

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada PT BSI KCP Jagong Jeget

Ferdi Anggriawan<sup>1</sup>, Lisa Wanda Afriani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>IAIN Takengon, [ferdi.anwar88@gmail.com](mailto:ferdi.anwar88@gmail.com)

<sup>2</sup>IAIN Takengon, [wulandariputriandriani43@gmail.com](mailto:wulandariputriandriani43@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh keamanan, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking pada PT BSI KCP Jagong Jeget. Pendekatan penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian disimpulkan bahwa keamanan ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  4,989 >  $t_{tabel}$  1,662 (sig. 0,000 < 0,05) kenyamanan ( $X_2$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  2,419 >  $t_{tabel}$  1,662 (sig. 0,018 < 0,05) kepercayaan ( $X_3$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  2,716 >  $t_{tabel}$  1,662 (sig. 0,008 < 0,05) Dari hasil uji simultan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa diperoleh nilai  $F_{hitung}$  79,572 >  $F_{tabel}$  2,48 (sig. 0,000 < 0,05). Maka keamanan, kenyamanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat nasabah menggunakan internet banking pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

**Kata Kunci :** Persepsi Masyarakat, Bank Konvensional, Bank Syariah

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronika. Berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam aspek kehidupan kita. Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media. Selain itu telepon seluler, tablet, juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan (Nurastuti Wiji 2015). Kemajuan pesat teknologi komputer baik perangkat keras, perangkat lunak, sistem jaringan dan komunikasi data memberikan dampak yang luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik. Perkembangan *E-Banking* mengalami lompatan besar, transaksi bank menjadi mudah, cepat dan *real time* tanpa ada batasan waktu dan tempat (Supriyono dan Maryanto 2016)

Salah satu produk berbasis internet yang saat ini menjadi perhatian kalangan perbankan dunia adalah *internet banking*. *Internet banking* memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan seperti melihat riwayat transaksi, mengecek saldo, dan

melakukan transfer dana, pembayaran tagihan berbagai macam kartu kredit tanpa di batasi ruang dan waktu (Supriyono dan Maryanto 2016). Bank menyediakan layanan *Electronic Banking* atau *E-Banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa nasabah datang ke bank atau ke ATM. Kecuali untuk transaksi setoran dan tarik uang tunai. Transaksi *E-Banking* dapat dilakukan di mana saja, kapan saja, dan dimana saja. Transaksi *E-Banking* dapat dilakukan 24 jam serta *real time* menggunakan *handphone*, tablet, maupun komputer selama ada jaringan layanan data dan dapat di akses.

*Internet banking* adalah salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet (Budi Agus Riswandi 2015). Fasilitas ini memudahkan nasabah untuk memperoleh informasi tentang jumlah saldo rekening, dan lain-lain. Tetapi fasilitas ini memiliki kekurangan yaitu nasabah harus menghafal alamat web resmi dari bank. *Internet banking* adalah layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai pengantarnya. Tujuan dari *Internet banking* adalah sarana penyedia multi channel dan juga

penghemat biaya transaksi bank, nasabah lebih bebas, mudah, dan memberikan keamanan bertransaksi 24 jam sehari dimanapun nasabah berada. Selain itu *Internet banking* dapat di akses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi (Ikatan Bankir Indonesia 2014).

PT. BSI KCP Jagong Jeget merupakan salah satu bank syariah tidak hanya dalam hal menabung saja, namun juga telah menyediakan fasilitas layanan *Internet Banking* untuk memberikan kemudahan kepada para penggunanya. Di era globalisasi ini tentu saja masyarakat menginginkan segala sesuatu yang mudah dan praktis karena masyarakat telah disibukan dengan kegiatan aktivitas sehari-hari yang cukup padat tidak kecuali nasabah bank PT. BSI KCP Jagong Jeget yang juga mempunyai aktivitas yang padat untuk itu memerlukan suatu transaksi keuangan yang cepat, mudah, aman dan fleksibel. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan fasilitas *internet banking* syariah.

Dalam suatu sistem informasi, aspek keamanan sangat penting. Hal yang menyangkut keamanan pada sistem informasi perusahaan, terutama bagi perusahaan perbankan yaitu terkait dengan data-data perbankan yang bersifat sangat rahasia. Keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik, maka dari itu keamanan dalam menggunakan *online banking* adalah terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi dari *online banking* (Budi Rahardjo 2014).

