

**PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT DAN KEAMANAN
TERHADAP NASABA HADOPSI *INTERNET BANKING*
BANKCENTRAL ASIA DI SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Manajemen**



Oleh :

PUTRI SYNTIA
2013210438

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Putri Syntia
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 07 Juni 1995
N.I.M : 2013210438
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh kemudahan, manfaat dan keamanan terhadap nasabah adopsi *internet banking* bank central asia di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :
Dosen Pembimbing,
Tanggal : 28 september 2017.



Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,
Tanggal : 28 september 2017.



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

THE EFFECT OF EASINESS, BENEFIT, AND SAFETY TOWARD THE CUSTOMER OF CENTRAL ASIA BANK *INTERNET BANKING* ADOPTION IN SURABAYA

Putri Syntia
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2013210438@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Internet very make it easy for access existing services in the site banking. And internet banking could make it easy customers in transact. Aim research this is for give evidence assume influence convenience, benefits, and security to customers adoption BCA internet banking in Surabaya. Design research this use research quantitative with spread questionnaire. amount the sample used in research this is 30 samples small and 79 samples big with a total of 109 samples. Tool The test is used is purposive sampling. Statistical analysis was performed is test validity and test reliability, test assumption classic that is normality test, test multicollinearity, and test outocorrelation. Regression multiple for test hypothesis. Based on results Data analysis research could in conclude that variable convenience and security take effect positive significant to central bank's internet banking adoption asia in Surabaya. while variable benefits take effect positive no significant to central bank's internet banking adoption asia in Surabaya

Keywords : Easiness, benefit, *internet banking* adoption safety

PENDAHULUAN

Internet sangat memudahkan untuk mengakses layanan-layanan yang ada didalam situs perbankan. Salah satunya adalah *internet banking* yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Perkembangan teknologi *internet* ini di adopsi oleh industry perbankan untuk mengembangkan

pelayanan. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta.

Amerika Serikat adalah Negara yang pertama kali memperkenalkan dan mempromosikan *internet banking* pada pertengahan tahun 1990-an dimana tujuan lembaga keuangan Amerika Serikat disini untuk mengembangkan teknologi didalam perbankan yang lebih baik (Chan dan Lu, 2004:21) dalam Sri Maharsi 2007. Teori (Tampubolon, 2004) menjelaskan *internet banking* adalah pelayanan bank yang bertujuan agar nasabah dapat memperoleh informasi, melakukan transaksi serta

komunikasi dalam perbankan melalui jaringan internet.

Internet banking di kenalkan sekitar tahun 2000, dari tahun ke tahun terus memperbarui baik dari sistemnya maupun produk-produk yang terdapat dalam *internet banking* itu sendiri. Sebelum dikenalkan *internet banking* kepada masyarakat luas nasabah masih bersusah payah antri hanya untuk mentransfer uangnya. Namun setelah *internet banking* sudah dikenalkan nasabah tidak perlu lagi bersusah payah datang ke teller hanya untuk mentransfer maupun untuk melihat saldo yang ada pada tabungan.

Saat ini bank swasta maupun bank pemerintah telah menyelenggarakan *internet banking* seperti bank BCA, BII, bank Universal, Bank CIMB Niaga, Bank Mandiri dan Citibank. *Internet banking* pada

bank-bank tersebut sudah pada tahapan transaksional (sekedar *website*), bukan lagi informasional sebagaimana dimiliki oleh hampir seluruh bank. Dimasa yang akan datang terkait dengan penggunaan *internet banking* karena semakin banyaknya pendatang baru sebagai pesaing di dunia perbankan diperkirakan akan semakin banyak bank yang akan menyelenggarakan jasa pelayanan *internet banking* di Indonesia. Terdapat *survey top brand* yang merupakan salah satu tolak ukur untuk mengukur kinerja suatu merk yang ada di Indonesia. *Brand index* dihitung menggunakan tiga parameter, yaitu merk yang paling mudah diingat, merk yang terakhir dibeli, dan merk yang sudah dipilih pada masa yang akan datang. Pada kategori terdapat empat konvensional yang berhasil masuk dalam nominasi *Top index 2015*.

Tabel 1
BANK PEMENANG TOP BRAND AWARD KATEGORI
INTERNET BANKING

Merk	TBI	TOP
<i>Klik BCA</i>	60.2%	TOP
<i>Internet banking mandiri</i>	16.9%	TOP
<i>BNI internet banking</i>	11.5%	TOP
<i>BRI internet banking</i>	8.5%	TOP

Sumber : http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015, di olah

Bank Central Asia (BCA) merupakan salah satu bank komersial di Indonesia yang mengimplementasikan pengguna sistem *internet banking* pada layanan jasa perbankan dan menjadi *marker leader* pada pasar *internet banking*. Berdasarkan pada table 1.1, dari 100 persen pengguna *internet banking*. Klik BCA disini menduduki peringkat pertama dengan total sebesar 60,2 persen. Posisi kedua diduduki oleh *internet*

banking mandiri dengan total 16,9 persen. Posisi ketiga diduduki oleh *BNI internet banking* dengan total 11,5 persen. Lalu yang terakhir diduduki oleh *BRI internet banking* dengan total 8,5 persen. Hal ini menunjukkan banyaknya nasabah BCA yang sudah menggunakan *internet banking* karena kepercayaan nasabah yang tinggi terhadap bank BCA.

