

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING PADA BANK BRI
DI SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen**



Oleh:

FITRI INDRA WATI
NIM: 2011210135

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2015

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING PADA BANK BRI
DI SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen**



Oleh:

FITRI INDRA WATI
NIM: 2011210135

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

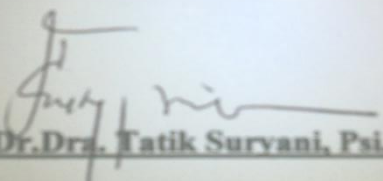
SURABAYA

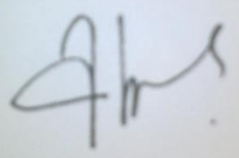
2015

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Fitri Indra Wati
Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 28 Februari 1993
N.I.M : 2011210135
Jurusan : Manajemen
Progam pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Bri Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing
Tanggal: 27/4-15.....

(Prof. Dr. Drs. Tatik Suryani, Psi., M.M.)

Ketua Program Sarjana Manajemen
Tanggal: 27/4-15.....

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

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT
NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING*
PADA BANK BRI DI SURABAYA**

**Fitri Indra Wati
STIE Perbanas Surabaya
Email: fitriiw28@gmail.com
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of benefits, easiness and security of BRI Internet Banking in Surabaya. This study was used by using questionnaires methods. opulation of this study was BRI customers in Surabaya. Research involves to 100 customers of BRI Internet Banking. The sampling technique in this study was used judgement sampling. The result of this study was that while easiness and security variable have significant effect towards intention to use BRI internet banking, while variable benefit, intention to use variable show that the result in insignificance that benefits have insignificance effect toward internet banking BRI.

Keywords: *internet banking, benefits, easiness, security*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak luar biasa pada hampir semua sektor, tidak terkecuali sektor perbankan. Dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah serta sejalan perkembangan teknologi yang semakin pesat, perbankan memenuhi kebutuhan nasabah dalam bentuk produk perbankan melalui sistem teknologi informasi seperti *internet banking*. Perkembangan teknologi internet ini diadopsi oleh industri perbankan untuk mengembangkan pelayanan. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta.

Internet banking dikenalkan sekitar tahun 2000, dari tahun ke tahun terus diperbaharui baik dari sistemnya maupun produk-produk yang terdapat didalam

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 tabungannya. Adapun kelebihan dari *internet banking* yang lain adalah dapat mengakses kapan saja, dimana saja, menghemat waktu, bisa membayar tagihan tepat waktu, dapat *manage bank account* sendiri dari meja sendiri tidak perlu membuka banyak-banyak ATM dan cabang.

Terbukti dengan adanya survey mengenai TOP *Brand Award* dari produk internet banking yang disajikan pada Tabel 1

TABEL 1
BANK PEMENANG TOP BRAND AWARD
KATEGORI INTERNET BANKING
2012 DAN 2013 DI INDONESIA

No	Merek	Top Brand Index 2012	Top Brand Index 2013
1	Klik BCA	51,1 % (1)	53,7 % (1)
2	<i>Internet Banking Mandiri</i>	25,2 % (2)	20,2 % (2)
3	BNI <i>Internet Banking</i>	9,7 % (3)	9,6 % (4)
4	<i>Internet Banking BRI</i>	7,9 % (4)	10,6 % (3)

Sumber : http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2014

Dari Tabel 1.1 menunjukkan bahwa *Internet Banking BRI* berada pada peringkat ketiga. Secara persentase internet banking BRI mengalami kenaikan, pada tahun 2012 internet banking BRI mencapai 7,9% ,pada tahun 2013 mengalami peningkatan sebesar 10,6%. Dilihat dari statistik diatas, dapat disimpulkan bahwa pengguna *internet baking BRI* masih sangatlah minim dibandingkan pengguna *internet banking* pada bank lainnya. Kondisi tersebut mengundang berbagai pertanyaan apakah *internet banking BRI* kurang bermanfaat bagi nasabah, apakah *internet banking BRI* sulit untuk digunakan, atau nasabah belum yakin terhadap keamanan dari *internet banking* tersebut. Dari keadaan inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor apakah yang menentukan pertumbuhan adopsi *internet banking BRI* bagi nasabah di Surabaya. Berdasarkan variabel yang dipilih yaitu manfaat, kemudahan dan keamanan.

KERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Internet Banking

Internet banking adalah melakukan transaksi, pembayaran dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No.

9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penyelenggaraan *internet banking* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, laptop/ note book, PDA, dan sebagainya. *Internet banking* adalah penggunaan internet sebagai alat pengendali jasa bank, termasuk jasa tradisional seperti membuka rekening deposito atau mentransfer dana diantara rekening yang berbeda, seperti halnya jasa dari bank baru, seperti tagihan elektronik sekarang dan pembayaran, yang memperbolehkan konsumen untuk menerima dan membayar tagihan melalui situs bank.” Pengertian ini tidak jauh berbeda dengan pendapat Turban, yang dikutip juga oleh Budi Agus Riswandi (2005;20). Menurut Margareth Tan (dalam Widyarini dan Putro, 2008) definisi dari *internet banking* adalah suatu sistem perbankan yang memungkinkan para konsumen atau nasabah untuk bisa melakukan suatu transaksi perbankan yang luas secara elektronik melalui situs yang dimiliki oleh bank yang bersangkutan.

Manfaat

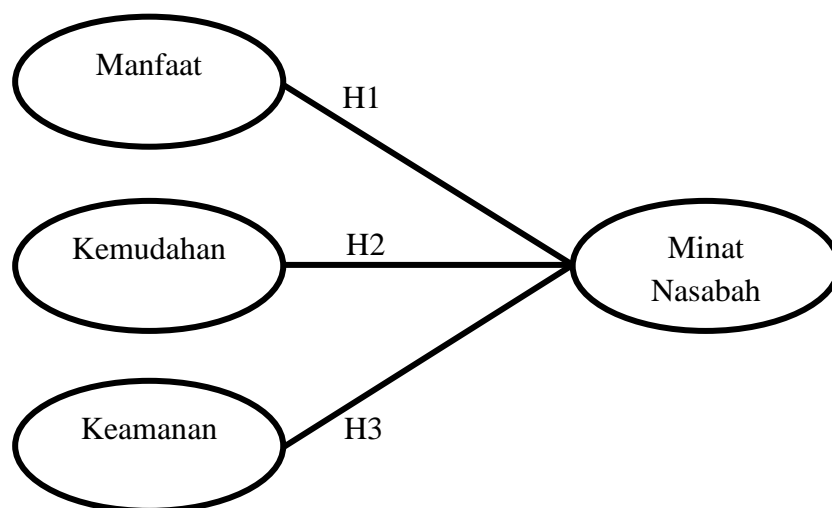
Menurut Thompson dalam Fahmi Nasution (2004) manfaat teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi tersebut dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kegunaan tersebut dilakukan berdasarkan penggunaan dan keragaman aplikasi yang dijalankan dalam sistem informasi. Thompson juga menyebutkan bahwa para individu dalam perusahaan akan menggunakan teknologi informasi jika mereka telah mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Menurut Fusilier dan Durlabhji (2005:246) manfaat menggunakan *internet banking* yaitu dalam melakukan kegiatannya keamanan terjamin, biaya murah dan penggunaan internet yang cepat. Sedangkan orang yang menggunakan internet akan lebih bersemangat, tidak mudah putus asa dan membantu memperpanjang pekerjaannya. Menurut Dwi Suhartini dan Wiwik Handayani (2009) yang mengacu pada Davis berpendapat bahwa manfaat dari *internet banking* merupakan suatu kemampuan yang digunakan lebih menguntungkan.

