

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN RISIKO YANG  
DIRASAKAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE*  
*BANKING* YANG DI MEDIASI OLEH SIKAP PADA  
BANK CIMB NIAGA DI SURABAYA**

**ARTIKEL ILMIAH**



Oleh :

**PAUFI CHERRY MAHARANI**  
**NIM : 2013210579**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

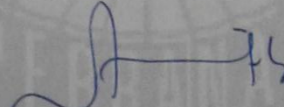
## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Paufi Cherry Maharani  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya 26 Novmber 1995  
N.I.M : 2013210579  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, dan Risiko yang dirasakan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* yang Dimediasi Oleh Sikap Pada Bank CIMB Niaga Di Surabaya.

### Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

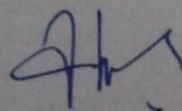
Tanggal : 03 - 10 - 2017



**(Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.)**

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

Tanggal : 06 - 10 - 2017



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

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN RISIKO YANG  
DIRASAKAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE  
BANKING YANG DI MEDIASI OLEH SIKAP PADA  
BANK CIMB NIAGA DI SURABAYA**

**Paufi Cherry Maharani**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email: [pauficherrymhrn@gmail.com](mailto:pauficherrymhrn@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Mobile banking or M-banking is a service provided by the bank to facilitate customers to make transactions without having to go to the ATM or to the Bank. This study aims to analyze the effect of perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk, Intention to use M-Banking mediated by Attitude At Bank CIMB Niaga in Surabaya. The samples used in this research are Bank CIMB Niaga customers in Surabaya city. The samples used by this study as many as 110 respondents who distributed directly by using purposive sampling technique. Analysis of this research data using smartPLS program (Partial least Square) version 2.0. The results of this study indicate that the variable of perceived usefulness has a significant positive effect on attitude, perceived ease of use positively significant to attitude, perceived risk positively insignificant to attitude, and attitude positively significant to Intention to use M-banking CIMB Niaga in Surabaya. Based on the results of data analysis collected in this study it can be concluded that the perceived usefulness has a significant positive effect on the Intention to use with the mediation of customer attitudes CIMB Niaga bank in Surabaya, perceived ease of use positively significant to the Intention to use with the mediation of customer attitudes CIMB Niaga bank in Surabaya, Perceived Risk has no significant effect on Intention to use with CIMB Niaga bank customer attitude mediation in Surabaya.*

*Keywords: Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Risk, Attitude, intention to use*

**PENDAHULUAN**

Saat ini pertumbuhan teknologi berkembang dengan sangat pesat. Teknologi informasi (TI) menjadi faktor penting dalam pengembangan masa depan bisnis

khususnya di dunia perbankan. TI sendiri berkembang dengan berbagai inovasi yang diciptakan, tujuannya adalah untuk memudahkan aktivitas manusia. Secara bertahap dunia dan

perbankan membuka jalan untuk metode modern untuk memperlancar jalannya bisnis perbankan. Salah satu metode modern yang digunakan didalam dunia perbankan yaitu *mobile banking (M-Banking)*.

*M-banking* merupakan layanan perbankan yang memiliki banyak kegunaan yang dapat di akses melalui *handphone* dengan aplikasi yang telah disediakan di *play store*. Kegunaan *M-banking* sendiri cukup banyak bagi nasabah suatu bank. Bank menyediakan *M-banking* sendiri dengan tujuan memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Selain

menghemat waktu, nasabah juga menghemat tenaga dan biaya untuk menuju bank.

Pada saat ini di Indonesia sudah cukup banyak bank yang telah menyediakan layanan *M-banking*, diantaranya adalah Bank BCA, Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BNI dan Bank CIMB Niaga. Bank CIMB niaga belum sepenuhnya dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan *Go-mobile*, hal ini dapat dilihat dari adanya *survei TOP Brand Awards* pada produk *M-banking* yang ada pada tabel berikut :

**TABEL 1**  
**TOP BRAND AWARDS DALAM KATEGORI MOBILE BANKING**  
**2015 DAN 2016**

MEREK	2015	2016
m-BCA	52.2%	48.4%
m-Banking Mandiri	16.6%	22.7%
BNI Mobile	12.3%	10.2%
BRI Mobile	11.0%	10.1%
CIMB Niaga Mobile	3.2%	-

Sumber: (<http://www.topbrand-award.com>)

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa Bank Niaga mengalami penurunan pada tahun 2016. Secara presentase CIMB Niaga Mobile pada tahun 2015 sebesar 3.2% namun pada tahun 2016 CIMB Niaga Mobile tidak masuk dalam daftar TOP Brand Awards. Disini sangat terlihat bahwa CIMB Niaga Mobile mengalami penurunan. Penurunan jumlah nasabah pengguna *M-banking*

merupakan hal yang akan diteliti. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh kegunaan yang dirasakan terhadap minat menggunakan *M-banking*, kemudahan yang dirasakan terhadap minat menggunakan *M-banking*, dan risiko yang dirasakan dengan mediasi sikap nasabah terhadap minat menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga.

