TANGGAPAN RESPONDEN**  
**VARIABEL PENGARUH SOSIAL**

Item	Tanggapan					mean	Penilaian
	STS	TS	R	S	SS		
	1	2	3	4	5		
PS1	0	0	7	51	22	4,19	S
PS2	0	0	18	33	29	4,14	S
PS3	0	0	11	51	18	4,09	S
Rata-rata						4,14	S

### Keputusan Menggunakan

Berdasarkan perhitungan rata-rata pada masing-masing pernyataan yang ada, dapat diketahui bahwa total rata-rata (*mean*) tanggapan responden untuk variabel asosiasi merek yaitu 4,03 yang berdasarkan pengkategorian yang ada dapat dimasukkan ke dalam kategori  $3,40 < x \leq 4,20$  atau setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menetapkan keputusan menggunakan internet banking pada Bank Mandiri. Berikut di bawah ini adalah tabel yang menjelaskan tentang tanggapan responden mengenai variabel keputusan menggunakan.

**Tabel 4**  
**HASIL TANGGAPAN RESPONDEN**  
**VARIABEL KEPUTUSAN**  
**MENGGUNAKAN**

Item	Tanggapan					mean	Penilaian
	STS	T S	R	S	SS		
	1	2	3	4	5		
KM1	0	0	11	67	2	3,89	S
KM2	0	0	18	36	26	4,10	S
KM3	0	0	38	31	11	3,66	S
KM4	0	0	16	24	40	4,30	SS
KM5	0	0	10	42	28	4,22	SS
Rata-rata						4,03	S

### Uji Asumsi Klasik

Secara teoritis model regresi linier berganda akan menghasilkan nilai parameter model yang tidak bias apabila memenuhi uji asumsi klasik, yaitu dengan melakukan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji autokorelasi. Berikut adalah uji asumsi klasik yang digunakan pada

penelitian ini, mencakup uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji autokorelasi.

### **Uji Normalitas**

Hasil uji normalitas dari 80 sampel untuk penelitian ini dapat diketahui bahwa data berdistribusi normal. Data yang berdistribusi normal adalah data yang memiliki nilai kolmogorov-Smirnov  $Z$  0,844 dan *Asymp.sig* > 0,05 sebesar 0,474 dan mempunyai arti bahwa data tersebut berdistribusi normal karena nilainya lebih besar 0,05 dan jumlahnya lebih besar dari kolmogorov, sehingga  $H_0$  diterima.

### **Uji Multikolinearitas**

Besarnya nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel adalah lebih dari 0,1 dan nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas mempunyai nilai kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antara variabel bebas pada persamaan model regresi yang telah digunakan. Bahwa nilai *tolerance* pada variabel karakteristik individu adalah 0.962, kualitas sistem adalah 0.884, pengaruh sosial adalah 0.865. pada hasil tersebut menunjukkan bahwa dari seluruh variabel bebas tidak ada yang memiliki nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  artinya bahwa tidak ada korelasi antar variabel bebas. Sedangkan untuk hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) menunjukkan hal yang sama yaitu tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai  $VIF \geq 10$ . Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

### **Uji Autokorelasi**

Berdasarkan pada Tabel 4.14 angka 1,657 berdasarkan jumlah responden sebanyak 80 (delapan puluh) dengan tiga variabel, maka dapat ditentukan nilai  $DU = 1,7153$  dan  $DL = 1,5600$  sehingga tidak ada autokorelasi positif tidak ada keputusan jika  $1,5600 < 1,657 < 1,7153$ .

### **Analisis Statistik**

Analisis statistik pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut merupakan hasil dari pengolahan data dengan menggunakan aplikasi SPSS *for windows* Versi 16.0.

### **Persamaan Regresi Linear Berganda**

Analisis linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Negara Asal, dan kualitas produk, dan harga terhadap keputusan menggunakan internet banking di Surabaya. Berikut adalah hasil persamaan regresi linear berganda:

$$Y = 11,073 + 0,081 KI + 0,050 KS + 0,476 PS + 3.168$$

### **Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Besarnya *Adjusted R<sup>2</sup>* yakni 0,134 atau 13,4% yang berarti kemampuan variabel independen (karakteristik individu, kualitas sistem dan pengaruh sosial) dalam menjelaskan variabel dependen (keputusan menggunakan internet banking) yaitu sebesar 13,4% sedangkan sisanya yakni 86,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel penelitian.



### Uji F (Simultan)

Uji ini digunakan untuk menguji apakah secara simultan variabel bebas karakteristik individu, kualitas sistem, dan pengaruh sosial yang terdapat dalam model MRA secara signifikan mempengaruhi variabel keputusan menggunakan internet banking. Berikut adalah hasil uji simultan (uji f):

**Tabel 5**  
**HASIL UJI SIMULTAN (UJI F)**

Model	Df	F	Sig.
Regression	3	3.934	0.012
Residual	76		
Total	79		

Dari Tabel 5 hasil perhitungan maka dapat diketahui bahwa nilai signifikan  $F_{hitung}$  adalah sebesar 3,934 dengan taraf signifikan sebesar 0,000. Karena memiliki taraf signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti secara simultan Karakteristik individu ( $X_1$ ), Kualitas sistem ( $X_2$ ), Pengaruh sosial ( $X_3$ ) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan menggunakan internet banking.

### Uji t (Parsial)

Uji ini digunakan untuk menguji apakah secara parsial ketiga variabel bebas karakteristik individu, kualitas sistem dan pengaruh sosial yang terdapat dalam model MRA secara signifikan mempengaruhi variabel terikat keputusan menggunakan internet banking. Berikut adalah hasil analisis uji t :

**Tabel 6**  
**HASIL UJI PARSIAL (Uji t)**

Model	t	Sig.	Hasil
Karakteristik individu	.933	.354	H1 ditolak
Kualitas sistem	.627	.532	H2 ditolak
Pengaruh sosial	2.698	.009	H3 diterima

### Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Karakteristik individu, Kualitas sistem dan Pengaruh sosial terhadap keputusan menggunakan internet banking Bank Mandiri di Surabaya. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka didapat beberapa kesimpulan yang akan dibahas pada pembahasan ini.

### Pengaruh Karakteristik Individu, Kualitas Sistem, dan Pengaruh Sosial Terhadap Keputusan Menggunakan

Hipotesis pertama ( $H_1$ ) dari penelitian uji statistik, bahwa ketiga variabel bebas secara bersamaan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan tingkat signifikansi  $0,012 < 0,05$  yang berarti bahwa karakteristik individu, kualitas sistem dan pengaruh sosial secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan internet banking di Surabaya. Maka dengan adanya variabel bebas yang terdiri dari (karakteristik individu, kualitas sistem dan pengaruh sosial) diharapkan agar variabel terikat (keputusan menggunakan) internet banking semakin meningkat.

Berdasarkan hasil tersebut, maka keputusan menggunakan

dipengaruhi oleh tiga variabel yaitu karakteristik individu, kualitas sistem dan pengaruh sosial. Sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi keputusan menggunakan internet *banking* di Surabaya.

### **Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Keputusan Menggunakan**

Berdasarkan hasil analisis uji t yang telah dilakukan oleh peneliti sudah disajikan pada tabel 4.21 menyatakan bahwa variabel karakteristik individu memiliki signifikansi 0,354 artinya nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang menjelaskan bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan. Penelitian ini membuktikan bahwa hasil penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yong Hoe Hang *et al.* (2013), yang menyatakan adanya pengaruh yang positif signifikan antara karakteristik individu dengan keputusan menggunakan terbukti bahwa tidak terdapat kesamaan.

Hasil terendah didapat dari indikator KI2 dengan pernyataan "bertransaksi internet banking Bank Mandiri sesuai dengan usia", sehingga dapat di jelaskan bahwa tidak berhasil membangun keputusan nasabah bahwa penggunaan internet *banking* sesuai usia. Berdasarkan hasil dari penelitian dan dilihat dari beberapa jawaban responden pada pertanyaan terbuka yang menjelaskan bahwa internet *banking* sudah sesuai di gunakan sehingga banyak nasabah yang puas terhadap layanan internet *banking* Bank

Mandiri agar lebih meningkatkan kemudahan penggunaan internet *banking* dengan cara memperbaiki tampilan website internet *banking* Bank Mandiri agar dengan mudah dimengerti oleh nasabah dan memberikan informasi yang jelas. Sehingga nasabah tertarik untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet *banking* Bank Mandiri. Maka semakin meningkat kemudahan penggunaan, akan semakin meningkat pula kepuasan nasabah internet *banking* Bank Mandiri di Surabaya.

### **Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Keputusan Menggunakan**

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan oleh peneliti sebagaimana yang sudah

disajikan pada tabel 4.21 menyatakan bahwa variabel kualitas sistem memiliki signifikansi 0,532 artinya nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian variabel kualitas sistem memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan internet *banking* Bank Mandiri.

Hasil terendah didapat dari indikator KS7 dengan pernyataan "merasa aman ketika menggunakan internet *banking* Bank Mandiri.", sehingga dapat di simpulkan bahwa Bank Mandiri tidak dapat memberikan rasa aman yg lebih untuk nasabah dalam bertransaksi internet *banking* Bank Mandiri

Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat adanya perbedaan dari hasil penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yang di lakukan

oleh (Yong Hoe Hang *et al*, 2013). Perbedaan hasil penelitian ini juga dapat disebabkan oleh subyek, objek, lokasi penelitian dan jumlah responden. Maka semakin meningkat keamanan yang diberikan Bank Mandiri maka, akan selalu meningkatkan pula kepuasan nasabah internet Bank Mandiri di Surabaya.

### **Pengaruh Sosial terhadap Keputusan Menggunakan**

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan oleh peneliti sebagaimana yang sudah disajikan pada tabel 4.21 menyatakan bahwa variabel keandalan memiliki signifikansi 0,009 artinya nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dengan demikian variabel pengaruh sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan internet *banking* Bank Mandiri.

Hasil tertinggi didapat dari indikator PS1 dengan pernyataan “mengetahui *internet banking* Bank Mandiri dari orang-orang di sekitar saya” sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan orang-orang terhadap internet banking Bank Mandiri sangat tinggi.

Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat adanya persamaan dari hasil penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh (Jaysairi, 2015). jika semakin meningkat pengaruh sosial maka, meningkatkan pula keputusan nasabah untuk menggunakan internet *banking* Bank Mandiri di Surabaya.

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN DAN KETERBATASAN**

Berdasarkan hasil penelitian dengan cara pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan di Surabaya sebanyak delapan puluh responden nasabah pengguna internet *banking* Bank Mandiri. Adapun hasil yang diperoleh dengan melakukan analisis data deskriptif dan statistik dengan menggunakan SPSS 16.0, sehingga didapatkan kesimpulan sebagai berikut 1). Karakteristik individu berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan internet *banking* di Surabaya 2). Kualitas sistem berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan internet *banking* di Surabaya.

3). Pengaruh sosial berpengaruh positif signifikan keputusan menggunakan internet *banking* di Surabaya.

4). Internet banking Bank Mandiri yang terdiri dari dimensi karakteristik individu, kualitas sistem dan pengaruh sosial secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan internet banking Bank Mandiri di Surabaya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian yakni, Kesulitan mendapatkan nasabah di lokasi kantor cabang bank yang tidak diperbolehkan untuk menyebarkan kuesioner tanpa ada izin tertulis atau proposal dari peneliti. Sehingga penyebaran kuesioner di lakukan pada tempat lain seperti Instansi Perkantoran, Kampus, beberapa gerai

ATM cabang Bank Mandiri di Surabaya, *Food Court* di Mall dan Taman Bungkul yang berpotensi mendapatkan responden sesuai kriteria dalam penelitian ini.

Adanya beberapa responden yang tidak berkenan atau menolak untuk mengisi kuesioner dan beralasan tidak ada waktu.

Saran Bagi Bank Mandiri Surabaya Berdasarkan penelitian hasil analisis deskriptif pada variabel karakteristik individu dan kualitas sistem pada indikator memiliki nilai terendah KI2 dan KS7 dengan item pernyataan “bertransaksi internet *banking* Bank Mandiri sesuai dengan usia”, dan “merasa aman ketika menggunakan *internet banking* Bank Mandiri.”, karena nasabah kurang setuju dengan penetapan usia dalam bertransaksi menggunakan internet Bank Mandiri, dan hasilnya yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah internet *banking* Bank Mandiri. Sehingga Bank Mandiri disarankan agar konsistensi terhadap fasilitas yang telah ada dan meningkatkan kualitas agar nasabah merasa aman dalam bertransaksi internet *banking* sehingga nasabah tetap *loyal* menggunakan internet *banking* Bank Mandiri.

Bagi Peneliti Selanjutnya Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel lain selain variabel-variabel bebas yang dibahas pada penelitian ini yang mempengaruhi keputusan nasabah pengguna internet *banking* seperti kemudahan penggunaan, persepsi keamanan dan kesadaran layanan.

## DAFTAR RUJUKAN

- DeLone, W, and McLean E.R. 2014. The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of Management Information Systems*. Vol. 12, No.6:275-287
- Elly Setiadi, 2011. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Kencana.
- Jaysairi. 2015. Adoption Internet Banking In Sri Lanka : An Extension To Technology Acceptance Model. *Journal of Management Banking* Vol. 15, No 5:167-177.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta : Erlangga
- Mudrajad Kuncoro, 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Edisi 4. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Ni Made Sri Rukmayati, 2016. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. *Jurnal sistem informasi*. Vol. 8, No.4:215-224
- Robbins, Stephen P. 2007. *Perilaku Organisasi* ed.10. Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang.



Sugiyono. 2015. Statistika Untuk Penelitian. Bandung : ALFABETA.

Syofian Siregar, 2012. Statistika Deskriptif Untuk Penelitian. Jakarta: Rajawali Pers.

Yong Hang Hoe, 2013. Investigating the Factors Adoption of Internet Banking in Malaysia: Adopters perspective. Journal of Management Banking Vol. 8 No. 19:24-31