Kemudahan

Menurut Jogiyanto (2007:115) kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dengan demikian apabila individu atau masyarakat percaya dan keyakinan bahwa sebuah sistem informasi akan mudah digunakan dan tidak akan mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi tersebut maka secara otomatis masyarakat tersebut akan menggunakan sistem informasi dan sebaliknya. Menurut Hwang dan Yi (2002) menyatakan bahwa kenyamanan positif berhubungan dengan kemudahan pemakaian (Dwi Suhartini dan Wiwik Handayani, 2009:04).

Keamanan

Keamanan adalah keyakinan individu bahwa setiap kegiatan atau transaksi yang dilakukan memiliki keamanan yang tinggi dan setiap informasi pribadi yang diberikan terjamin keamanannya (Amini *et al*, 2011). Keamanan *internet banking* adalah keamanan yang memfokuskan pada informasi yang disediakan layanan internet banking akurat, informasi pribadi nasabah terjaga kerahasiaannya, setiap transaksi yang dilakukan selalu aman, sehingga kemajuan teknologi tersebut mampu meningkatkan keamanan layanan.



Gambar 1

Hipotesis Penelitian

H₁Manfaat menggunakan *internet banking* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank BRI di Surabaya.

H₂Kemudahan menggunakan *internet banking* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank BRI di Surabaya.

H₃Keamanan menggunakan *internet banking* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank BRI di Surabaya.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Menurut tujuannya merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel maupun lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara

satu variabel dengan variabel yang lain, Sugiyono (2008: 11).Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, Sugiyono (2012: 7). Jika dilihat dari perumusan masalahnya merupakan penelitian uji hipotesis yaitu merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Sedangkan dari aspek metode pengumpulan datanya merupakan penelitian survei karena penelitian yang dilakukan pada populasi besar/kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi, Sugiyono (2007:7).

Tabel 2
Skala Pengukuran Faktor Demografi

Keterangan	Kategori	Score
Usia	17- 22 Tahun	1
	23-28 Tahun	2
	29-34 Tahun	3
	≥35 Tahun	4
Pendidikan Terakhir	SMA	1
	Diploma	2
	S1	3
	S2	4
Pekerjaan	Belum Bekerja	1
	Pegawai Swasta	2
	Wiraswasta	3
	Pegawai Negeri	4
	Lain-lain	5
Lama Menggunakan	≥6 Bulan	1
	1-2 Tahun	2
	≥2 Tahun	3
Frekuensi Akses Per Bulan	Jarang	1
	1-3 Tahun	2
	≥3 kali	3

Keterangan	Kategori	Score
Fasilitas Yang Digunakan	Cek Saldo	1
	Mutasi Rekening	2
	Transfer Antar Rekening	3
	Pembayaran Tagihan	4
	Lainnya	5

Sumber: Data primer, diolah

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

a. Manfaat (MF)

Manfaat yang didefinisikan sebagai pendapat responden bahwa *internet banking* yang digunakan mempunyai nilai yang bermanfaat yang akan meningkatkan kinerja. Item-item manfaat tentang *internet banking* adalah (1) Penggunaan *internet banking* berguna dalam melakukan transaksi perbankan. (2) Penggunaan *internet banking* sangat lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. (3) Penggunaan *internet banking* meningkatkan kinerja layanan perbankan. (4) Penggunaan *internet banking* membantu komunikasi nasabah dengan bank. (5) Penggunaan *internet banking* sangat berguna bagi nasabah.

b. Kemudahan (KD)

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai pendapat responden tentang keyakinan responden bahwa menggunakan *internet banking* akan memudahkan seluruh aktifitasnya. Responden tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan *internet banking*. Item pertanyaan yang akan dipergunakan untuk mencari persepsi kemudahan penggunaan adalah (1) Responden merasa layanan *internet banking* mudah dipelajari. (2) Responden merasa layanan *internet banking* mudah dimengerti. (3) Responden merasa layanan *internet banking* memudahkan dalam bertransaksi. (4) Responden merasa bertransaksi menggunakan layanan *internet banking* mudah digunakan

c. Keamanan (KM)