## **KERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS**

### **Kegunaan Yang Dirasakan**

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kata kegunaan dapat diartikan sebagai manfaat, guna, faedah, laba, dan untung. Dengan demikian, dapat disimpulkan yang dimaksud dengan kegunaan yang dirasakan adalah suatu keuntungan yang diperoleh nasabah dalam menggunakan layanan *M-banking*. Suatu teknologi harus mempunyai kegunaan agar dapat diterima oleh masyarakat, menurut Davis et.al dalam jurnal payam Hanafizadeh et.al (2012 : 66) kegunaan yang dirasakan didefinisikan sebagai probabilitas subjektif bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja individu.

Menurut Jogiyanto (2007 : 114) kegunaan yang dirasakan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dari definisinya, diketahui bahwa kegunaan yang dirasakan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Menurut Jogiyanto, (2007:114) penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Davis (1989), Chau (1996), Igbaria et.al (1997), dan Sun (2003) menunjukkan bahwa konstruk kegunaan persepsian mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem

informasi. Penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kegunaan persepsian merupakan konstruk paling banyak signifikan dan penting yang mempengaruhi sikap, minat, dan perilaku di dalam menggunakan teknologi dibandingkan dengan konstruk lainnya.

### **Kemudahan Yang Dirasakan**

Jogiyanto (2007 : 115) mendefinisikan bahwa kemudahan yang dirasakan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisinya, diketahui bahwa konstruk kemudahan yang dirasakan ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

### **Risiko Yang Dirasakan**

Menurut Taylor dalam Payam Hanafizadeh et.al (2012 : 66) risiko yang dirasakan telah diusulkan sejak tahun 1960 untuk mendefinisikan perilaku pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan mereka. Dalam beberapa dekade terakhir definisi dari risiko yang dirasakan telah berubah karena perubahan perilaku pelanggan dan kecenderungan mereka dalam transaksi online. Awalnya resiko yang dirasakan hanya sebatas penipuan atau kualitas produk, tetapi sekarang resiko yang dirasakan

didefinisikan berkaitan dengan keuangan, psikologis, atau resiko sosial fisik dalam transaksi online (Forsythe dan Shi, dalam Payam Hanafizadeh, 2012 : 66).

(Luarn dan Lin 2005 dalam Payam Hanafizadeh 2012 : 67) menganggapnya sebagai kemampuan dasar dalam menggunakan *M-banking* mengacu pada kepercayaan individu yang berkemampuan untuk menggunakan teknologi tertentu (Agarwal dan Karahanna, 2000 dalam Payam Hanafizadeh 2012 : 67). Coursaris *et.al*, dalam Payam Hanafizadeh *et.al* (2012 :67) mengatakan bahwa risiko yang dirasakan pada *M-banking* tinggi karena probabilitas pencurian dan kehilangan perangkat *cellular* sangat tinggi.

### **Sikap**

Sikap atau *attitude* adalah evaluasi kepercayaan atau perasaan positif dan negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan (jogiyanto 2007 : 36). Menurut Joice Novita Limpo *et.al* (2013 : 67) sikap adalah unsur penting dalam mendukung perilaku belajar siswa. Menurut Tatik Suyani (2012:161) sikap adalah suatu predisposisi yang dipelajari untuk merespon terhadap suatu objek dalam bentuk rasa suka atau tidak suka. Dapat disimpulkan hipotesis dalam variabel adalah

### **Minat Menggunakan**

Menurut jogiyanto (2007 : 29) minat didefinisikan sebagai keinginan untuk melakukan perilaku. Minat tidak selalu statis, minat dapat berubah dengan berjalannya waktu semakin lebar interval waktu,

semakin mungkin terjadi perubahan – perubahan di minat- minat. Permasalahan lain yang perlu diperhatikan dalam minat yaitu bagaimana mengukur minat.

Selain minat menggunakan juga terdapat minat perilaku yaitu, suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika memiliki suatu keinginan atau minat untuk melakukannya. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa minat perilaku merupakan prediksi yang baik dari suatu penggunaan teknologi oleh pemakai sistem

Menurut Kotler dan Keller (2008:186) menjelaskan bahwa perilaku konsumen akan menentukan proses pengambilan keputusan dalam menggunakan suatu produk. Proses tersebut merupakan sebuah pendekatan penyesuaian masalah yang terdiri dari lima tahap yang dilakukan konsumen, kelima tahap tersebut adalah pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan menggunakan, dan perilaku pasca menggunakan.

### **Pengaruh Kegunaan yang Dirasakan Terhadap Sikap**

Dalam penelitian Mirza Hassan Hosseini (2015 : 6) mengatakan bahwa kegunaan yang dirasakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap nasabah yang berminat menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga di Surabaya. Kegunaan yang dirasakan adalah sebuah kepercayaan tentang proses seseorang untuk mengambil keputusan, karena untuk bisa merasakan kegunaan dari suatu

benda seorang nasabah harus mempunyai sikap yang nantinya dapat menunjukkan perasaan seseorang terhadap objek tertentu. Hipotesis dalam variabel ini adalah H1 : Kegunaan yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap Sikap menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya.