Kemudahan menggunakan dari layanan *internet banking* juga berpengaruh terhadap pengguna *internet banking* yaitu memudahkan nasabah mengelola akun setiap saat dari tempat manapun dengan biaya yang minimum, serta memberikan keringanan kepada pelanggan dari segi harga dan kemudahan (Widyarini dan Putro, 2008).

Pengaruh terhadap manfaat nasabah dalam menggunakan *internet banking* ini dapat dijelaskan dengan menggunakan TAM (*Technology Acceptance Model*) yang mempunyai 2 faktor yaitu faktor pertama yang dapat mempengaruhi penerimaan penggunaan terhadap teknologi dan kedua, faktor yang dapat mempengaruhi kemudahan dalam menggunakan teknologi (Landry Et. Al. 2006). Sedangkan Marvine Hamner Et Al (2008) juga berpendapat manfaat untuk *perceive personal utility* yaitu manfaat terhadap diri sendiri sedangkan *perceive usefulness* lebih kepada organisasi, persepsi atas kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) lebih kepada suatu tingkatan dimana seseorang berkeyakinan bahwa pengguna untuk mengoperasikan sistem tersebut tidak akan mengalami kesulitan.

Pengaruh keamanan terhadap nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Dapat dijelaskan bahwa keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi *internet banking* dari ancaman penyalahgunaan rekening nasabah. Dikarenakan banyaknya kejahatan yang terdiri dalam *internet banking* yaitu potensi risiko kegagalan sistem atau *cybercrime* seperti terjadinya pencurian identitas, pengambilan data nasabah yang dilakukan orang-orang yang tidak bertanggung jawab, adanya kerusakan file pada data. Nasabah harus mempertimbangkan faktor keamanan dalam menjamin dana serta data nasabah itu sendiri. Dari banyaknya berbagai kasus penipuan yang terjadi ketika melakukan

transaksi *internet banking* membuat nasabah enggan untuk menggunakannya. Oleh karena itu pihak bank harus memberikan layanan sistem yang baik sehingga memberikan rasa aman bagi pengguna *internet banking* (Mahardika dan Basuki, 2011 : 147).

KARANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

Internet Banking

Layanan *internet banking* memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan melalui media jaringan komputer global yaitu *internet*. Bank biasanya menyediakan *website* tertentu yang dapat digunakan untuk mengakses informasi tertentu mengenai bank yang bersangkutan tanpa bisa digunakan untuk melakukan transaksi *internet banking*.

Pengertian *internet banking* itu sendiri lebih ditekankan ke aspek distribusi layanan perbankan yang bisa diakses dari jauh, terutama melalui koneksi *internet*. Penerapan teknologi informasi di dunia perbankan bertujuan untuk kecepatan dan ketepatan pengolahan dengan penyediaan informasi, serta meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Menurut bank Indonesia, *internet banking* merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi melalui komunikasi serta melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet*.

Adopsi *Internet banking*

Menurut Tatik Suryani (2013 : 241) pandangan tradisional tentang proses adopsi *internet banking* mempunyai tahapan (*awareness, internet evaluation, trial adoption*) yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Tahap awareness yaitu dalam tahap ini konsumen mengetahui terdapat ide-ide yang baru namun informasi yang didapatkan sangat terbatas.
2. Tahap *internet* yaitu dalam tahap ini konsumen mulai berminat terhadap inovasi serta mulai mencari informasi lebih banyak.
3. Tahap evaluation yaitu dalam tahap ini konsumen menilai produk baru berdasarkan informasi yang didapatkan serta mencoba menghubungkan dengan kondisinya (kebutuhan dan harapannya) sebelum memutuskan untuk mencobanya.
4. Tahap trial (percobaan) yaitu dalam tahap ini konsumen menggunakan ataupun mencoba inovasi produk baru guna memastikan ide-ide yang ada dalam skala kecil untuk menentukan kegunaan apa yang sesuai dengan dirinya.
5. Tahap adoption (penerimaan) yaitu dalam tahap ini berdasarkan evaluasinya konsumen selama mencoba produk serta merasakan hasilnya akan memutuskan menggunakan produk apabila bertanya produk baru dinilai sesuai dengan kegunaan dan harapan konsumen.

Menurut Chrong-Shyounngong Yi Luen Lin indikator dari adopsi adalah sebagai berikut:

- a. Saya berniat menggunakan *internet banking*
- b. Saya berniat akan menggunakan *internet banking* jika tidak menyita waktu
- c. Saya yakin akan menggunakan *internet banking* dimasa depan
- d. Saya berniat akan menggunakan *internet banking* jika tidak mengeluarkan biaya

Kemudahan

Kemudahan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Atas dasar definisi tersebut kemudahan penggunaan *internet banking* kemudahan dalam memahami transaksi melalui media *internet banking*. Menurut (Widjana,

2010:33) kemudahan berarti keyakinan individu bahwa menggunakan sistem informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. kemudahan dari *internet banking* diukur berdasarkan mudah di pelajari, mudah dimengerti mudah dalam bertransaksi dan mudah digunakan. Dalam *internet banking* jasa pelayanan yang diberikan suatu bank akan dipersepsikan mudah, maka nasabah akan terdorong untuk selalu menggunakan *internet banking* Menurut Ali Nasir et al indikator adalah sebagai berikut

1. Informasi layanan *internet banking* sangat mudah dan jelas
2. *Internet banking* mudah dimengerti
3. Kemudahan layanan *internet banking*
4. Kecepatan dalam bertransaksi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kemudahan. Faktor yang pertama berfokus pada teknologi tersebut. Contohnya pengalaman pengguna terhadap pengguna teknologi yang sejenis. Faktor kedua adalah reputasi akan teknologi tersebut. Faktor ketiga yang mempengaruhi kemudahan adalah tersedianya mekanisme yang percaya akan membuat pengguna merasa nyaman dan percaya bahwa terdapat mekanisme pendukung yang handal jika terjadi kesulitan dalam menggunakan teknologi maka mendorong persepsi pengguna ke arah yang lebih positif.