Keamanan *internet banking* adalah keamanan yang memfokuskan pada bagaimana pengamanan jaringan, internet

banking data nasabah, jaringan dan isinya, serta kemampuan untuk menggunakan jaringan tersebut dalam memenuhi fungsi komunikasi data. Item pertanyaan yang akan dipergunakan untuk mencari persepsi kemudahan penggunaan adalah (1) Responden merasa informasi yang disediakan layanan *internet banking* akurat. (2) Responden merasa informasi pribadi setiap nasabah akan terjaga kerahasiaannya. (3) Responden saat menggunakan *internet banking* merasa aman saat bertransaksi. (4) Responden merasa nyaman saat menggunakan *internet banking*

Responden merasa layanan *internet banking* aman untuk digunakan.

d. Minat Nasabah (MN)

Minat ialah suatu keinginan responden tentang sejauh mana responden tersebut menggunakan layanan *internet banking*. Minat penggunaan memiliki item-item yang dipergunakan adalah (1) Nasabah mengetahui keberadaan *internet banking*. (2) Nasabah merasa semakin tertarik menggunakan *internet banking*. (3) Nasabah merasa *internet banking* sesuai dengan kebutuhan. (4) Pengadopsian terhadap layanan *internet banking*

Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah gabungan seluruh elemen yang memiliki serangkaian karakteristik serupa yang mencangkup semesta untuk kepentingan masalah riset pemasaran (Malhotra, 2009 : 364). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI di Surabaya pengguna *internet banking*. Sampel adalah sekelompok elemen populasi yang terpilih untuk berpartisipasi

dalam studi, (Malhotra, 2009 :364). Sampel yang digunakan sebagai anggota populasi yang terpilih adalah nasabah Bank BRI pengguna layanan *internet banking* yang ada di Surabaya. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 responden, agar memudahkan peneliti dalam melakukan pengolahan data dan untuk mengantisipasi apabila ada jawaban dari responden yang kurang relevan.

Teknik Pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan model pengambilan secara *purposive sampling* atau juga dikenal sebagai *judgement sampling*. Menurut Sugiyono (2010:122) *judgement sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Metode pengambilan sampel berdasarkan cara *purposive* adalah pengambilan sampel yang dibatasi dengan penilaian kriteria-kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria dalam penelitian ini adalah (1) Nasabah Bank BRI di Surabaya yang menggunakan layanan *internet banking*. (2) Pengguna layanan *internet banking* yang menggunakan lebih dari enam bulan. Sedangkan penyebaran sampel dilakukan di ATM maupun kantor layanan Bank BRI yang mempunyai fasilitas *internet banking* di Surabaya.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data yang diperoleh langsung dari nasabah Bank BRI di Surabaya yang menggunakan layanan *internet banking*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner merupakan metode yang digunakan untuk membantu penelitian dalam bentuk suatu pertanyaan yang diajukan kepada responden yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti dimana yang ditunjukkan bagi responden bank yang menggunakan layanan *internet banking*. Pengumpulan data dilakukan secara langsung ke Bank BRI di Surabaya

untuk menghimpun data faktual dalam rangka pengujian hipotesis agar diperoleh data primer, teknik yang dilakukan adalah dengan membagikan kuesioner, yaitu suatu lembaran isian yang di dalamnya berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Data-data yang diperoleh kemudian diolah, dianalisis dan diambil kesimpulan.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan analisis model recursive. Church dan Burke dalam Widhiarso (2004) mengatakan bahwa teknik analisis model recursive adalah salah satu teknik yang cukup kuat dalam menganalisis model sederhana dalam melihat berfungsinya konstruk empirik (faktor) di sebuah model struktural. Salah satu kelebihan Analisis Faktor Konfirmatori adalah tingkat fleksibilitasnya ketika diaplikasikan dalam sebuah model hipotesis yang kompleks. Tujuan dari analisis faktor ini adalah menjelaskan dan menggambarkan dengan mereduksi jumlah parameter yang ada (Widhiarso, 2004). *Confirmatory Factor Analysis* konstruk digunakan untuk melihat validitas dari masing-masing indikator dan untuk menguji reliabilitas dari konstruk tersebut. Kriteria validitas indikator diukur dengan *convergent validity*. Indikator dikatakan valid dengan *convergent validity* nilai *loading* 0.7 namun untuk penelitian tahap awal dari pengembangan nilai *loading* 0.5 sampai 0.6 dianggap cukup, dan dapat pula ditunjukkan oleh nilai *Average Variance Extracted (AVE)* yang diatas 0.50. Reliabilitas konstruk diukur dengan *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*. Konstruk dikatakan *reliabel* jika memiliki nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* di atas 0.70 (ImamGhozali, 2006). *Output software PLS* menggambarkan konstruk unidimensional dengan bentuk elips dengan beberapa anak panah dari konstruk ke indikator. Model tersebut

menghipotesiskan bahwa perubahan pada konstruk laten akan mempengaruhi perubahan pada indikator. Indikator harus memiliki internal konsistensi oleh karena semua ukuran indikator diasumsikan semuanya valid mengukur suatu konstruk, sehingga jika terdapat dua ukuran indikator yang sama reliabilitasnya dapat saling dipertukarkan (Imam Ghozali, 2006).

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Tabel 3 adalah gambaran mengenai karakteristik responden penelitian. Berdasarkan usia responden menunjukkan

bahwa nasabah dengan usia 17-22 tahun lebih mendominasi sebanyak 47%. Dari segi pendidikan terakhir nasabah dengan lulusan SMA mendominasi sebanyak 77%. Dilihat dari pekerjaannya, nasabah yang bekerja sebagai pegawai swasta lebih mendominasi sebanyak 46%. Dari segi lama menggunakan nasabah 1-2 tahun memiliki proporsi yang tinggi sebanyak 39%. Dilihat dari frekuensi akses per bulan nasabah jarang menggunakan fasilitas *internet banking* BRI. Dilihat dari fasilitas yang sering digunakan, diketahui bahwa responden lebih sering menggunakan fasilitas cek saldo sebesar 53%.

Tabel 3
Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase
Usia	17- 22 Tahun	47	47%
	23-28 Tahun	28	28%
	29-34 Tahun	9	9%
	≥35 Tahun	16	16%
Pendidikan Terakhir	SMA	77	77%
	Diploma	6	6%
	S1	17	17%
	S2	0	0%
Pekerjaan	Belum Bekerja	36	36%
	Pegawai Swasta	46	46%
	Wiraswasta	9	9%
	Pegawai Negeri	5	5%
	Lain-lain	5	5%
Lama Menggunakan	≥6 Bulan	38	38%
	1-2 Tahun	39	39%
	≥2 Tahun	23	23%
Frekuensi Akses Per Bulan	Jarang	45	45%
	1-3 Tahun	35	35%
	≥3 kali	20	20%

Sumber: Data primer, diolah

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengukur variabel variabel minat nasabah,

jawaban responden dikatakan valid apabila item-item dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam kuesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan *Coefficient Correlation Pearson* dalam SPSS. Jika nilai signifikansi (*P Value*)

>0,05, maka tidak terjadi hubungan yang signifikan. Sedangkan, apabila nilai signifikansi (*P Value*) <0,05, maka terjadi hubungan yang signifikan.

Uji Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS (*Statistical Package for Social Science*) memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpa*. Jika koefisien *Cronbach Alpha* > 0,60 maka instrumen tersebut dapat dikatakan handal (bila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama) dan jika koefisien *Cronbach Alpha* yang < 0,60 maka instrumen tersebut dapat dikatakan kurang handal (bila variabel-variabel

tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda).