#### **Pengaruh Kemudahan Yang Dirasakan Terhadap Sikap**

Ketika seseorang nasabah merasa percaya bahwa sistem informasi ini mudah untuk digunakan maka dia akan menggunakannya sebaliknya, jika seorang tidak percaya bahwa menggunakan sistem informasi ini mudah dia tidak akan menggunakannya, hal ini juga didasari oleh sikap setiap individu yang akan menggunakan suatu teknologi baru karena ketika seseorang menunjukkan sikap senang terhadap suatu objek maka seseorang itu akan menggunakannya. Kemudahan yang dirasakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap Mirza Hassan Hosseini (2015 : 06). Hipotesis dalam variabel ini adalah H2 : Kemudahan yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap Sikap menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya.

#### **Pengaruh Risiko Yang Dirasakan Terhadap Sikap**

Menurut Taylor dalam Payam Hanafizadeh *et.al* (2012 : 66) risiko yang dirasakan telah diusulkan sejak tahun 1960 untuk mendefinisikan perilaku pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan mereka Setiap benda pasti

memiliki sebuah risiko. Dalam beberapa dekade terakhir definisi dari risiko yang dirasakan telah berubah karena perubahan perilaku pelanggan dan kecenderungan mereka dalam transaksi online. Awalnya resiko yang dirasakan hanya sebatas penipuan atau kualitas produk, tetapi sekarang resiko yang dirasakan didefinisikan berkaitan dengan keuangan, psikologis, atau resiko sosial fisik dalam transaksi online. *M-banking* sendiri juga memiliki risiko yang dirasakan seperti pencurian atau hilangnya perangkat *cellular*, Wesseles dan Drennan dalam Payam Hanafizadeh (2012 : 67) menyimpulkan bahwa variabel ini memiliki hubungan negatif signifikan pada sikap, artinya semakin tinggi risiko menggunakan teknologi baru semakin negatif sikap ke arah itu. Hipotesis dalam variabel ini adalah H3 : Risiko yang dirasakan berpengaruh negatif signifikan terhadap Sikap menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya

#### **Pengaruh Sikap terhadap Minat Menggunakan**

Menurut Tatik Suryani (2012 : 161) yang menjelaskan bahwa sikap adalah suatu predisposisi yang dipelajari untuk merespon terhadap suatu objek dalam bentuk rasa suka atau tidak suka. Jogiyanto (2007 : 29) yang menjelaskan bahwa Minat didefinisikan sebagai keinginan untuk melakukan perilaku. Artinya ketika nasabah merespon suka atau tidak suka terhadap layanan *M-banking* CIMB Niaga maka akan muncul keinginan untuk melakukan perilaku. Hipotesis dalam variabel ini adalah H4 : Sikap berpengaruh

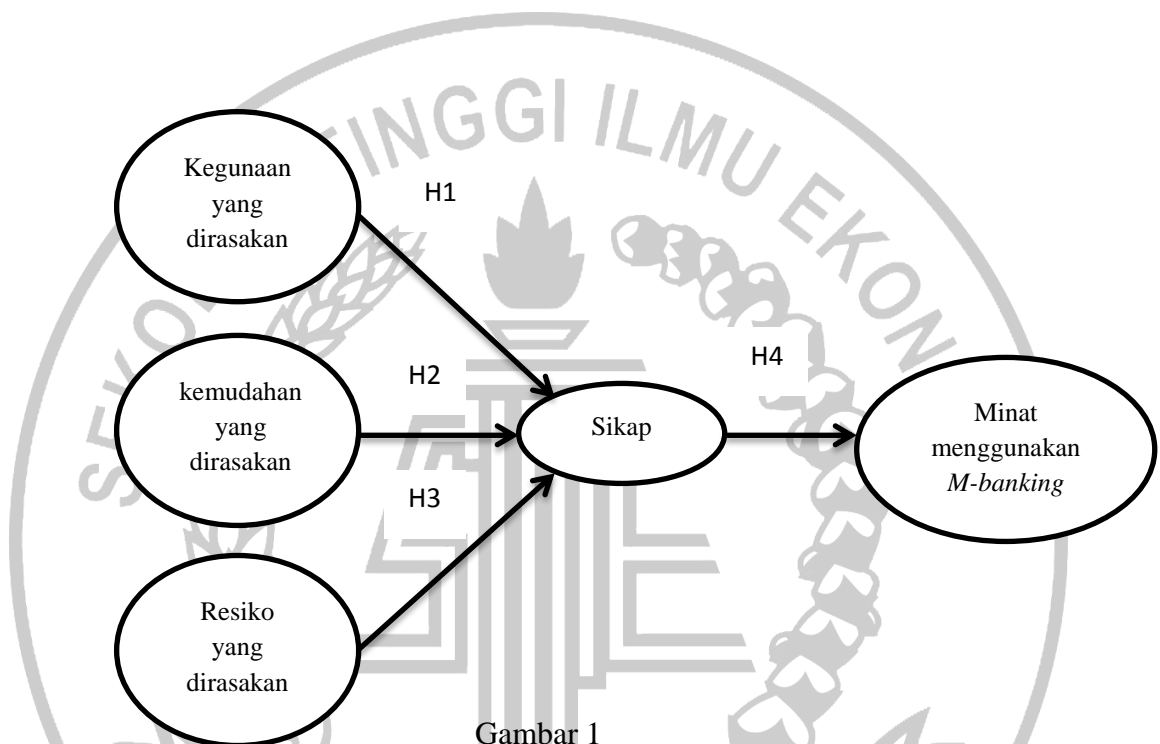


signifikan terhadap minat menggunakan *M-banking* Bank CIMB Niaga di Surabaya.

### Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini merupakan gambaran struktural dari penelitian yang dilakukan dengan menganalisis

Pengaruh Kegunaan, Kemudahan Dan Risiko yang Dirasakan Terhadap Minat Menggunakan *M-Banking* yang Dimediasi Oleh Sikap Pada Bank CIMB Niaga Di Surabaya Berikut kerangka penelitian yang mendasari penelitian ini:



Gambar 1  
Kerangka Pemikiran

## METODE PENELITIAN

### Klasifikasi Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah CIMB Niaga di wilayah Surabaya yang belum menggunakan layanan *M-banking*.

Sampel dari penelitian ini yaitu nasabah Bank CIMB Niaga yang belum menggunakan layanan *M-banking* serta berusia 19 tahun keatas. Jumlah sampel dalam penelitian ini bergantung pada

jumlah indikator dalam seluruh variabel laten meskipun terdapat formula yang lebih kompleks, aturan umum untuk menentukan sampel dengan jumlah yang tidak kurang dari 50 responden untuk korelasi atau regresi dengan nomor yang lebih besar dari jumlah variabel independen (Van Voorhis dan Morgan, 2007 : 48). Berikut adalah perhitungan formula yang akan dipakai :



$N > 50 + 8m$

$N > 50 + 8(3)$

$N > 74$

Keterangan :

N = Jumlah Sampel

M = Jumlah Variabel Bebas

Berdasarkan perhitungan diatas maka sampel pada penelitian ini minimal 74 responden. Namun penelitian ini menggunakan 110 responden dengan 30 sampel kecil dan 80 sampel besar.

### Data Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitiannya, penelitian ini termasuk dalam penelitian kausal. Penelitian kausal adalah suatu jenis riset konklusif yang digunakan untuk memperoleh bukti sebab akibat (Malhotra 2013 : 97). Sumber data dalam penelitian ini termasuk dalam data primer. Data primer merupakan data yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang dikaji ataupun dalam masalah riset (Malhotra 2009 : 120). Berdasarkan pengumpulan datanya, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. yang metode penelitiannya menggunakan dan menyebar kuisioner kepada responden yang telah menjadi sampel.

### Variabel Penelitian

Pada penelitian ini variabel yang digunakan Minat Menggunakan sebagai variabel endogen, kegunaan yang dirasakan, kemudahan yang dirasakan dan risiko yang dirasakan sebagai variabel eksogen, serta Sikap sebagai variabel mediasi.

### Definisi Operasional Variabel Kegunaan yang Dirasakan (KD)

Kegunaan yang dirasakan adalah pendapat yang dimiliki oleh nasabah

tentang apa kegunaan menggunakan *M-banking* yang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut menurut (Payam Hanafizadeh : 71) :

- a. Akan berguna untuk melakukan transaksi perbankan : *M-banking* CIMB Niaga akan berguna untuk melakukan transaksi perbankan nasabah
- b. Akan meningkatkan cara nasabah dalam melakukan transaksi perbankan : Nasabah dapat berpikir bahwa menggunakan *M-banking* CIMB Niaga akan meningkatkan cara dimana nasabah melakukan transaksi perbankan.
- c. Akan membuat transaksi perbankan lebih mudah : Akan membuat melakukan transaksi perbankan nasabah lebih mudah

### Kemudahan yang Dirasakan (KM)

Kemudahan yang dirasakan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan yang dirasakan dalam penelitian ini diukur dengan indikator sebagai berikut menurut (Payam Hanafizadeh : 71) :

- a. Dapat mempelajari layanan *M-banking* dengan mudah
- b. Dapat berpikir bahwa menggunakan *M-banking* akan terasa sulit
- c. Dapat terasa mudah dan terampil dalam menggunakan layanan *M-banking*

### Risiko yang Dirasakan (RD)

Risiko yang dirasakan didefinisikan sebagai perilaku nasabah dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan mereka. Risiko yang dirasakan dalam

penelitian ini diukur dengan indikator sebagai berikut menurut (Payam Hanafizadeh : 71) :

- a. Merasa aman dalam menggunakan
- b. Merasa mengerti bila layanan *M-banking* akan menangani masalah
- c. Berpikir terdapat sedikit masalah.

#### **Sikap (S)**

Sikap atau attitude adalah evaluasi kepercayaan atau perasaan positif dan negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Sikap dalam penelitian ini akan diukur melalui indikator menurut Joice Novita Limpo, Hasan Oetomo, dan Maria Helena Suprpto sebagai berikut :

- a. Kepercayaan tentang *M-banking*.
- b. Kepercayaan diri dalam menggunakan *M-banking*.
- c. Kepercayaan diri dalam menggunakan *M-banking*.