Persepsi daya guna, merupakan hal yang penting untuk bertransaksi menggunakan *internet banking* dengan mudah dipelajari dan dapat meningkatkan kinerja pengguna. Kenyamanan merupakan variabel utama dalam menggunakan *internet banking*. Dimana Kenyamanan dalam *internet banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun.

Kenyamanan, merupakan hal yang penting dalam menggunakan layanan transaksi *internet banking* karena dapat memudahkan akses *internet banking* kapanpun dan dimanapun, menjadikan pengguna meraskan kenyamanan dalam bertransaksi.

Kepercayaan yang merupakan faktor internal yang dapat mempengaruhi minat nasabah karena pada dasarnya nasabah akan merasakan kepuasan yang tinggi apabila suatu produk dapat dipercaya, dimana rasa percaya ini dapat dilihat dari kepercayaan nasabah terhadap informasi yang disampaikan karyawan (Muhammad Fachmi & Ikrar Putra Setiawan 2020).

Pada dasarnya, sebuah layanan yang mampu memberikan manfaat pada nasabah pasti akan diterima dengan baik seperti adanya layanan *internet banking*. Pada bagian ini PT. BSI KCP Jagong Jeget harus lebih bekerja keras untuk memasarkan layanan ini kepada masyarakat untuk menarik minat nasabah menggunakan layanan *internet banking*. Untuk mewujudkan pelayanan yang lebih berkualitas pada produk-produk *internet banking* di PT. BSI KCP Jagong Jeget, pihak perbankan harus memiliki strategi yang tepat, dan memperbaiki sistem pada *internet banking* dengan meningkatkan keamanan dan kenyamanan pada e-banking tersebut untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabahnya. Selain itu pihak perbankan juga harus mampu memahami minat nasabah agar bisa tepat sasaran.

## **II. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan tipe jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Metode kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat di olah atau di analisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika (Muhammad Bisri 2016). Data kuantitatif adalah penelitian yang dituntut menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya (Suharsimi Arikunto 2017).

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian

deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, aktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Moh. Nazir 2016). Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan internet banking pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BSI KCP Jagong Jeget yang berjumlah 654 orang. Metode pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan penentuan jumlah sampel dengan menggunakan *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono 2016). Dengan teknik pengumpulan sampel aksidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. Kriteria sampel yang diambil adalah nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* pada PT. BSI KCP Jagong Jeget yang sedang menggunakan atau pernah menggunakan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Uji Prasyarat

##### a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid tidak suatu kuesioner, suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer.

Perhitungan validitas instrumen didasarkan perbandingan antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$ . Apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  pada signifikan 5% maka data bisa dikatakan valid. Sebaliknya, jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  maka data tidak valid. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan SPSS.

Kemudian untuk mendapatkan  $r_{tabel}$  dilakukan dengan melihat tabel *product moment* dengan  $df = N-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel

dan  $\alpha$  atau tingkat signifikan 0,05 atau 5% (tabel nilai  $r_{product\ moment}$ ). Dalam penelitian ini jumlah responden sebanyak 87 responden, jadi  $df = 87 - 2 = 85$ , maka besar  $r_{tabel}$  adalah 0,213. Pengolahan data menggunakan IBM SPSS Versi 20 yaitu dengan cara pilih menu *analyze > correlate > Bivariate > ok*. Lalu lihat pada tabel *correlations*. Untuk pengambilan keputusan jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir atau variabel yang diteliti adalah valid. Ringkasan hasil tersebut terdapat pada tabel yang menggunakan program SPSS 20 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

#### 1) Keamanan ( $X_1$ )

Tabel 1

Hasil Pengujian Validitas Keamanan ( $X_1$ )

Variabel $X_1$	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X1.P1	0,775	0,213	Valid
X1.P2	0,750	0,213	Valid
X1.P3	0,572	0,213	Valid
X1.P4	0,823	0,213	Valid
X1.P5	0,800	0,213	Valid
X1.P6	0,684	0,213	Valid

Sumber: Data Diolah (SPSS. 20.00), 2022

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan seluruh instrumen variabel keamanan ( $X_1$ ) valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel yang diteliti.