Hasil Uji dan Pembahasan

Hasil Uji dapat dilihat pada Tabel 4, berdasarkan hasil output *path coefficients* dan *p-value* di atas dapat dilihat bahwa manfaat (MF) berpengaruh tidak signifikan terhadap minat nasabah dengan nilai *p-value* 0,073 > 0,05 dan nilai koefisiennya sebesar 0,150. Kemudahan (KD) berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah (MN) dengan nilai *p-value* <0,001 dan nilai koefisiennya sebesar 0,297. Sedangkan keamanan (KM) berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah (MN) dengan nilai *p-value* <0,001 dan nilai koefisiennya sebesar 0,400. R-Square sebesar 0,542 yang memiliki arti bahwa pengaruh manfaat, kemudahan dan keamanan adalah sebesar 54,2%.

Tabel 4
PATH COEFFICIENTS DAN P-VALUE

Variabel	P Coefficient	P Values	Keterangan
MF	0,150	0,073	Tidak Signifikan
KD	0,297	<0,001	Signifikan
KM	0,400	<0,001	Signifikan
R-Square	0,542		

Sumber: Warp PLS

Dapat dilihat pada Tabel 5, berdasarkan hasil output *standart error for path coefficients* diatas didapat standart error untuk variabel manfaat (MF) terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* BRI adalah sebesar 0,103,

kemudahan (KD) terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* BRI sebesar 0,070, keamanan (KM) terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* BRI sebesar 0,093.

Tabel 5
STANDART ERROR FOR PATH COEFFICIENTS

Variabel	Standart Error
MF	0,103
KD	0,070
KM	0,093

Sumber: Warp PLS

Berdasarkan hasil diagram path menyatakan bahwa manfaat berpengaruh

tidak signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di

Surabaya. Penelitian ini tidak membuktikan hasil yang sama dengan penelitian terdahulu bahwa manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking*. Pada penelitian ini menyimpulkan bahwa manfaat mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Nasabah belum merasakan manfaat dari *internet banking*, hal itu membuat nasabah jarang menggunakan layanan tersebut. Pada penelitian ini yang menjadi responden terbanyak mayoritas adalah yang berprofesi sebagai pegawai swasta. Hasil analisis deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan sebesar 3,81, responden merasa setuju bahwa manfaat *internet banking* BRI berpengaruh ketika nasabah menggunakan layanan ini.

Kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah. Pembuktian hipotesis kedua ini terlihat dari signifikansi kemudahan terhadap minat nasabah <0,001. Mudahnya layanan *internet banking* BRI dirasa nasabah mudah dipelajari sehingga memudahkan nasabah untuk mengerti layanan tersebut. Nasabah merasa dimudahkan dalam melakukan berbagai kegiatan perbankan. Secara keseluruhan layanan *internet banking* BRI mudah untuk digunakan. Kemudahan penggunaan mempengaruhi secara positif pada minat dengan dasar pemikiran bahwa semakin tinggi kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan suatu sistem akan mempertinggi minat penerimaan sistem itu sendiri. Bahwa sesuatu itu mudah jika seseorang tidak akan mengalami kendala dalam arti tidak mengeluh kesusahan dalam menggunakan teknologi tersebut. Kemudahan penggunaan mempengaruhi minat penggunaan karena tidak mengalami kesulitan sewaktu-waktu jika dibutuhkan maka minat tersebut akan secara langsung menggunakannya sehingga dikatakan bahwa kemudahan penggunaan secara tidak langsung mempengaruhi minat

nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.

Keamanan layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah. Pembuktian hipotesis ketiga ini terlihat dari signifikansi keamanan terhadap minat nasabah <0,001. Nasabah merasakan informasi yang disediakan akurat, sehingga membuat nasabah semakin menggunakan layanan internet banking BRI. Selain itu informasi pribadi nasabah terjaga kerahasiannya sehingga nasabah tidak khawatir bocornya informasi pribadi. Pada saat melakukan transaksi melalui layanan *internet banking* BRI nasabah merasa aman dan nyaman. Secara keseluruhan nasabah menggunakan *internet banking* BRI merasa aman. Keamanan internet banking masih menjadi perhatian utama di antara pengadopsi *internet banking*. Bank melakukan upaya terus menerus dari para pembuat kebijakan untuk mengembangkan praktik-praktik yang lebih efektif dan berkolaborasi dengan instansi terkait menangani pelanggaran keamanan insiden.

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin banyak manfaat dari layanan Internet Banking BRI di Surabaya tidak selalu berpengaruh pada semakin tingginya minat nasabah menggunakan internet banking BRI di Surabaya. Semakin tinggi kemudahan penggunaan layanan internet banking BRI berpengaruh pada tingginya minat nasabah menggunakan internet banking BRI di Surabaya. Semakin baik keamanan pada layanan internet banking BRI di Surabaya berpengaruh pada minat nasabah menggunakan internet banking BRI di Surabaya.

Penelitian ini mempunyai keterbatasan (1) di lapangan dalam memperoleh responden sebagian besar responden menolak untuk mengisi kuesioner yang diberikan sehingga mengurangi jumlah responden. (2) hanya

menguji pengaruh manfaat, kemudahan dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking BRI di Surabaya, masih banyak variabel yang berpengaruh namun tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan pada hasil dan keterbatasan penelitian, maka saran dapat diberikan kepada Bank BRI yaitu, lebih meningkatkan manfaat dari *internet banking* BRI, sebaiknya Bank BRI meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan menginformasikan apa saja manfaat dari *internet banking* BRI agar nasabah lebih mengetahui tentang manfaat layanan tersebut sehingga semakin yakin dalam menggunakan layanan tersebut dan memperluas jaringan akses layanan sampai ke pelosok desa. Untuk meningkatkan kemudahan dari *internet banking* BRI, diharapkan Bank memberikan informasi secara langsung tentang penggunaan *internet banking* sehingga nasabah dapat mengetahui dan saat menggunakan layanan tersebut merasa mudah menggunakannya. Dalam meningkatkan keamanan *internet banking* BRI, sebaiknya Bank BRI lebih meningkatkan kerahasiaan informasi pribadi yang diberikan oleh nasabah, dan lebih memperhatikan dan memberikan informasi yang akurat kepada nasabah.

Bagi peneliti selanjutnya, mengambil sampel yang lebih besar, karena pada penelitian ini hanya mengambil sampel sebesar 100 responden saja, lebih baik menambah jumlah sampel agar semakin meyakinkan bahwa sebuah penelitian memang benar-benar dapat menggambarkan keinginan responden. Menambahkan variabel karena tidak semua variabel di penelitian sebelumnya diikutsertakan dalam penelitian ini. Memperbaiki kalimat pada butir pertanyaan sehingga memudahkan responden memahami pertanyaan. Keterbatasan variabel yang tidak dilakukan penelitian ini disarankan dilakukan untuk penelitian yang akan datang.

DAFTAR RUJUKAN

- Abeka, Silvance O. 2012. "Perceived Usefulness, Ease of Use, Organizational and Bank Support As Determinants of Adoption of Internet Banking in East Africa". *International Journal of Academy Research in Business and Social Sciences*, Vol 2, No 10, 2222-6990
- Bank Indonesia. 2007. *Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum*. Jakarta
- Dwi Suhartini., Wiwik Handayani. 2009. "Model Penerimaan Teknologi Informasi oleh Dosen pada Perguruan Tinggi di Surabaya". *Jurnal Sistem Manajemen*. Surabaya 10 Desember 2009.
- Fusilier, Marcelline and Durlabhji, Subhash. 2005. "An exploration of Student Internet Use in India (the technology acceptance model and the theory of planned behavior)". *Journal of Marketing*. Vol. 22 No. 4. Pp 233-246.
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Jogiyanto, 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta : ANDI.
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran*. Edisi keempat Indeks.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung. Alfabeta.
- 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.