#### **Minat Menggunakan (MM)**

didefinisikan sebagai keinginan untuk melakukan perilaku. Minat menggunakan dalam penelitian ini akan diukur dengan indikator sebagai berikut menurut (Payam Hanafizadeh 2012 : 71) dan (Mohammad Masudul Hassan *et.al* 2014 : 14) :

- a. Seberapa besar kemungkinan untuk menggunakan layanan *M-banking*.
- b. Dapat memprediksi bahwa mereka akan menggunakan layanan *M-banking*.
- c. Dapat percaya bahwa *M-banking* dapat dipercaya.

#### **Alat Analisis**

Alat analisis yang digunakan yaitu PLS (*Partial Least Square*) dengan bantuan PLS 2.0.

#### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

##### **Uji Deskriptif**

Analisis deskriptif ini menjelaskan jawaban responden pada variabel yang terkait dalam penelitian ini yakni Kegunaan, Kemudahan, Dan Risiko Yang Dirasakan Terhadap Minat Menggunakan Dengan Variabel Mediasi Sikap. Berdasarkan tabel karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Berdasarkan jenis kelaminnya, responden pada penelitian ini didominasi responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 50 orang (62,5%) dan sisanya responden berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 30 orang (37,5%).
2. Menurut umurnya, mayoritas responden pada penelitian ini yaitu responden yang berumur  $19 \leq \text{tahun} - \leq 25 \text{ tahun}$  sebanyak 41 orang (51,2%), sedangkan minoritas responden pada penelitian ini yaitu nasabah yang berumur  $35 < \text{tahun} - 45 < \text{tahun}$  yang hanya berjumlah 6 orang (7,5%).
3. Berdasarkan pendidikan terakhir responden, mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pendidikan terakhir yaitu SMU sebanyak 38 orang (47,5%), sedangkan minoritas

responden pada penelitian ini memiliki pendidikan terakhir Diploma yang hanya berjumlah 5 orang (6,2%)

yaitu sebanyak 38orang (47,5%), sedangkan minoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai PNS yang hanya berjumlah 2 orang (2,5%).

4. Berdasarkan pekerjaan responden, mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan pegawai swasta

**Tabel 2**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Karakteristik	Klarifikasi	Jumlah responden	Presentase
Jenis Kelamin	Laki – Laki	30	37,5 %
	Perempuan	50	62,5 %
Umur	19 ≤ tahun - ≤ 25 tahun	41	51,2 %
	25 < tahun - ≤ 35 tahun	26	32,5 %
	35 < tahun - ≤ 45 tahun	6	7,5 %
	>45 tahun	7	8,8 %
Pendidikan Terakhir	SMP	-	-
	SMU	38	47,5 %
	Diploma	5	6,2 %
	S1	37	46,2 %
	S2	-	-
Pekerjaan	Lainnya	-	-
	Mahasiswa	23	28,8 %
	Pegawai Swasta	38	47,5 %
	Wiraswasta	7	8,8 %
	PNS	2	2,5 %
	Lain-Lain	10	12,5 %

Pada variabel Kegunaan yang dirasakan nilai rata-rata indikator tertinggi responden pada penelitian ini terdapat pada item pernyataan KD1 yaitu “Saya berpikir manfaat layanan *M-banking* CIMB Niaga akan meningkatkan transaksi

perbankan saya” sebesar 4,38, hal ini dapat dijelaskan bahwa responden memberikan penilaian sangat setuju dan termasuk dalam interval  $4,2 < x < 5$ . Sedangkan item pernyataan KD2 yaitu “Saya berpikir bahwa menggunakan layanan *M-banking*

Niaga akan meningkatkan transaksi responden sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Sehingga, secara keseluruhan responden pada penelitian ini menyatakan sangat setuju dengan semua pernyataan dan termasuk dalam interval  $4,2 < x < 5$ . Pada variabel Risiko yang dirasakan nilai rata-rata indikator tertinggi responden pada penelitian ini terdapat pada item pernyataan RS1 yaitu “Saya berpikir bahwa melakukan transaksi perbankan dengan layanan *M-banking* CIMB Niaga akan terasa aman” sebesar 4,12, hal ini dapat dijelaskan bahwa responden memberikan penilaian setuju dan termasuk dalam interval  $3,4 < x < 4,2$ . Sedangkan item

pernyataan RS2 yaitu “Saya berpikir bahwa menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga akan menangani transaksi saya dengan benar” memiliki nilai rata-rata indikator terendah sebesar 4,14 dan termasuk dalam interval  $3,4 < x < 4,2$  yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Sehingga, secara keseluruhan responden pada penelitian ini menyatakan sangat setuju dengan semua pernyataan yang menjadi indikator-indikator variabel Risiko Yang Dirasakan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil nilai rata-rata sebesar 4,00 dan termasuk dalam interval  $3,4 < x < 4,2$ .