#### 2) Kenyamanan ( $X_2$ )

Tabel 2

Hasil Pengujian Validitas Kenyamanan ( $X_2$ )

Variabel $X_2$	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X1.P1	0,581	0,213	Valid
X1.P2	0,558	0,213	Valid
X1.P3	0,675	0,213	Valid
X1.P4	0,722	0,213	Valid
X1.P5	0,575	0,213	Valid
X1.P6	0,417	0,213	Valid

Sumber: Data Diolah (SPSS. 20.00), 2022

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan seluruh instrumen variabel kenyamanan ( $X_2$ ) valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel yang diteliti.

#### 3) Kepercayaan ( $X_3$ )

Tabel 3

Hasil Pengujian Validitas Kepercayaan ( $X_3$ )

Variabel X <sub>3</sub>	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
X2.P1	0,595	0,213	Valid
X2.P2	0,550	0,213	Valid
X2.P3	0,637	0,213	Valid
X2.P4	0,400	0,213	Valid
X2.P5	0,607	0,213	Valid
X2.P6	0,478	0,213	Valid

Sumber: Data Diolah (SPSS. 20.00), 2022

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan seluruh instrumen variabel kepercayaan (X<sub>3</sub>) valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel yang diteliti.

#### 4) Minat Nasabah (Y)

Tabel 4

Hasil Pengujian Validitas Minat Nasabah (Y)

Variabel Y	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Y.P1	0,245	0,213	Valid
Y.P2	0,769	0,213	Valid
Y.P3	0,729	0,213	Valid
Y.P4	0,704	0,213	Valid
Y.P5	0,588	0,213	Valid
Y.P6	0,713	0,213	Valid

Sumber: Data Diolah (SPSS. 20.00), 2022

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan seluruh instrumen variabel minat nasabah (Y) valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel yang diteliti.

#### b. Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas instrumen maka menggunakan SPSS. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur realibilitas dengan uji statistic *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan realibel jika nilai cronbach Alpha > 0,60. Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5

Hasil Pengujian Realibilitas

Sumber: Data Diolah (SPSS. 20.00), 2020

Dari tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub> dan Y adalah reliabel.

#### c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi, keempat variabel (bebas dan terikat) mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal. Dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-smirnov dengan pedoman sebagai berikut:

- 1) H<sub>0</sub> diterima jika nilai p-value pada kolom Asimp. Sig (2tailed) > level of significant (a = 0,05), sebaliknya H<sub>a</sub> diterima.
- 2) H<sub>0</sub> diterima jika nilai p-value pada kolom Asimp. Sig(2tailed) < level of significant (a = 0,05), sebaliknya H<sub>0</sub> diterima.

Tabel 6

Kolmogorof-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.95497065
	Absolute	.078
Most Extreme Differences	Positive	.038
	Negative	-.078
Kolmogorov-Smirnov Z		.725
Asymp. Sig. (2-tailed)		.669

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

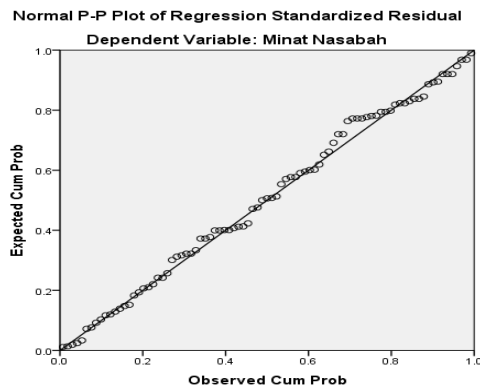
Berdasarkan tabel 6 di atas, diketahui besarnya nilai signifikansi *Asmpy.Sig (2-tailed)* sebesar 0,669 > 0,05 yang artinya data tersebut berdistribusi normal. Dengan demikian nilai probabilitas dari keempat variabel keamanan, kenyamanan, kepercayaan dan minat nasabah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov masih lebih besar dari tingkat kekeliruan 5% (0.05), maka disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

Untuk mendekati normalitas dapat menggunakan analisis grafik normal P-P Plot.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Keamanan (X <sub>1</sub> )	0,785	Reliable
Kenyamanan (X <sub>2</sub> )	0,715	Reliable
Kepercayaan (X <sub>3</sub> )	0,710	Reliable
Minat Nasabah (Y)	0,712	Reliable

Normal atau data dapat dilihat dengan dasar pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan /atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Dari grafik di atas, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi layak dipakai untuk prediksi masyarakat menabung pasca konversi berdasarkan masukan variabel independent-nya atau model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### d. Uji Multikolinearitas

