



KEMUDAHAN DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING PADA BRI UNIT SAWANG BENDAR

Novelia Clarissa Christy Mandak¹, Djuraidj Rumiki²

AKP GMIST Tahuna¹²

Email: jurajarrum@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh bukti atas pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan dan pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari wawancara dan pembagian kuisioner kepada nasabah yang menggunakan internet banking pada BRI Unit Sawang Bendar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi teknologi informasi, kemudahan dan pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking.

Kata Kunci: Teknologi Informasi; Pelayanan Nasabah; Internet Banking

PENDAHULUAN

Pada era milenial ini, Indonesia merupakan salah satu negara yang mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat cepat. Pemanfaatan teknologi informasi membantu pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya pada saat menggunakan teknologi ketika melakukan pekerjaan. Istilah teknologi informasi seringkali rancu dengan istilah sistem informasi itu sendiri dan kadang menjadi bahan perdebatan. Seringkali ada yang menggunakan istilah teknologi informasi untuk menjabarkan sekumpulan sistem informasi, pemakai, dan manajemen (Turban, McLean dan Wetherbe, 1999). Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa teknologi informasi adalah bagian dari sistem informasi (Alter, 1992).

Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yang pesat mempengaruhi industri perbankan. Dengan adanya teknologi informasi dapat memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan berbagai macam transaksi keuangan. Peluang perkembangan teknologi internet ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta, karena media internet adalah salah satu inovasi yang cukup memberi peluang dalam pengembangannya. Adanya beberapa contoh pelayanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabah yang berbasis teknologi (*electronic transaction*) seperti internet banking, mobile banking yang berbasis handphone (*phone banking*), penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*), dan Credit Card. Pemanfaatan teknologi ini dapat membantu nasabah agar bisa melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja dan bank juga dapat meminimalisir biaya operasional.

Internet digunakan tidak hanya sebagai pemanfaatan informasi pada media sosial, tetapi juga sebagai sarana perbankan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan media elektronik yaitu dengan internet banking yang merupakan salah satu produk perbankan yang di sebut elektronik banking atau E- banking. Beberapa layanan yang dapat diakses melalui internet banking antara lain: 1. informasi saldo, 2. mutasi rekening, 3. transfer dana, 4. transfer antar-rekening BRI, 5. transfer ke bank lain, 6. transaksi terjadwal 7. pembelian pulsa dan berbagai pembelian lainnya, 8. pembayaran biaya tagihan dan transaksi lainnya.

Ada banyak perusahaan perbankan yang menawarkan jasa internet banking salah satunya PT. Bank Rakyat Indonesia. PT. Bank Rakyat Indonesia mengeluarkan terobosan-terobosan terbaru yang dirancang dalam aplikasi BRIMO yang sudah banyak digunakan oleh para nasabah BRI Unit Sawang Bendar.

Dalam uraian penjelasan diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kegunaan dan

cara memanfaatkan teknologi informasi dalam dunia perbankan serta kemudahan dalam penggunaan dan pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking/mobile banking di BRI Unit Sawang Bendar.

Penelitian Nelti Yuniati Manamuri, mahasiswa di Akademi Keuangan dan Perbankan Gmist Tahuna, dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Pemasaran Perbankan Pensiunan Pada PT. BTPN Tahuna”. Penelitian ini menggunakan data primer yang di dapat dari pembagian kuisioner kepada nasabah pada BTPN Tahuna. Penelitian ini juga menjelaskan mengenai data yang elah diperoleh dari perhitungan analisis regresi menggunakan aplikasi Microsoft Excell melalui Analisis Tool Pak.

Penelitian Risma Afifah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile banking Bank Syariah Mandiri”. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukan bahwa secara parsial manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking sebab mempunyai nilai signifikansi $< 0,05$ (0,042 untuk manfaat, 0,007 untuk kemudahan, 0,026 untuk kepercayaan dan 0,048 untuk ketersediaan fitur). Dan secara simultan, manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking dengan nilai signifikan 0,000 $<$ 0,05. (<http://repository.unijk.ac.id/dspace/handle/123456789/36307>)

Penelitian Gilang Rizky Amijaya, mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Diponegoro, dengan judul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet banking. Dengan hasil penelitian yang diperoleh bahwa variable persepsi teknologi informasi berpengaruh positif terhadap minat ulang nasabah menggunakan internet banking, variable kemudahan dalam penggunaan berpengaruh positif terhadap minat ulang nasabah menggunakan internet banking, variable resiko berpengaruh positif terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking, dan variable fitur layanan juga berpengaruh terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking. (<http://eprints.undip.ac.id/22558/>)

Teknologi Informasi (TI), atau dalam Bahasa inggris dikenal dengan istilah information technology (IT) adalah istilah umum untuk teknologi apapun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan menyebarkan informasi.

Menurut Haag dan Keen (1996), teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. (<https://www.studocu.com>) diakses 20 juli 2023.

Menurut Martin (1999), teknologi informasi adalah teknologi yang tidak hanya pada teknologi computer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim atau menyalurkan informasi. (<https://www.studocu.com>)

Menurut Mc. Keown (2001), teknologi informasi adalah mengacu pada semua bentuk teknologi yang digunakan untuk biasa menciptakan, menyimpan, mengubah dan menggunakan informasi tersebut dalam semua bentuknya. (<https://www.studocu.com>).

Berdasarkan pengertian teknologi informasi menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang di pakai untuk menyimpan, mengirim dan menyalurkan informasi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995:668) kemudahan adalah hal yang bersifat mudah, suatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha. (<https://ejournal.unesa.ac.id>)

Menurut Davis (1989) kemudahan didefinisikan sebagai suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa menggunakan suatu system tertentu tidak diperlukan usaha apapun. (<https://dspace.uii.ac.id>)

Menurut Jogiyanto (2015:90) persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. (<https://repository.stei.ac.id>)

Berdasarkan pengertian kemudahan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan merupakan suatu yang dapat memperlancar usaha dan dapat memberikan keringanan bagi pengguna.

Menurut Kotler (2009) pelayanan yaitu suatu tindakan, jasa, maupun kinerja yang ditawarkan kepada orang lain dan tidak memiliki wujud apapun serta menimbulkan kepemilikan. (<https://repository.dinamika.ac.id>)

Menurut Moenir dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. (<https://www.pelajaran.co.id>)

Menurut Freed Luthans (1995:46) mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditunjukkan orang

lain untuk menyelesaikan masalah. (<https://www.pelajaran.co.id>)

Berdasarkan pengertian pelayanan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu jasa yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhan.

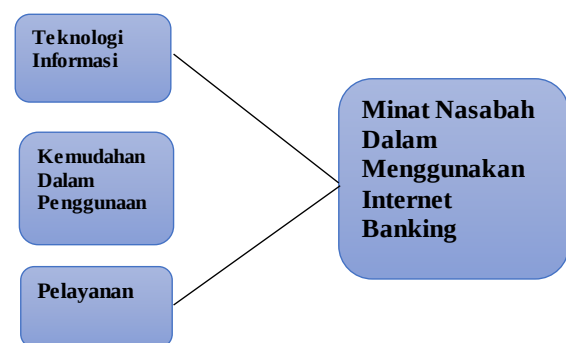
Internet banking adalah layanan online perbankan yang operasionalnya secara digital menggunakan teknologi internet. (<https://faspay.co.id>)

Internet banking adalah layanan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui website milik bank. (<https://www.shinhan.co.id>)

Internet banking ialah layanan bank yang menggunakan kecerdasan teknologi dimana beberapa nasabah dapat lakukan transaksi secara mobile berbasis internet. (<https://www.linqu.id>)

Berdasarkan pengertian internet banking di atas maka dapat disimpulkan bahwa internet banking adalah suatu layanan online perbankan yang menggunakan kecerdasan teknologi dan penggunaannya dapat dilakukan melalui jaringan internet atau media online sehingga dapat melakukan berbagai transaksi dimanapun nasabah berada tanpa harus datang ke bank atau ke ATM untuk melakukan transaksi.

Variable Independent pada penelitian ini adalah Teknologi Informasi, Kemudahan dalam penggunaan Internet banking dan Pelayanan. Variable Dependent pada penelitian ini adalah Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif sebagaimana dikemukakan oleh

Sugiyono (2011:8) yaitu : “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan”.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kuasalitas hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kualitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena. Tujuan penelitian lebih diharapkan untuk menunjukkan hubungan antar variable, memverifikasi teori, melakukan prediksi dan generalisasi. Teori-teori yang diajukan dijadikan sebagai standar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah gejala yang terjadi dan disinilah muncul istilah kebenaran etik, sebuah kebenaran berdasarkan pada teori yang diajukan peneliti. Adapun lokasi penelitian dilakukan di BRI Unit Sawang Bendar, Jl. Makaampo No.54 Sawang Bendar, Kecamatan Tahuna.

Menurut Sugiyono (2017:215), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (<http://repository.stei.ac.id>) Dalam penelitian ini populasi yang di ambil yaitu Nasabah yang menggunakan internet banking pada BRI Unit Sawang Bendar. Menurut Sugiyono (2017:81), Sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. (<http://repository.stei.ac.id>)

Sampel yang di ambil dalam penelitian ini yaitu 50 Nasabah yang menggunakan internet banking pada BRI Unit Sawang Bendar. Teknik pengambilan sampel kuantitatif digunakan dalam penelitian ilmiah yang diunakan untuk mendapatkan data sampel guna menguji hipotesis yang disebutkan dalam penelitian.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Pengambilan Sampel Acak Sistematis (Systematic Random Sampling). Metode pengambilan sampel acak sistematis menggunakan interval dalam memilih sampel penelitian. (<https://kumparan.com>)

Data dan Jenis data dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari wawancara dan pembagian kusioner kepada nasabah yang menggunakan internet banking pada BRI Unit Sawang Bendar.

Menurut Sugiyono (2013), Definisi Operasional Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatann yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari

dan kemudian ditarik kesimpulannya. (<https://repository.usm.ac.id>)

Variabel Independen atau variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi, atau yang menjadi sebab perubahan dari adanya suatu variabel dependen (terikat). Variabel independen biasa di notasikan dengan X. Dalam penelitian ini diambil 3 variabel X yaitu sebagai berikut:

Teknologi informasi (X₁). Persepsi atas teknologi informasi yaitu persepsi penggunaan terhadap teknologi internet yang di gunakan dan di ukur melalui indikator: (1) Kecepatan Transaksi; (2) Kegunaan Internet banking; dan (3) Efektivitas transaksi.

Kemudahan Dalam Penggunaan (X₂). Persepsi terhadap kemudahan menggunakan internet banking adalah persepsi nasabah bank terhadap kemampuan mereka dalam menggunakan internet yang diukur melalui indikator: (1) Efisiensi waktu; (2) Kemampuan menggunakan transaksi; dan (3) Kemudahan operasional internet banking.

Pelayanan (X₃). Persepsi nasabah terhadap layanan yang disediakan internet banking. Adapun indikator variabel ini adalah: (1) Kelengkapan fasilitas transaksi; (2) Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan; dan (3) Biaya penggunaan fasilitas.

Variabel dependen atau terikat diartikan sebagai variabel yang dipengaruhi akibat adanya variabel bebas. Variabel ini biasanya dinotasikan dengan Y. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking.

Keinginan nasabah untuk menggunakan internet banking yang diukur melalui indikator yaitu: (1) Keinginan menggunakan internet banking di masa mendatang; (2) Kesesuaian penggunaan internet banking dengan kebutuhan; dan (3) Dukungan dalam menggunakan internet banking.

Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang di ukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang di ukur oleh kuisisioner tersebut. Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut.

Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indicator dari variable atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Reliabilitas atau keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil berbeda-beda.

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan perhitungan regresi linear berganda, dengan metode sebagai berikut:

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \dots + \beta_n x_n$$

Keterangan:

β_0 = Koefisien konstanta

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

x_1 = Persepsi terhadap teknologi informasi

x_2 = Kemudahan dalam penggunaan

x_3 = Pelayanan

y = Minat nasabah dalam menggunakan internet banking

Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variable bebas dalam model regresi maupun menjelaskan variasi dari variable terkaitnya. Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk menentukan dan memprediksi sebesar atau penting kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variable independent secara bersama-sama terhadap variable dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variable independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variable dependen. Namun jika nilai (R^2) semakin kecil, artinya kemampuan variable-variable independent dalam menjelaskan variable dependen cukup terbatas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang diukur (Arikunto, 1997). Adapun caranya adalah dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total individu. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program Microsoft Excel. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian terhadap 50 responden yang merupakan nasabah di BRI Unit Sawang Bendar.

Pengujian pengambilan keputusan di katakan valid jika nilai koefisien validitas $> 0,279$. Adapun hasil pengolahan data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Teknologi Informasi

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,6218	0,279	Valid
Pertanyaan 2	0,7248	0,279	Valid
Pertanyaan 3	0,6914	0,279	Valid

Sumber: Data yang di olah sendiri

Berdasarkan Tabel 1 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel persepsi teknologi informasi memiliki status valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan dalam penggunaan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,6104	0,279	Valid
Pertanyaan 2	0,5914	0,279	Valid
Pertanyaan 3	0,7458	0,279	Valid

Sumber: Data yang di olah sendiri

Berdasarkan Tabel 2 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel kemudahan memiliki status valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,5645	0,279	Valid
Pertanyaan 2	0,622	0,279	Valid
Pertanyaan 3	0,4967	0,279	Valid

Sumber: Data yang diolah sendiri

Berdasarkan Tabel 3 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel pelayanan memiliki status valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,7984	0,279	Valid
Pertanyaan 2	0,6834	0,279	Valid
Pertanyaan 3	0,6218	0,279	Valid

Sumber: Data yang diolah sendiri

Berdasarkan Tabel 4. di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel minat nasabah dalam menggunakan internet banking memiliki status valid.

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program Microsoft Excel. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian terhadap 50 responden yang merupakan nasabah di BRI Unit Sawang Bendar. Dalam Pengambilan keputusan Pertanyaan variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai Alpha melebihi 0,6 dan jika nilai Alpha kurang dari 0,6 maka pertanyaan variabel tersebut tidak reliabel. Adapun hasil dari pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Koefisien Reliabilitas	Interpretasi
0,867	Reliabel

Sumber: Data yang diolah sendiri

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat terlihat bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Alpha Cronbach yang lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini berstatus reliabel.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien	t-hitung
Konstanta/ Intercept	2,078	1,032
Teknologi Informasi (X ₁)	0,42	2,957

Sumber: Data yang diolah sendiri dari Microsoft Excel

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel di atas, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 2,078 + 0,420 (X_1) + 0,474 (X_2) - 0,090(X_3)$$

Keterangan :

X₁ = Teknologi informasi

X₂ = Kemudahan dalam penggunaan

X₃ = Pelayanan

Y = Minat nasabah dalam menggunakan internet banking

Pada persamaan di atas dapat diketahui bahwa variabel bebas yang paling berpengaruh adalah variabel kemudahan dalam penggunaan dengan koefisien 0,474, kemudian diikuti oleh variabel teknologi informasi dengan koefisien 0,420 dan variabel pelayanan dengan koefisien (-0,090).

Dari hasil perhitungan, menunjukkan bahwa nilai koefisien berganda (R) adalah sebesar 0,672, artinya angka tersebut menunjukkan hubungan antara variabel dependen yaitu minat nasabah dalam menggunakan internet banking dengan variabel independen yaitu

teknologi informasi, kemudahan dan pelayanan adalah erat dan positif karena semakin mendekati angka satu.

Uji R² digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini koefisien determinasi menggunakan nilai R².

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,672	0,452	0,417

Sumber: Data yang diolah sendiri di Microsoft Excel

Dari hasil uji R² , diperoleh nilai adjusted R sebesar 0,417 atau 41,7%. Hal ini menunjukkan bahwa minat nasabah dalam menggunakan internet banking sebesar 41.7% oleh variabel independen yaitu teknologi informasi, kemudahan dalam penggunaan dan pelayanan. Sedangkan 58,3% variasi minat nasabah dalam menggunakan internet banking di jelaskan oleh variabel-variabel diluar variabel independen penelitian ini.

Uji t ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh secara paarsial (individu) variabel-variabel independen (teknologi informasi, kemudahan dan pelayanan) terhadap variabel dependen (minat nasabah dalam menggunakan internet banking) atau menguji signifikansi konstanta dan variabel dependen. Hasil perhitungan uji t dapat dilihat di tabel 4.6.

Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi (X₁) terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking (Y)

Dari hasil perhitungan didapat nilai t-hitung sebesar 2,957 dengan tingkat signifikan 0,004. Apabila dilihat dari nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan H1 diterima, artinya bahwa ada pengaruh variabel persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking.

Pengaruh Kemudahan dalam Penggunaan (X₂) terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet banking (Y)

Dari hasil perhitungan didapat nilai t-hitung sebesar 3,431 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Apabila dilihat dari signifikansi yang kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan H2 diterima, artinya bahwa ada pengaruh variabel kemudahan dalam penggunaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking.

Pengaruh Pelayanan (X₃) terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet banking (Y)

Dari hasil perhitungan didapat nilai t-hitung sebesar -0,587 dengan tingkat signifikansi 0,559. Apabila dilihat dari nilai signifikansi yang lebih dari 0,05, oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking, maka hipotesis di tolak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam uji validitas seluruh pertanyaan untuk variabel teknologi informasi, kemudahan dan pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking memiliki status valid. Hal itu dapat dilihat dari nilai koefisien validitas > 0,279. Dalam uji reliabilitas semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini berstatus reliabel. Hal ini dilihat dari nilai Alpha Cronbach $0,867 > 0,6$.

Variabel persepsi teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Ini ditandai dengan nilai t-hitung variabel adalah 2,957 dan lebih besar dari pada nilai t-tabel 0,279. Pengaruh yang diberikan bersifat positif, hal ini terlihat dari besarnya koefisien variabel persepsi teknologi informasi pada persamaan regresi yaitu 0,420 dengan nilai signifikansi 0,004.

Variabel kemudahan dalam penggunaan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Ini ditandai dengan nilai t-hitung variabel ini adalah 3,431 dan lebih besar dari pada t-tabel 0,279. Pengaruh yang diberikan bersifat positif, hal ini terlihat dari besarnya koefisien variabel persepsi kemudahan dalam penggunaan pada persamaan regresi yaitu 0,474 dengan nilai signifikansi 0,001.

Variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Ini ditandai dengan nilai t-hitung -0,587 dan lebih kecil dari pada nilai t-tabel 0,279. Pengaruh yang diberikan bersifat negatif, ini dikarenakan variabel pelayanan dan minat nasabah dalam menggunakan internet banking tidak searah. Hal ini terlihat dari koefisien variabel pelayanan pada persamaan regresi yaitu -0,090 dengan nilai signifikansi 0,587.

Variabel persepsi teknologi informasi mempunyai pengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking, maka diharapkan instansi tetap berusaha mempertahankan dan meningkatkan teknologi informasi yang berhubungan langsung dengan konsumen. Dan beberapa cara yang dapat dilakukan adalah dengan menawarkan fasilitas internet banking pada konsumen yang berinteraksi dengan customer service, teller dan satpam.

Kuatnya pengaruh kemudahan dalam penggunaan terhadap minat nasabah dalam

menggunakan internet banking, maka dari itu instansi terus aktif mempromosikan fasilitas internet banking baik dengan brosur, iklan maupun penawaran langsung kepada nasabah.

Diharapkan instansi terus mengupdate fitur-fitur yang dibutuhkan oleh nasabah dalam menggunakan internet banking. Dengan adanya kelengkapan fitur akan memudahkan nasabah dalam mendukung aktifitasnya sehingga nasabah akan terus menggunakan internet banking.

DAFTAR PUSTAKA

- Dirwan, D. (2018). Pengaruh Kualitas Jasa “Jenius BTPN” Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Makassar. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 15(3).
- Pambudi, B. S. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Program Layanan Internet Banking BRI). *Competence: Journal of Management Studies*, 8(1).
- Purwadi, F. D. (2013). *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Rakhmawati, S., & Isharijadi, I. (2013). Pengaruh kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan sistem internet banking pada nasabah bank muamalat cabang pembantu madiun. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 2(2), 71-84.
- Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(1), 160.
- Theriady, H. S., & Ginting, D. B. (2015). Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking. *Media Informatika*, 14(2), 117-141.