**Tabel 3**  
**HASIL PERNYATAAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL**  
**KEGUNAAN YANG DIRASAKAN**

Item prnyataan	N	mean	keterangan
Kgunaan yang dirasakan	80	4,30	Sangat Setuju
Kmudahan yang dirasakan	80	4,14	setuju
Risiko yang dirasakan	80	4,07	setuju
Sikap	80	4,15	setuju
Minat mnggunakan	80	4,10	setuju

Sumber : data primer diolah

### Hasil Analisis dan Pembahasan

Analisis statistic pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *Software Smart PLS (Partial Least Square)* versi 2.0. Dalam *PLS Path Modelling* terdapat dua model, yaitu

*outer model* dan *inner model*. *Outer model* menspesifisikan hubungan antara variabel yang teliti dengan indikatornya. Uji yang dilakukan pada *outer model* untuk indikator reflektif yaitu:

- a. *Convergent validity*. Nilai *convergent validity* adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan yaitu lebih besar dari 0,5.
- b. *Discriminant validity*. Nilai *cross loading* pada *discriminant validity* telah memenuhi syarat dan dikatakan valid.
- c. *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE yang diharapkan yaitu lebih besar dari 0,5
- d. *Composite validity*. Suatu data dikatakan mempunyai reliabilitas tinggi apabila *composite reliability*-nya lebih besar dari 0,6.

**Tabel 4**  
**Nilai AVE dan Composite Reliability**

Variabel	AVE	Keterangan	Composite Reliability	Keterangan
Kegunaan yang dirasakan (X1)	0,748	Valid	0,898	Reliabel
Kemudahan yang dirasakan (X2)	0,668	Valid	0,857	Reliabel
Risiko yang dirasakan (X3)	0,921	Valid	0,972	Reliabel
Sikap (Z)	0,741	valid	0,890	Reliabel
Minat Menggunakan (Y)	0,850	valid	0,944	Reliabel

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4 dapat diambil kesimpulan bahwa hasil uji *outer model* telah memenuhi syarat.

*Inner model* menjelaskan secara spesifik hubungan antar variabel penelitian (structural model). Dari pengujian inner model dapat diketahui hubungan antar

variabel dengan melihat nilai *T-statistic*-nya, suatu variabel dikatakan memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel lainnya apabila mempunyai nilai *T-statistic* > 1,96 (Hengky Latan dan Imam Ghozali, 2015 : 42).

**Tabel 5**  
**NILAI R-SQUARE PERSAMAAN VARIABEL**

Konstruk	R-Square	Keterangan
Sikap (Z)	0,346	moderate
Minat Menggunakan (Y)	0,073	Sangat lemah

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai *R-square* untuk variabel Kegunaan yang dirasakan ( $X_1$ ), untuk variabel kemudahan yang dirasakan ( $X_2$ ), untuk variabel risiko yang dirasakan ( $X_3$ ), yang mempengaruhi variabel Sikap ( $Z$ ) dalam model struktural memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,346 yang

mengindikasikan bahwa model tersebut “moderat”. Sedangkan variabel Minat Menggunakan ( $Y$ ) dalam model struktural memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,073 yang mengindikasikan bahwa model tersebut “Sangat Lemah”

**Tabel 6**  
**UJI HIPOTESIS**

Path	<i>original sample</i>	<i>T-Statistic</i>	Keterangan
Kegunaan yang dirasakan ( $X_1$ ) -> Sikap ( $Z$ )	0,408	2,679	Signifikan
Kemudahan yang dirasakan ( $X_2$ ) -> Sikap ( $Z$ )	0,328	2,189	Signifikan
Risiko yang dirasakan ( $X_3$ ) -> Sikap ( $Z$ )	0,075	0,644	Tidak Signifikan
Sikap ( $Z$ ) -> Minat Menggunakan ( $Y$ )	0,221	1,999	Signifikan

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan pada Tabel 6 hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Kegunaan yang dirasakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Sikap karena hasil T-statistik sebesar 2,679 yang berarti lebih besar dari 1,96 sehingga, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 dapat dinyatakan diterima. Kemudahan yang dirasakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Sikap karena hasil nilai T-statistik sebesar 2,189 yang berarti lebih besar dari 1,96 sehingga, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 dapat dinyatakan diterima. Risiko yang dirasakan memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap Sikap karena hasil T-

statistik sebesar 0,644 yang berarti lebih kecil dari 1,96 sehingga, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H3 dapat dinyatakan ditolak. Sikap memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Minat Menggunakan karena hasil T-statistik sebesar 1,999 yang berarti lebih besar dari 1,96 sehingga, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H4 dapat dinyatakan diterima.

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa kegunaan yang dirasakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Sikap, hal ini dapat dilihat dari T-statistik sebesar 2,679 yang berarti nilai

tersebut lebih besar dari 1,96. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kegunaan yang dirasakan terhadap Sikap adalah positif. Artinya semakin besar Kegunaan yang dirasakan yang ingin nasabah CIMB Niaga rasakan semakin Tinggi pula Sikap nasabah untuk Minat Menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga. Berdasarkan indikator pernyataan dalam kuesioner bahwa nasabah dapat berpikir manfaat layanan *M-banking* CIMB Niaga berguna untuk melakukan transaksi perbankan, nasabah dapat berpikir menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga akan meningkatkan transaksi perbankannya, dan berpikir layanan *M-banking* CIMB Niaga akan membuat transaksi perbankan terasa lebih mudah. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi “Kegunaan yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap Sikap” dinyatakan diterima.