H1 : kemudahan dalam menggunakan internet banking berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking*.

Manfaat

Manfaat adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja orang tersebut. Ada beberapa indikator dalam pemanfaatan *internet banking* yaitu seperti meningkatkan efektifitas pemanfaatan layanan perbankan,

memudahkan transaksi perbankan, memudahkan dalam mendapatkan layanan perbankan yang lebih cepat dan meningkatkan kinerja dalam memanfaatkan layanan perbankan. Menurut Perkins dan Annan (2013 : 11) mendefinisikan manfaat dari pengguna *internet banking* dapat meningkatkan kinerja bagi orang yang menggunakannya. Manfaat dalam *internet banking* merupakan manfaat yang diperoleh penggunaannya. Bank harus bisa mengidentifikasi jenis fitur yang dapat bermanfaat bagi pengguna atau harapan nasabah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Karena tingkat manfaat *internet banking* mempengaruhi sikap nasabah terhadap suatu sistem. Indikator menurut Perkins dan Annan adalah sebagai berikut :

1. Layanan *internet banking* sangat lengkap dan sesuai kebutuhan nasabah
2. *Internet banking* membantu komunikasi dalam bank sangat mudah
3. *Internet banking* meningkatkan kinerja layanan perbankan
4. *Internet banking* secara keseluruhan sangat bermanfaat

Kebermanfaatan adalah suatu konstrukstur kepercayaan seseorang menggunakan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja (Panggih, 2014 : 2) dengan demikian dapat diartikan bahwa pemanfaat dari pengguna *internet banking* dapat meningkatkan kinerja seseorang. Dalam *internet banking*, kebermanfaatan merupakan sesuatu manfaat yang diperoleh atau diharapkan oleh para nasabah dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

H2 : Manfaat dalam menggunakan *internet banking* berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking*.

Keamanan

Keamanan merupakan manajemen pengelola keamanan yang bertujuan untuk mencegah, mengatasi dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal. Seperti halnya *internet banking* yang harus dipertimbangkan keamanannya karena dapat mempengaruhi pengguna nasabah *internet banking*. Menurut Mahardhika dan Basuki (2011 : 147) keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi *internet banking* dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah.

Menurut Yousafzai (2007:7) dalam konteks *internet banking*, ancaman keamanan adalah serangan atau penyalahgunaan baik melalui jaringan transaksi dan transmisi data melalui akses yang tidak sah kerekening dengan cara otentikasi palsu. Dapat di jelaskan bahwa keamanan dalam menggunakan *internet banking* adalah terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi melalui *internet banking*. Menurut Rangan dan Titida (2014 : 595) indikator adalah sebagai berikut:

1. Keamanan data pribadi dan transaksi nasabah
2. Layanan *internet banking* sangat aman dan akurat
3. Keamanan dalam menggunakan *internet banking*
4. Tidak ada masalah dalam menggunakan *internet banking*

H3 : Keamanan menggunakan *internet banking* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking*.

Pengaruh kemudahan terhadap adopsi *internet banking*

Kemudahan dapat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dipahami dengan

mudah. Kemudahan dalam adopsi *internet banking* berarti kemudahan dalam bertransaksi melalui *internet banking*. Kemudahan dalam menggunakan memberikan beberapa indikator terhadap suatu sistem informasi (termasuk *internet banking*) yang meliputi efisiensi waktu dalam penggunaan, tampilan situs yang mudah dimengerti, menambah keterampilan ketika menggunakannya, serta mudah untuk di pelajari (Mahardhika, 2010 : 169). Kemudahan mempengaruhi secara positif pada penggunaan dengan dasar pemikiran bahwa semakin tinggi kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan suatu sistem akan mempertinggi minat penerimaan sistem itu sendiri. Dikatakan bahwa suatu sistem itu mudah, jika seseorang tidak akan mengalami kendala ataupun mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi tersebut. Kemudahan mempengaruhi pengguna nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Sehingga dapat dikatakan bahwa kemudahan secara tidak langsung juga mempengaruhi pengguna untuk menggunakan *internet banking*.

Kemudahan pengguna mempengaruhi secara positif pada pengguna *internet banking* dengan dasar pemikiran bahwa semakin tinggi kemudahan yang dirasakan dalam pengguna suatu sistem akan mempertinggi minat penerimaan sistem itu sendiri. Dapat dikatakan bahwa sistem itu mudah, jika seseorang tidak akan mengalami kendala apapun atau kesulitan dalam menggunakan teknologi tersebut. Kemudahan penggunaan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Sehingga dapat dikatakan bahwa kemudahan menggunakan secara tidak langsung juga mempengaruhi pengguna dalam *internet banking*.