Dalam uji ini menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem Multikolinieritas (Multi). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dilakukan dengan (1) melihat nilai *tolerance* berlawanan (2) *variance inflation factor* (VIF). Nilai *tolerance* yang besarnya diatas 0.1 dan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinieritas diantara variabel bebas. Hasil uji multikolinieritas dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 7

Hasil Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics
-------	-------------------------

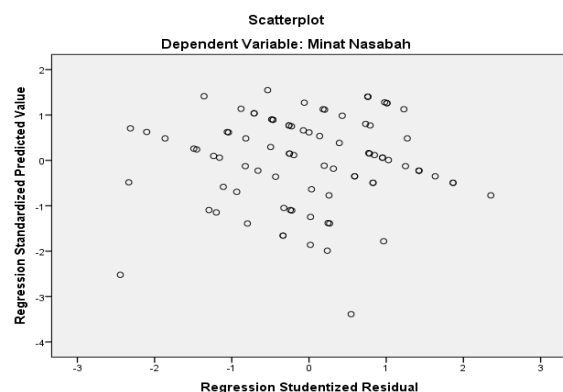
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Keamanan	1.314	3.184
Kenyamanan	2.325	3.072
Kepercayaan	3.514	1.944

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan hasil uji multikolinieritas, dapat dilihat pada tabel Coefficients kolom tolerance dan VIF dapat dilihat di atas. Nilai VIF untuk variabel keamanan yaitu 3.184 dengan Tolerance 0,314, nilai VIF untuk variabel kenyamanan yaitu 3.072 dengan tolerance 0,325, dan nilai VIF untuk variabel kepercayaan yaitu 1.944 dengan tolerance 0,514. Karena nilai *Tolerance* dari ketiga variabel > 0,10 dan VIF dari ketiga variabel < dari 10 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas pada ketiga variabel bebas tersebut. Berdasarkan syarat asumsi klasik regresi linier, bahwa model regresi linier yang baik adalah yang terbebas dari adanya multikolinieritas. Dengan demikian, model di atas telah terbebas dari adanya multikolinieritas.

#### e. Uji Heteroskedastisitas

Menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas. Dan jika varians berbeda, disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas pada penelitian ini, digunakan metode grafik *Scatterplot* yang dihasilkan dari output program SPSS versi 20 sebagai berikut:



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Deteksi dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik di atas, di mana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu Y adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah di-*studentized*. Dasar Pengambilan keputusan adalah:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Berdasarkan grafik 4.2 di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk prediksi faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget berdasarkan masukan variabel independennya.

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan, titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas pada model regresi yang dibuat.

## 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan model regresi linear berganda, dimana dalam analisis regresi tersebut akan menguji pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS berdasarkan data-data yang diperoleh dari 87 responden.

### a. Persamaan Regresi

Penelitian ini menggunakan analisis regresi untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel terikat minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget. Hasil dari SPSS yang digunakan sebagai alat analisis maka hasil regresi berganda adalah sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Hasil Pengujian Regresi**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	4.714	1.696
	Keamanan	.378	.076
	Kenyamanan	.232	.096
	Kepercayaan	.217	.080

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Dari tabel 8 di atas, hasil perhitungan variabel bebas dapat disusun dalam suatu model berikut:

$$Y = 4,714 + 0,378X_1 + 0,232X_2 + 0,217X_3$$

Keterangan:

Y = Minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget

X<sub>1</sub> = Keamanan

X<sub>2</sub> = Kenyamanan

X<sub>3</sub> = Kepercayaan

Hasil dari analisis tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

#### 1) Nilai Konstanta ( $\alpha$ )

Nilai konstanta  $\alpha$  sebesar 4,714 berarti jika keamanan (X<sub>1</sub>), kenyamanan (X<sub>2</sub>) dan kepercayaan (X<sub>3</sub>) nilainya 0 atau konstan maka minat nasabah menggunakan *internet banking* (Y) nilainya sebesar 4,714.