Hasil ini sejalan dengan pendapat Mirza Hassan Hosseini (2015 : 6) yang mengatakan bahwa kegunaan yang dirasakan adalah sebuah kepercayaan tentang proses seseorang dalam mengambil keputusan, karena untuk bisa merasakan kegunaan dari suatu benda atau layanan seseorang nasabah harus mempunyai sikap yang nantinya

dapat menunjukkan perasaan seseorang terhadap objek tertentu.

2. Kemudahan yang dirasakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Sikap, hal ini dapat dilihat dari T-statistik sebesar 2,189 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari 1,96. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kemudahan yang dirasakan terhadap Sikap adalah positif. Artinya semakin besar Kemudahan yang ingin nasabah CIMB Niaga rasakan semakin Tinggi pula Sikap nasabah untuk Minat Menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga. Berdasarkan pernyataan dalam kuesioner nasabah dapat berpikir menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga akan terasa mudah, dapat berpikir bahwa menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga akan terasa sulit, dan dapat berpikir bahwa akan merasa terampil dalam menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga. Dengan demikian hipotesis “Kemudahan yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap Sikap” dinyatakan diterima.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Mirza Hassan Hosseini (2015 : 06) yaitu jika seorang tidak percaya bahwa menggunakan sistem informasi ini mudah dia tidak akan menggunakannya, hal ini juga didasari oleh sikap setiap individu yang akan menggunakan suatu teknologi baru karena ketika seseorang menunjukkan sikap



senang terhadap suatu objek maka seseorang itu akan menggunakannya

3. Risiko yang dirasakan memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap Sikap karena hasil T-statistik sebesar 0,644 yang berarti lebih kecil dari 1,96 sehingga, dapat jelaskan bahwa Risiko yang dirasakan terhadap Sikap adalah positif. Artinya semakin tinggi risiko yang dirasakan tidak selalu menaikkan sikap nasabah untuk menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga hal ini terjadi dikarenakan pada penelitian ini kebanyakan responden memberikan poin setuju pada variabel risiko yang dirasakan namun ketika mereka dapat berfikir tidak adanya risiko mereka tidak tentu minat menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga. Berdasarkan pernyataan dalam kuesioner, nasabah dapat berpikir bahwa melakukan transaksi perbankan dengan layanan *M-banking* CIMB Niaga akan terasa aman, nasabah dapat berpikir bahwa menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga akan menangani transaksi dengan benar, dan nasabah dapat berpikir bahwa ada sedikit bahaya jika menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga. Dengan demikian hipotesis “Risiko yang dirasakan berpengaruh negatif signifikan terhadap Sikap” dinyatakan ditolak.
4. Sikap memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Minat Menggunakan karena hasil T-statistik sebesar 1,999 yang berarti lebih besar dari 1,96 sehingga, dapat disimpulkan bahwa pengaruh Sikap terhadap Minat Menggunakan adalah positif. Artinya semakin tinggi Sikap seseorang terhadap suatu barang semakin tinggi juga Minat Menggunakan barang tersebut. Berdasarkan pernyataan dalam kuesioner, nasabah memiliki kepercayaan kepada layanan *M-banking* CIMB Niaga, nasabah memiliki kepercayaan diri dalam menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga, dan nasabah dapat berpikir akan merasa senang bila menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga. Dengan demikian hipotesis “Sikap berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Menggunakan” dinyatakan diterima.
5. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis Kegunaan yang dirasakan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap Minat Menggunakan karena memiliki nilai *T-statistic* kurang dari 1,96, yaitu sebesar 0,724, hal ini terjadi karena pendapat responden yang mengatakan ketika responden dapat berfikir kegunaan yang dirasakan pada layanan *M-banking* belum tentu mereka minat untuk menggunakannya. Namun kegunaan yang dirasakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Minat Menggunakan dengan mediasi variabel Sikap, hal ini dapat

dilihat dari T-statistik sebesar 2,679 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari 1,96. Sehingga dapat dikatakan bahwa Sikap memediasi Kegunaan yang dirasakan terhadap minat menggunakan adalah positif signifikan. Artinya minat seseorang akan muncul ketika dia telah dapat berpikir apa saja kegunaan suatu teknologi tersebut dan didorong dengan adanya sikap positif terhadap Minat Menggunakan layanan *M-banking*.