Pengaruh manfaat terhadap adopsi *internet banking*

Teknologi dikatakan bermanfaat bagi nasabah apabila nasabah tersebut memutuskan untuk menggunakannya karena dirasakan bahwa teknologi akan mempermudah menyelesaikan pekerjaannya. Pernyataan tersebut dibuktikan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yang menyebutkan bahwa manfaat mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap pengguna sistem informasi serta merupakan konstruk yang paling berpengaruh terhadap sikap, minat dan perilaku dalam menggunakan teknologi dibandingkan konstruk yang lainnya (Jogiyanto, 2007 : 114). Menurut Darwis (2008 : 14) Manfaat dapat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa ketika menggunakan suatu teknologi, maka akan meningkatkan kinerja dalam bekerja.

Manfaat dalam penggunaan *internet banking* mempunyai pengaruh yang positif signifikan antara manfaat yang dirasakan terhadap adopsi *internet banking*. Jadi bank harus meningkatkan kinerja pelayanan *internet banking* agar lebih memberikan manfaat bagi pengguna *internet banking*.

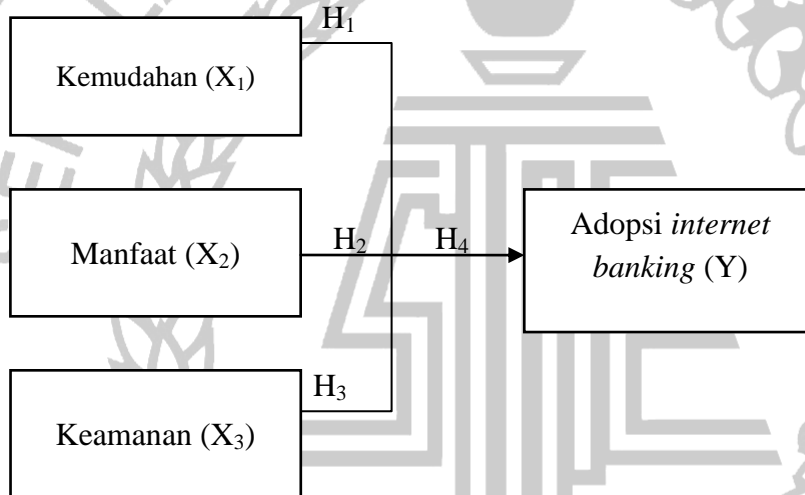
Pengaruh keamanan terhadap adopsi *internet banking*

Keamanan merupakan suatu pendapat pengguna mengenai sejauh mana teknologi dapat mencegah, mengatasi dan melindungi berbagai informasi pribadi dari resiko yang mungkin dapat terjadi. Keamanan akan mempengaruhi penggunaan *internet banking* karena terjaminnya *internet banking* tersebut. Penggunaan sistem informasi akan aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian akan rendah. Semakin nasabah merasa aman dalam menggunakan *internet banking*, maka nasabah akan tertarik untuk mengadopsi *internet banking* tersebut. Sementara itu,

bank harus melakukan upaya terus menerus untuk membuat kebijakan dalam mengembangkan praktik-praktik yang lebih efektif untuk menangani pelanggaran keamanan dalam penggunaan *internet banking*.

Keamanan pengguna mempengaruhi secara positif pada pengguna *internet banking*. Karena terjaminnya karangka pemikiran yang mendasari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

internet banking tersebut. Pengguna sistem informasi akan merasa aman karena risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pada pencurian sangat rendah. Semakin nasabah merasa aman dengan *internet banking* maka akan berpengaruh semakin sering layanan *internet banking* digunakan oleh nasabah



Gambar 1
KARANGKA PEMIKIRAN

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian

Dalam melakukan penelitian salah satu yang penting adalah membuat rancangan penelitian. Rancangan penelitian adalah memberikan informasi suatu rancangan tentang penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mengelolah data agar dapat dilaksanakan untuk mencapai tujuan penelitian (Malhotra, 2009:110). Definisi di atas, maka rancangan penelitian

merupakan suatu hal yang sangat penting karena dapat membantu penelitian dalam menjawab permasalahan untuk mencapai tujuan. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu dengan menyebarkan koesioner yang dipilih sebagai sampel. Jika dilihat dari tujuannya penelitian ini menjelaskan tentang sebab akibat dalam bentuk pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis.

Definisi Operasional

Berdasarkan pada identifikasi variabel di atas, maka definisi operasional kemudahan, manfaat, keamanan terhadap nasabah adopsi *internet banking* sebagai berikut:

1. Kemudahan

Kemudahan adalah pendapat nasabah BCA di Surabaya tentang sejauh mana bank BCA dapat memberikan layanan *internet banking* yang mudah dipahami dan apabila menggunakan *internet banking* tersebut tidak akan merasa direpotkan dan tidak memerlukan usaha yang besar untuk menggunakan layanan produk dan jasa *internet banking*.

2. Manfaat

Manfaat adalah pendapat nasabah BCA di Surabaya tentang sejauh mana nasabah percaya bahwa dengan menggunakan *internet banking* di BCA nasabah meningkatkan kinerja yang lebih menghemat waktu nasabah untuk melakukan transaksi di Bank.

3. Keamanan

Keamana adalah pendapat nasabah BCA di Surabaya tentang sejauh mana keamanan untuk mencegah, mengatasi dan melindungi berbagai informasi pribadi dari resiko yang akan terjadi.

4. Adopsi *Internet banking*

Adopsi *internet banking* adalah pendapat nasabah *internet banking* BCA di Surabaya sebagai responden yang sudah menggunakan sistem *online banking* yaitu *internet banking* yang didasari kepercayaan nasabah dalam

kemudahan serta keamanan dalam *internet banking*.

Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel menggunakan skala likert. Skala tersebut berisi 5 tingkatan jawaban mengenai persetujuan atau tidak persetujuan responden terhadap pertanyaan yang dikemukakan dan meminta responden untuk memberikan tanda *checklist*. Dengan pengukuran satu sampai lima, kriterianya sebagai berikut :

- | | |
|--------------------------------|-----|
| a. Jawaban sangat setuju | : 5 |
| b. Jawaban setuju | : 4 |
| c. Jawaban netral | : 3 |
| d. Jawaban tidak setuju | : 2 |
| e. Jawaban sangat tidak setuju | : 1 |

Ketentuan penelitian diatas digunakan pada *item* pernyataan positif. Dalam penelitian ini semua *item* termasuk persyaratan positif. Untuk mengelompokkan skor maka dilakukan perhitungan terhadap internal dengan rumus-rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Dari interval tersebut, maka dapat diketahui batasan nilai masing- masing kelas dan setelah itu nilai masing-masing responden akan dimasukkan pada table 2

Tabel 2
INTERVAL KELAS

Interval	Skor	Pernyataan favourable
1,00 $X \leq 1,80$	1	Sangat Tidak Setuju
1,80 $X \leq 2,60$	2	Tidak Setuju
2,60 $X \leq 3,40$	3	Netral
3,40 $X \leq 4,20$	4	Setuju
4,20 $X \leq 5,00$	5	Sangat Setuju

Sumber :Ruslan (2010 : 206)

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Sesuai dengan tujuannya, penelitian ini menguji apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dengan variabel independen lebih dari satu sehingga untuk hipotesis pertama (X_1 , X_2 , X_3). Penelitian ini menggunakan metode analisis statistic regresi linier berganda (*multiple regression*), model regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = adopsi *internet banking*

a = koefisien konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = koefisien regresi

X_1 = kemudahan

X_2 = manfaat

X_3 = keamanan

e = error

Setelah dilakukan analisis regresi berganda, dapat di jelaskan dengan menghitung dengan menggunakan uji F dan uji T.

Pengujian dilakukan dengan bantuan SPSS

Tabel 3
HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	sig	Partial
	B	Std Error	Beta			
(constant)	3.720	2.074		1.785	.078	
Kemudahan	.293	.088	.338	3.329	.001	.359
Manfaat	.163	.095	.170	1.727	.088	.163
Keamanan	.223	.075	.310	2.968	.004	.281

Dari tabel diatas, persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut

$$Y = 3,702 + 0,293X_1 + 0,163X_2 + 0,223X_3 + 2,074$$

a. $\alpha = 3,702$ artinya adalah jika secara keseluruhan variabel independen dalam penelitian ini bernilai sama dengan nol, maka besarnya nilai variabel dependen dalam hal ini adopsi *internet banking* akan naik sebesar 3,702 satuan dengan

asumsi seluruh variabel independen yaitu kemudahan, manfaat dan keamanan adalah nol.

- b. $X_1 = 0,293$ artinya jika variabel kemudahan (X_1) mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan peningkatan pada variabel adopsi *internet banking* sebesar 0,293 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Sebaliknya jika variabel kemudahan (X_1) mengalami penurunan sebesar satu satuan maka akan terjadi penurunan pada variabel adopsi *internet banking* sebesar 0,293 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.
- c. $X_2 = 0,163$ artinya jika variabel manfaat menggunakan (X_2) mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan penurunan pada variabel adopsi *internet banking* sebesar 0,163 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Sebaliknya jika manfaat (X_2) mengalami penurunan sebesar satu satuan maka akan terjadi penurunan pada variabel adopsi *internet banking* sebesar 0,163 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.
- d. $X_3 = 0,223$ artinya jika variabel keamanan menggunakan (X_3) mengalami peningkatan sebesar satu

satuan maka akan mengakibatkan peningkatan pada variabel adopsi *internet banking* sebesar 0,223 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Sebaliknya jika variabel keamanan (X_3) mengalami penurunan sebesar satu satuan maka akan terjadi pada variabel adopsi *internet banking* sebesar 0,223 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

Uji F

Uji F menunjukkan apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F dalam penelitian ini dilakukan guna menyimpulkan secara bersama-sama variabel independen kemudahan (X_1), manfaat (X_2) dan keamanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu adopsi *internet banking* (Y) berikut ini adalah hipotesis statistik yang digunakan :

Sig < 0,05 maka H_0 ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel independen bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sig > 0,05 maka H_0 diterima, dapat dikatakan bahwa variabel independen bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4
HASIL ANALISIS UJI SIMULTAN (UJI F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1. Regression	94.387	3	31.462	12.292	.000 ^a
Residual	191.967	75	2.560		
Total	286.354	78			

Jika dilihat pada tabel 4 diatas uji ANOVA atau F test dapat disimpulkan nilai signifikan 0,000 ($< 0,05$). Apabila angka probabilitas signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa

UJI T

Uji T adalah suatu uji untuk mengetahui signifikansi variabel bebas yaitu kemudahan (X_1), manfaat (X_2), dan keamanan (X_3) terhadap variabel terikat adopsi *internet banking*.