#### 2) Keamanan b<sub>1</sub>

Nilai konstanta regresi keamanan sebesar 0,378 yang berarti jika setiap kenaikan 1% maka minat nasabah menggunakan *internet banking* meningkat sebesar 37,8% dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Hal ini berarti keamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

#### 3) Kenyamanan b<sub>2</sub>

Nilai konstanta regresi kenyamanan sebesar 0,232 yang berarti jika setiap kenaikan 1% maka minat nasabah menggunakan *internet banking* meningkat sebesar 23,2% dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Hal ini berarti kenyamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

#### 4) Kepercayaan b<sub>3</sub>

Nilai konstanta regresi kepercayaan sebesar 0,217 yang berarti jika setiap kenaikan 1% maka minat nasabah menggunakan *internet banking* meningkat sebesar 21,7% dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Hal ini berarti kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

5) Dan jika variabel independen dalam kondisi tetap atau tidak mempengaruhi variabel dependen atau sama dengan 0 maka nilai konstanta sebesar 4,714.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Pengujian secara parsial dilakukan guna mengetahui ada tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yang terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel. 9**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.714	1.696		2.780	.007
1 Keamanan	.378	.076	.496	4.989	.000
Kenyamanan	.232	.096	.236	2.419	.018
Kepercayaan	.217	.080	.211	2.716	.008

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Berdasarkan pada tabel 9 di atas, untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel keamanan ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4,989 > t_{tabel} 1,662$  dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , dengan demikian dalam penelitian ini menerima hipotesis  $h_a$  dan menolak  $h_o$ . Hal ini berarti bahwa variabel keamanan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.
- 2) Variabel kenyamanan ( $X_2$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,419 > t_{tabel} 1,662$  dengan signifikansi sebesar  $0,018 < 0,05$ , dengan demikian dalam penelitian ini menerima hipotesis  $h_a$  dan menolak  $h_o$ . Hal ini berarti bahwa variabel kenyamanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat

nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

- 3) Variabel kepercayaan ( $X_3$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,716 > t_{tabel} 1,662$  dengan signifikansi sebesar  $0,008 < 0,05$ , dengan demikian dalam penelitian ini menerima hipotesis  $h_a$  dan menolak  $h_o$ . Hal ini berarti bahwa variabel produk bank ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

#### b. Pengujian Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya dilakukan untuk melihat apakah variabel independen (keamanan, kenyamanan dan kepercayaan) yang dimasukkan dalam suatu model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (minat nasabah menggunakan *internet banking*). Hasil perhitungan Uji F dapat dilihat pada tabel 4.16 berikut:

**Tabel 10**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	225.571	3	75.190	79.572	.000 <sup>b</sup>
Residual	78.429	83	.945		
Total	304.000	86			

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kenyamanan, Keamanan

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan pada tabel 10 di atas menunjukkan variabel keamanan ( $X_1$ ), kenyamanan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* (Y) dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 79,572 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

Jika dilihat dari  $f_{tabel}$  dengan variabel = 4 dan data 100 maka  $87 - 4 = 83$  maka  $f_{tabel} = 2,48$ . Maka  $F_{hitung} = 79,572 > F_{tabel} = 2,48$  maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan seluruh variabel bebas (keamanan, kenyamanan dan kepercayaan) berpengaruh terhadap variabel dependen (minat nasabah menggunakan *internet banking*).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis pada tabel 4.16 menerima  $h_a$  dan menolak  $h_o$  bahwa variabel keamanan ( $X_1$ ), kenyamanan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ) secara bersama-sama (simultan)

berpengaruh positif terhadap variabel minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget (Y).

### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (keamanan, kenyamanan dan kepercayaan) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (minat nasabah menggunakan *internet banking*) amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 11

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 <sup>a</sup>	.742	.733	.972

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kenyamanan, Keamanan

b. Dependent Variable: Minat Nasabah

Berdasarkan tabel 11 *Model Summary* di atas diperoleh satu model regresi dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,861. Untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya hubungan itu, maka dapat digunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel di bawah ini:

Tabel 12

Pedoman Untuk Memberi Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval	Koefisien Tingkat Hubungan
0,00 – 0,119	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,00	Sangat Kuat

Berdasarkan tabel 12 di atas pedoman untuk memberi interpretasi koefisien korelasi, maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,861 termasuk pada kategori sangat kuat. Jadi terdapat hubungan yang kuat antara variabel keamanan, kenyamanan dan kepercayaan dengan variabel

minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

Setelah  $r_{hitung}$  diketahui sebesar 0,861 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinan  $r^2$  yang dinyatakan dalam persentase. Hasilnya sebagai berikut :

$$\begin{aligned} R^2 &= (0,861)^2 \times 100\% \\ &= 0,742 \times 100\% \\ &= 74,2\% \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 74,2% dan selebihnya yang 35,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