6. Kemudahan yang dirasakan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap Minat Menggunakan karena memiliki nilai *T-statistic* kurang dari 1,96, yaitu sebesar 0,389 hal ini terjadi karena pendapat responden yang mengatakan ketika responden dapat berfikir adanya kemudahan yang dirasakan pada layanan *M-banking* belum tentu mereka minat untuk menggunakannya. Namun kemudahan yang dirasakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Minat Menggunakan dengan mediasi variabel Sikap, hal ini dapat dilihat dari T-statistik sebesar 2,189 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari 1,96. Sehingga dapat dikatakan bahwa Sikap memediasi Kegunaan yang dirasakan terhadap minat menggunakan adalah positif signifikan. Artinya minat menggunakan akan muncul ketika nasabah telah dapat berpikir apa saja kemudahan suatu teknologi tersebut dan

didorong dengan adanya sikap positif terhadap layanan *M-banking* CIMB Niaga.

7. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis Risiko yang dirasakan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap Minat Menggunakan karena memiliki nilai *T-statistic* kurang dari 1,96, yaitu sebesar 1,506. Pada hasil uji variabel eksogen terhadap variabel mediasi Risiko yang dirasakan memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap Minat Menggunakan dengan mediasi variabel Sikap, hal ini dapat dilihat dari T-statistik sebesar 0,644 yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari 1,96. Sehingga dapat dikatakan bahwa Sikap memediasi Risiko yang dirasakan terhadap minat menggunakan adalah positif tidak signifikan. Artinya ketika risiko yang dirasakan tinggi tidak selalu menaikkan sikap nasabah untuk menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga.

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

Berdasarkan hasil analisa statistik dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat diperoleh beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap Sikap minat menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya. Artinya semakin tinggi

- Kegunaan yang dirasakan semakin Tinggi pula Sikap nasabah untuk menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga
2. Kemudahan yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap Sikap minat menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya. Artinya semakin besar Kemudahan yang ingin dirasakan nasabah CIMB Niaga semakin Tinggi pula Sikap nasabah untuk menggunakan layanan *M-banking* CIMB Niaga.
  3. Risiko yang dirasakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Sikap menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya. Artinya semakin tinggi risiko tidak selalu menaikkan sikap menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya
  4. Sikap berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya. Artinya semakin tinggi Sikap seseorang terhadap suatu barang semakin tinggi juga Minat Menggunakan barang tersebut.

Penelitian ini memiliki hasil Setelah dilakukan penelitian, terdapat keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu peneliti memiliki kesulitan dalam mencari responden dikarenakan banyak responden yang tidak bersedia untuk mengisi kuesioner dengan alasan sibuk dan tidak mau mengisi baik itu di depan ATM CIMB Niaga atau ditempat lain dan beberapa responden

mengeluh saat mengisi pertanyaan terbuka.

setelah dilakukan analisis dan hasil analisis yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait:

1. Bagi Bank CIMB di Surabaya Berdasarkan variabel Risiko yang dirasakan diharapkan Bank
2. Bagi Penelitian Selanjutnya Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti judul yang sama diharapkan untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi Minat Menggunakan. Dan tidak disarankan untuk menggunakan variabel Minat Menggunakan karena variabel ini kurang cocok untuk produk perbankan

#### DAFTAR RUJUKAN

Hanafizadeh, Payam, dan Mehdi Boehboudi, dan Amir Abedini Koshksaray, dan Marziyeh Jalilvan Shirkhani Tabar. 2012. Mobile-Banking Adoption By Iranian Bank Clients. *Journal Of Telematics and Informatif*. 31. Pp 62-78

Hassan, Hoseini Mirza, dan Azadeh Fateh Miftar, dan Masoumeh Rahimzadeh. 2015. Effective Factors Of The Adoption If Mobile Banking Services By Customers. *Journal Of Business and Management Riview*. Vol. 4. No. 6.

- Imam Ghozali. 2013. *“Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21”*. Edisi 7. Semarang : Universitas Diponegoro
- \_\_\_\_\_. 2014. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang : BP.UNDIP.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta : CV ANDI OFFSET
- Juliansyah Noor. 2011. *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis Disertasi Dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana.
- Latan, Hengky, dan Ghozali, Imam. 2012. *Partial Least Square Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 2.0 M3*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Layanan Go-mobile Bank CIMB Niaga (<https://www.cimbniaga.com>, diakses 20 Maret 2017)
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Edisi Keempat. Jakarta : Indeks.
- Masudul Hassan, Mohammad, dan Airin Rahman, dan Gulam Rabbany. 2014. Factors Influencing The Adoption Of Mobile Banking Services In Bangladesh : An Empirical Analisis. *Journal of Marketing*. Pp 9-20.
- Novita Limpo, Joice, dan Hassan Oetomo, dan Maria Helena Suprpto. 2013. Pengaruh Lingkungan Kelas Terhadap Sikap Siswa Untuk Pelajaran Matematika. *Journal Of Humanitas*. Vol. X. No 1.
- Sugiyono. 2016 *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*. Bandung, Alfabeta.
- Suryani, Tatik. 2013. Perilaku Konsumen di Era Internet : Implikasinya pada Strategi Pemasaran. Edisi 1. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Syofian Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana
- Top Brand Index Layanan Mobile Banking Bank CIMB Niaga Periode 2015-2016 (<http://www.topbrandaward.com>, diakses 21 Maret 2017)