a. H_0 diterima nilai signifikan $T > 0,05$ yang artinya variabel bebas (X) secara

variabel-variabel bebas yaitu kemudahan, manfaat dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu adopsi *internet banking*.

persial berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y).

b. H_0 ditolak nilai signifikan $T < 0,05$ yang artinya variabel bebas (X) secara persial memiliki berpengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 5
HASIL UJI T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	sig	Partial
	B	Std Error	Beta			
(constant)	3.720	2.074		1.785	.078	
Kemudahan	.293	.088	.338	3.329	.001	.359
Manfaat	.163	.095	.170	1.727	.088	.163
Keamanan	.223	.075	.310	2.968	.004	.281

Dari tabel 5 yang diolah melalui SPSS maka dapat diketahui uji t dari probabilitas signifikan. Apabila angka probabilitas signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

1) Kemudahan
Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking*. Hal ini ditandai dengan nilai t-hitung sebesar 3,329 dan signifikannya sebesar 0,001($<0,05$). R^2 kemudahan = 0,359²= 0,1289 Artinya kontribusi kemudahan dalam mempengaruhi adopsi *internet*

banking sebesar 12,89 persen dimana angka tersebut memiliki pengaruh yang sangat tinggi terhadap variabel adopsi *internet banking*.

2) Manfaat

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel manfaat memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking*. Hal ini ditandai dengan nilai t-hitung sebesar 1,727 dan nilai signifikannya sebesar 0,088 ($<0,05$). R^2 manfaat = 0,163² = 0,0266 Artinya kontribusi manfaat dalam mempengaruhi adopsi *internet banking* sebesar 2,66 persen dimana angka tersebut memiliki pengaruh yang sangat rendah terhadap adopsi *internet banking*.

- 3) Keamanan
Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan variabel keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking*. Hal ini ditandai dengan nilai t-hitung sebesar 2,968 dan nilai signifikannya sebesar 0,004 ($<0,05$). R^2 keamanan = $0,281^2 = 0,0789$ Artinya kontribusi keamanan dalam mempengaruhi adopsi *internet banking* sebesar 7,89 persen dimana angka tersebut memiliki pengaruh terhadap adopsi *internet banking*.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh kemudahan terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya

Berdasarkan pernyataan bahwa KI1 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,95 yang menunjukkan esponden setuju “layanan *internet banking* sangat mudah dan jelas dalam mencari informasi bank”. Pernyataan KI2 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,95 yang menunjukkan secara umum responden setuju “layanan *internet banking* mudah dimengerti”. Pernyataan KI3 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,90 yang menunjukkan secara umum responden setuju “layanan *internet banking* mudah digunakan”. Pernyataan KI4 memiliki nilai rata-rata sebesar 4,08 yang menunjukkan jawaban tertinggi untuk variabel kemudahan secara umum responden setuju “*internet banking* menampilkan transaksi dengan cepat”. Dari semua pernyataan nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan KI4 dengan nilai rata-rata sebesar 4,08 yang menunjukkan responden setuju “*internet banking* menampilkan teransaksi dengan cepat. Sedangkan nilai rata-rata terendah adalah pernyataan KI1 yang menunjukkan “layanan *internet banking* sangat mudah dan jelas dalam mencari informasi bank”. Yang berada dalam nilai

interval $3,4 < X \leq 4,2$. Hal ini dapat diartikan secara umum responden setuju *internet banking* menampilkan transaksi dengan cepat transaksi dengan cepat, layanan *internet banking* mudah digunakan, layanan *internet banking* mudah dimengerti, layanan *internet banking* sangat mudah dan jelas dalam mencari informasi bank merupakan alasan responden mengadopsi *internet banking* BCA

Berdasarkan tabel 3 koefisien regresi linier berganda nilai kemudahan terhadap adopsi *internet banking* sebesar 0,293. Hal ini dapat diartikan bahwa jika variabel kemudahan naik satu satuan, maka adopsi *internet banking* juga akan meningkat sebesar 0,293 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Sebaliknya jika variabel kemudahan turun satu satuan, maka adopsi *internet banking* juga akan menurun sebesar 0,293 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

Berdasarkan uji t variabel kemudahan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat di lihat dari nilai signifikan kemudahan terhadap adopsi *nternet banking* pada BCA di Surabaya. Apabila nasabah dapat merasakan kemudahan dalam menggunakan adopsi *internet banking*, maka layanan yang diberikan *internet banking* semakin meningkat.

Hasil ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andretha (2016) yang menyatakan bahwa kemudahan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap adopsi *internet banking*. Kemudahan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Atas dasar definisi tersebut kemudahan adopsi *internet banking* kemudahan dalam memahami transaksi melalui media *internet*

banking.kemudahan dari *internet banking* diukur berdasarkan mudah dipelajari, mudah dimengerti dan mudah dalam betransaksi.

2. Pengaruh manfaat terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya.

Berdasarkan pernyataan MI1 memiliki nilai tertinggi dengan rata-rata 4,32 secara umum responden sangat setuju bahwa “layanan *internet banking* lengkap sesuai kebutuhan”. Pernyataan MI2 memiliki nilai rata-rata 4,04 yang menunjukkan secara umum responden sangat setuju bahwa “*internet banking* memudahkan saya dalam berkomunikasi dengan bank” pernyataan MI3 memiliki nilai rata-rata 4,14 yang menunjukkan secara umum responden sangat setuju bahwa “*internet banking* meningkatkan kinerja layanan bagi saya”. Pernyataan MI4 memiliki nilai rata-rata 4,13 yang menunjukkan secara umum responden sangat setuju bahwa “secara keseluruhan *internet banking* sangat bermanfaat”. Dari semua pernyataan, nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan MI1 yaitu dengan nilai rata-rata 4,32 yang menunjukkan secara umum responden sangat setuju bahwa “layanan *internet banking* lengkap sesuai kebutuhan” sedangkan nilai rata-rata terendah adalah pernyataan MI2 yang menunjukkan bahwa secara umum responden sangat setuju bahwa “*internet banking* memudahkan saya dalam berkomunikasi dengan bank”. Berdasarkan analisis deskriptif untuk variabel manfaat terhadap adopsi *internet banking* nilai rata-rata sebesar 4,16 yang berada dalam arti $4,2 < X \leq 5$. Hal ini dapat diartikan secara umum responden sangat setuju bahwa layanan *internet banking* lengkap sesuai kebutuhan, *internet banking* meningkatkan kinerja, secara keseluruhan *internet banking* sangat

bermanfaat, *internet banking* memudahkan saya dalam berkomunikasi dengan bank merupakan alasan untuk mengadopsi *internet banking* di BCA.

Berdasarkan tabel 3 koefisien regresi linier berganda manfaat terhadap adopsi *internet banking* sebesar 0,163. Hal ini dapat diartikan bahwa jika variabel manfaat naik satu satuan, maka adopsi *internet banking* juga akan meningkat sebesar 0,163 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Sebaliknya jika variabel manfaat turun satu satuan, maka adopsi *internet banking* juga akan menurun sebesar 0,163 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Berdasarkan uji t variabel manfaat yang telah dilakukan penelitian ini, dapat dilihat bahwa nilai signifikan manfaat terhadap adopsi *internet banking* BCA adalah berpengaruh positif tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya, karena nilai signifikan hasil uji t sebesar $0,088 > 0,05$ dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam peneliti ini variabel manfaat tidak berkontribusi terhadap adopsi *internet banking* sehingga semakin tinggi manfaat *internet banking* ternyata tidak menaikkan nilai adopsi *internet banking*. Ini dapat dilihat dari hasil karakteristik responden yang menggunakan *internet banking* lebih dari 5 tahun memiliki nilai paling rendah dibandingkan responden yang menggunakan *internet banking* kurang dari 5 tahun, sehingga responden kurang memahami manfaat dari penggunaan *internet banking*. Selain itu terdapat terdapat hal lain yang mempengaruhi misalnya faktor usia, jika pengguna *internet banking* merupakan anak-anak remaja maka akan mempermudah pengguna *internet banking*, sedangkan jika usia sedikit lebih tua akan

mempersulit penggunaan *internet banking* karena kemampuan penggunaan alat komunikasi (*handphone*) yang terbatas. Sehingga mereka akan menghindari penggunaan *internet banking* lebih memilih hal atau alat pembayaran yang biasa digunakan seperti misalnya ATM. Hasil penelitian ini berbeda dengan peneliti terdahulu yang dilakukan Andretha (2016) yang menyatakan bahwa manfaat memiliki pengaruh signifikan positif terhadap adopsi *internet banking*. pada variabel manfaat yang berpengaruh positif tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya karena manfaat itu tidak menjadi pertimbangan responden untuk seberapa sering atau jarang nasabah menggunakan manfaat yang ada pada *internet banking*.

3. Pengaruh keamanan terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya.

Berdasarkan pernyataan KIB1 memiliki nilai tertinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,09 secara umum responden sangat setuju bahwa *internet banking* memberikan keamanan bagi data transaksi dan privasi". Pernyataan KIB2 memiliki nilai rata-rata sebesar 4,08 yang menunjukkan secara umum responden setuju "layanan *internet banking* sangat aman dalam menyimpan transaksi yang akurat". Pernyataan KIB3 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,96 yang menunjukkan secara umum responden setuju "saya merasa aman saat menggunakan layanan *internet banking*". pernyataan KIB4 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,81 yang menunjukkan secara umum responden setuju "tidak ada masalah dalam menggunakan *internet banking*". dari semua pernyataan yang memiliki nilai tertinggi adalah KIB1 dengan nilai rata-rata 4,09 yang menunjukkan secara umum responden sangat setuju bahwa

internet banking memberikan keamanan bagi data transaksi dan privasi saya. Sedangkan nilai rata-rata terendah adalah pernyataan KIB4 dengan nilai rata-rata sebesar 3,81 yang menunjukkan secara umum responden setuju bahwa tidak ada masalah dalam menggunakan *internet banking*. berdasarkan analisis deskriptif untuk variabel keamanan nilai rata-rata keamanan sebesar 3,99 yang berada pada nilai interval $3,4 < X \leq 4,2$. Hal ini dapat diartikan secara umum responden sangat setuju bahwa *internet banking* memberikan keamanan bagi data transaksi dan privasi saya, layanan *internet banking* sangat aman dalam menyimpan transaksi yang akurat, merasa aman saat menggunakan layanan *internet banking*, tidak ada masalah dalam menggunakan *internet banking* merupakan alasan mengadopsi *internet banking*.