### 1. Keamanan Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget

Dari hasil perhitungan koefisien regresi keamanan sebesar 0,378 yang berarti jika setiap kenaikan 1% maka minat nasabah menggunakan *internet banking* meningkat sebesar 37,8% dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Hal ini berarti keamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4,989 > t_{tabel} 1,662$  dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , dengan demikian dalam penelitian ini menerima hipotesis  $H_a$  dan menolak  $H_o$ . Hal ini berarti bahwa variabel keamanan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan dan memperkuat hasil penelitian sebelumnya bahwa variabel keamanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *internet banking*. Keamanan merupakan tolak ukur terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi pribadi nasabah. Semakin bagus kualitas keamanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepercayaan nasabah terhadap layanan *e-banking* yang ada di bank tersebut. Dan PT BSI KCP Jagong Jeget saat ini telah meningkatkan kualitas keamanan pada layanan *internet banking*



mereka yaitu dengan memberikan keamanan ganda berupa pin dan kata sandi.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori bahwa keamanan adalah suatu kondisi atau keadaan yang aman dan terbebas dari adanya bahaya. Keamanan dalam informasi diartikan sebagai penjagaan informasi dari seluruh ancaman yang mungkin terjadi dalam upaya untuk memastikan atau menjamin kelangsungan bisnis, meminimasi resiko bisnis dan memaksimalkan atau mempercepat pengembalian investasi dan peluang bisnis. Dalam hal ini yang dijamin adalah kerahasiaan data pribadi maupun transaksi nasabah.

## **2. Kenyamanan Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT BSI KCP Jagong Jeget**

Dari hasil perhitungan koefisien regresi kenyamanan sebesar 0,232 yang berarti jika setiap kenaikan 1% maka minat nasabah menggunakan *internet banking* meningkat sebesar 23,2% dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Hal ini berarti kenyamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,419 > t_{tabel}$  1,662 dengan signifikansi sebesar  $0,018 < 0,05$ , dengan demikian dalam penelitian ini menerima hipotesis  $H_a$  dan menolak  $H_o$ . Hal ini berarti bahwa variabel kenyamanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

Hasil tersebut sesuai dengan hasil penelitian bahwa faktor kenyamanan dalam penggunaan *internet banking* mempunyai hubungan atau pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking*, karena dari rasa nyaman yang dimiliki nasabah penggunaan *internet banking* tidak lagi diragukan dalam penggunaannya.

Prinsip kenyamanan artinya sebuah pandangan pada nasabah agar mampu melakukan kegiatan transaksi *internet banking* dengan nilai yang diberikan atas fasilitas *internet banking*, sehingga menimbulkan kenyamanan pribadi dan

penghematan waktu dalam aktivitas tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa ketika faktor kenyamanan dalam menggunakan *internet banking* mengalami kenaikan maupun penurunan, maka hal tersebut akan mempengaruhi tingkat penggunaan dalam menggunakan *internet banking*. Hal ini menunjukkan bahwa disaat nasabah merasakan kenyamanan dalam melakukan transaksi, nyaman dalam mendapatkan apa yang dibutuhkan, serta nyaman dalam pengoperasian *internet banking*, maka akan mempengaruhi minat penggunaan nasabah menggunakan *internet banking*.

## **3. Kepercayaan Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking pada PT BSI KCP Jagong Jeget**

Dari hasil perhitungan koefisien regresi kepercayaan sebesar 0,217 yang berarti jika setiap kenaikan 1% maka minat nasabah menggunakan *internet banking* meningkat sebesar 21,7% dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Hal ini berarti kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,716 > t_{tabel}$  1,662 dengan signifikansi sebesar  $0,008 < 0,05$ , dengan demikian dalam penelitian ini menerima hipotesis  $H_a$  dan menolak  $H_o$ . Hal ini berarti bahwa variabel produk bank ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu dan memperkuat hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan dengan minat nasabah menggunakan *E-Banking*. Ini menandakan bahwa nasabah memilih menggunakan *internet banking* karena tingkat kepercayaan menggunakan *internet banking* itu banyak. Seperti dipercaya baik tingkat keamanan maupun kerahasiaannya.

Hasil ini senada dengan teori yang menjelaskan bahwa kepercayaan konsumen

adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan, dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Dengan kata lain semua pengetahuan dan kesimpulan yang dibuat konsumen tentang *internet banking* bisa dikatakan sebagai suatu yang bisa membuat konsumen menjadi percaya dalam menggunakan *internet banking*.