Berdasarkan tabel 3 koefisien regresi linier berganda keamanan terhadap adopsi *internet banking* sebesar 0,223. Hal ini dapat diartikan bahwa jika variabel keamanan naik satu satuan maka adopsi *internet banking* akan meningkat sebesar 0,223 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Sebaliknya jika keamanan turun satu satuan maka adopsi *internet banking* juga akan menurun sebesar 0,223 dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

Berdasarkan uji t variabel keamanan yang telah dilakukan penelitian ini, dapat dilihat bahwa nilai signifikan keamanan terhadap adopsi *internet banking* pada BCA adalah berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking* pada BCA di Surabaya. Apabila nasabah sudah merasa aman dan yakin dengan data pribadinya terhadap adopsi *internet banking*, maka nasabah menaikkan adopsi *internet banking*.

Hasil ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hussein dan Abdelhalim (2016) yang menyatakan bahwa keamanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking*. keamanan didefinisikan manajemen pengelola keamanan yang bertujuan untuk mencegah, mengatasi dan melindungi berbagai sistem informasi dan risiko terjadi di perbankan.

4. Pengaruh kemudahan, manfaat, keamanan terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya.

Pada uji F diketahui bahwa variabel kemudahan, manfaat dan keamanan secara keseluruhan memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya. Koefisien determinasi (*Rsquare*) sebesar 0,330 menunjukkan perubahan atau variasi yang terjadi pada variabel dependen 3,30 persen yang disebabkan oleh variabel independen secara bersama-sama dan sisanya sebesar 93,4 persen yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut, maka adopsi *internet banking* dipengaruhi oleh tiga macam bentuk variabel yaitu kemudahan, manfaat dan keamanan, hal tersebut dapat mempengaruhi adopsi *internet banking* BCA di Surabaya.

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan di wilayah Surabaya dengan sampel sejumlah 109 responden yang merupakan nasabah BCA di Surabaya. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan

terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya.

2. Variabel manfaat secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya.
3. Variabel keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya.
4. Variabel kemudahan, manfaat dan keamanan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang di antaranya terdapat kendala pada saat penyebaran kuesioner, karena banyak responden yang menolak dalam pengisian kuesioner dengan alasan terlalu sibuk sehingga tidak bisa meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner tersebut.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan baik penelitian terdahulu ataupun penelitian saat ini, maka penelitian memberikan saran-saran mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya antara lain.

Bagi Bank Central Asia (BCA)

Pada variabel kemudahandan keamanan yang berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking* mengindikasikan bahwa bank central asia mampu memberikan kemudahan dan keamanan dalam adopsi *internet banking* yang sangat baik terhadap nasabah bank central asia yang sudah memenuhi

kebutuhan untuk bertransaksi dalam *internet banking*.

Bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti selanjutnya hendaknya memberikan penjelasan dengan jelas kepada responden terkait dengan pengisian identitas responden pada kuesioner yang akan diisi. Dan untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal maka di sarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengambil jumlah responden yang lebih banyak serta menambah jumlah variabel bebas, dan Memperluas wilayah penelitian sehingga bisa memperoleh gambaran penelitian yang lebih luas.

DAFTAR RUJUKAN

- Chan, S.C. and Lu, M., 2004. Understanding internet banking adoption and use behavior: A Hong Kong perspective. *Journal of Global Information Management (online journal from Proquest)*, Vol. 12, Iss. 3, pp. 21.
- Chorng-Shyong Ong & Yi-Luen Lin 2015 "Security, Risk, and Trust in Internet Banking Adoption: An Integrated Model" *International Journal of Electronic Commerce studies* Vol.6.No 2. Pp 343-356
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Mahardika, A. dan Basuki, R. 2010. Factor Determining Acceptance Level Of Internet Banking implementation. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*: 169
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan* Jilid 1. Jakarta: PT Index.
- Muhammad Nasir A., Wu, J., Yoga, M., & Li, H. 2015 "Influence of psychographics and Risk Perception on Internet Banking Adoption: Current State of Affairs in Britain." *International Journal of Economic and Financial Issues* 2015, 5(2), 461-468.
- Panggih Rizki Dwi dan Paulus Basuki Hadiprajitno. 2014 "Analisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kredibilitas terhadap minat penggunaan berulang internet banking dengan sikap penggunaan sebagai variabel intervening" *Journal of Accounting* Vol 03, No 02. Pp 1-10
- Rangsang Nochici and Titida 2013. "The Impact of Internet Banking Service on Customer Satisfaction in Thailand: A Case Study in Banking" *International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS)*.
- Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi. 2007. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan 80 Kerangka Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*. Vol. 9 No. 1: Hal 18-28
- Widyana. 2010. "Determinan Faktor Penerimaan Terhadap Internet Banking pada Nasabah Bank di Surabaya". *Thesis Program Pasca Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya*.
- Widyarini, L.A. dan Putro, A.Y.W.T. 2008. "Analisis Hubungan Faktor-faktor Technology Acceptance, Trust dan Risk pada Niat Nasabah Bank untuk

Menggunakan Internet Banking".
The Second National Conference
UKWMS p.1-23

Yousafzai, S. Y.; Pallister, J. G.; dan Foxall,
G. R., 2007. *A Proposed Model
of ETrust for Electronic Banking*,
Technovation, Vol. 23, No. 11, pp.
847-860.