#### **4. Keamanan, Kenyamanan dan Kepercayaan Secara Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT BSI KCP Jagong Jeget**

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 79,572 nilai ini lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,48 atau  $F_{hitung} 79,572 > F_{tabel} 2,48$  dengan probabilitas 0.000. Karena nilai probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi minat nasabah menggunakan *internet banking* atau dapat dikatakan bahwa ketiga variabel bebas keamanan, kenyamanan dan kepercayaan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya bahwa keamanan, kenyamanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.

Keamanan dan privasi merupakan keyakinan nasabah atas terjaminnya transaksi yang aman dan terjaganya informasi pribadi, keamanan merupakan salah satu faktor penting yang mendorong minat nasabah untuk menggunakan *internet banking*, karena jika kurangnya faktor keamanan maka minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* akan semakin berkurang, sejak mudahnya seseorang untuk melakukan kejahatan atau mencuri data pribadi orang lain, suatu layanan *internet banking* harus mempunyai keamanan

yang memadai sehingga nasabah merasa aman saat menggunakan layanan tersebut. Dengan kata lain nasabah percaya terhadap keamanan *internet banking*.

Kenyamanan dalam *internet banking* merupakan hal yang mempengaruhi minat nasabah. Karena ketika nasabah sudah merasa nyaman akan suatu produk atau pelayanan yang diberikan oleh bank, maka nasabah akan loyal terhadap bank tersebut sebagai penyedia layanan. Dalam pandangan ekonomi islam penyelarasan kenyamanan merupakan solusi bagi perbankan syari'ah. *Internet banking BSI* memberikan kenyamanan yang baik kepada para nasabah penggunaanya. Karena nasabah dapat melakukan transaksi yang diinginkan kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang ke Bank dan tidak perlu menunggu antrian.

Kepercayaan secara jelas sangat bermanfaat dan penting untuk membangun hubungan, walaupun menjadi pihak yang terpercaya perbankan tidak mudah untuk mempertahankan usaha yang telah diraihnya. Keyakinan suatu konsumen terhadap produk yang disediakan bank merupakan nilai lebih bagi bank, dan harus selalu dijaga oleh bank penyedia jasa. Untuk membangun hubungan jangka panjang dengan nasabahnya maka bank harus selalu berkomunikasi dengan nasabahnya, sehingga nasabah merasa aman dan percaya terhadap bank tersebut karena nasabah dengan mudah dapat memperoleh informasi yang mereka inginkan dari bank tersebut.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *internet banking* dengan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah PT BSI KCP Jagong Jeget, maka dapat disajikan beberapa kesimpulan dari hasil analisis yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil uji parsial bahwa variabel keamanan ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,989  $> t_{tabel}$  1,662 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , dengan demikian dalam penelitian ini menerima hipotesis  $h_a$  dan menolak  $h_o$ . Hal ini berarti bahwa variabel keamanan ( $X_1$ )

- mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.
2. Dari hasil uji parsial bahwa variabel kenyamanan ( $X_2$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,419 > t_{tabel} 1,662$  dengan signifikansi sebesar  $0,018 < 0,05$ , dengan demikian dalam penelitian ini menerima hipotesis  $h_a$  dan menolak  $h_o$ . Hal ini berarti bahwa variabel kenyamanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.
  3. Dari hasil uji parsial bahwa variabel kepercayaan ( $X_3$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,716 > t_{tabel} 1,662$  dengan signifikansi sebesar  $0,008 < 0,05$ , dengan demikian dalam penelitian ini menerima hipotesis  $h_a$  dan menolak  $h_o$ . Hal ini berarti bahwa variabel produk bank ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.
  4. Dari hasil uji simultan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa diperoleh nilai  $F_{hitung} 79,572 > F_{tabel} 2,48$  dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,000. Dengan demikian keamanan, kenyamanan dan kepercayaan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh

positif dan signifikan terhadap variabel minat nasabah menggunakan *internet banking* pada PT BSI KCP Jagong Jeget.

## REFERENSI

- Budi Agus Riswandi. 2015. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Budi Rahardjo. 2014. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Jakarta: Insan Infonesia.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Moh. Nazir. 2016. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Muhammad Bisri. 2016. *Statistik*. Surakarta: IAIN Surakarta.
- Muhammad Fachmi & Ikrar Putra Setiawan. 2020. *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*. Malang: Pustaka Learning Center.
- Nurastuti Wiji. 2015. *Teknologi Perbankan*. Jogjakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyono dan Maryanto. 2016. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi.