

**PENGARUH KEMAMPUAN TEKNOLOGI INFORMASI,
KEMUDAHAN, RISIKO DAN FITUR LAYANAN TERHADAP
MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING
(Studi Empiris Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kota Banjarmasin)**

**Ida Mentayani
Rusmanto
Rahmiati
idamentayani@yahoo.co.id**

STIE NASIONAL BANJARMASIN

Abstract,

This research aims to provide empirical evidence about the influence on the effect of technological capabilities, ease, risks, and service features to customers' interest in using internet banking at Bank BRI in Banjarmasin.

The population in this research are all customers who use internet banking BRI BRI in the unit In Banjarmasin, Teluk Dalam unit, Pasar Lama unit and unit Belitung. Sampling technique used was quota sampling, in which the sample is chosen technique considering a relatively short research time and research objects consist of three units of BRI office. Additionally customers who use internet banking are visiting the office unit is also relatively small, so in this study the researchers gave the quota of each office unit of 20 people. The sample taken is 60 customers who use internet banking at BRI unit Teluk Dalam, in the pasar lama and the BRI BRI unit Belitung. Types and data sources of primary data obtained through a questionnaire distributed at bank customers as respondents, supplemented with secondary data obtained from various references. Multiple Linear Regression method used to test the hypothesis that has been proposed.

The results of the research provide empirical evidence that the ability of information technology partially affect the interest of customers using internet banking, convenience partially affect the interest of customers using internet banking, risk is partially affect the interest of customers using internet banking, service features partially affect the interest of customers using internet banking. While simultaneously the ability of information technology affect the interest of customers using internet banking. The coefficient of determination adjusted R Square showed a value of 0.553 or 55.3%. Shows that the value of bank customers' interest in using internet banking can be explained by the ability of information technology, convenience, risk and service features of 55.3%. If adjusted R Square has a value > 0.5 / $d 1$, is to have a strong influence.

Keywords : Information Technology Capabilities, Ease, Risk, Feature Service, Customer Interests Using Internet Banking.

Abstrak,

Penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh mengenai pengaruh kemampuan teknologi, kemudahan, risiko, dan fitur layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking pada Bank BRI di Kota Banjarmasin.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BRI yang menggunakan *internet banking* BRI di unit Teluk Dalam Banjarmasin, unit Pasar Lama dan unit Belitung. Teknik sampel yang digunakan adalah *Quota Sampling*, di mana dipilihnya teknik sampel ini mengingat waktu penelitian yang relatif singkat dan obyek penelitian terdiri dari tiga unit kantor BRI. Selain itu nasabah yang menggunakan *internet banking* yang berkunjung ke kantor unit juga relatif sedikit, sehingga dalam penelitian ini peneliti memberikan kuota masing-masing kantor unit sebanyak 20 orang. Dengan demikian, sampel penelitian yang diambil adalah 60 nasabah yang menggunakan internet banking di unit BRI Teluk Dalam, di BRI unit Pasar lama dan unit BRI Belitung. Jenis dan sumber data berupa data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan pada nasabah bank sebagai responden, dilengkapi dengan data sekunder yang diperoleh dari berbagai referensi. Metode regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa kemampuan teknologi informasi secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, kemudahan secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, risiko secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, fitur layanan secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Sedangkan secara simultan kemampuan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking. Nilai koefisien determinasi *adjusted R-Square* menunjukkan nilai sebesar 0,553 atau 55,3%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa minat nasabah bank dalam menggunakan *internet banking* dapat dijelaskan oleh kemampuan teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan sebesar 55,3%. Jika nilai *adjusted R-Square* memiliki nilai $> 0,5$ s/d 1, berarti memiliki pengaruh kuat.

Kata Kunci : Kemampuan Tehnologi Informasi, Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan, Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking

Pemanfaatan	teknologi	merupakan keunggulan kompetitif
informasi dalam	organisasi	mengacu pada kemampuan teknologi

informasi untuk meningkatkan bahkan memenangkan sumber daya fisik dalam menghadapi persaingan, selain memanfaatkan sumber daya konseptual, yaitu data dan informasi. Kemampuan teknologi informasi yang dibangun dengan dasar teknologi informasi akan memiliki sejumlah keunggulan antara lain dapat menekan biaya, meningkatkan kualitas dan efisien serta kecepatan pengolahan data sehingga kemampuan dalam menghasilkan informasi akuntansi untuk pengambilan keputusan manajemen perusahaan lebih diandalkan pada kondisi persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini. Menurut O' Brien, (2005, 76) Teknologi informasi memainkan peranan penting dalam perekayasaan ulang dalam proses bisnis. Kecepatan, kemampuan pemrosesan informasi dan konektivitas komputer serta teknologi internet dapat secara mendasar meningkatkan efisiensi para bisnis, seperti juga meningkatkan komunikasi dan kerjasama.

Salah satu model pemanfaatan teknologi informasi

yaitu *internet banking*. *Internet banking* yaitu fasilitas dari bank yang bisa digunakan untuk bertransaksi secara mudah tanpa perlu nasabahnya berkunjung secara langsung pada bank yang bersangkutan. Penggunaan teknologi informasi yang sudah canggih sekarang ini memprediksi tingkat pemakai semakin diminati, dan pemakaian yang berdasarkan kemampuan, kemudahan, risiko dan fitur layanan akan dipertimbangkan dalam menggunakan *internet banking*. Salah satu bank yang memanfaatkan teknologi informasi dalam kegiatannya adalah Bank BRI melalui penggunaan *internet banking*. Kadir (2003) menyatakan bahwa "Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini sangat besar". Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan-kegiatan bisnis, memberikan andil besar terhadap perubahan mendasar pada struktur, operasi dan manajemen organisasi. Berkat teknologi ini, berbagai kemudahan dapat dirasakan manusia, peranan teknologi informasi meliputi:

- a. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam tugas ini, teknologi informasi melakukan otomatisasi terhadap suatu tugas atau proses.
- b. Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
- c. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Kemudahan penggunaan *internet banking* dimana tingkat seseorang meyakini bahwa penggunaan *internet banking* merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan *internet banking* dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai. Beberapa indikator kemudahan penggunaan *internet banking* antara lain sangat mudah dipelajari, *internet banking*

mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna dan ketrampilan pengguna bertambah dengan menggunakan *internet banking*. Kemudahan yang diberikan oleh *internet banking* menyebabkan nasabah berminat untuk menggunakannya.

Dibalik kemudahan penggunaan *internet banking* pasti ada risiko yang akan dialami penggunanya berupa tindak kejahatan di dunia maya atau biasa disebut *Cyber Crime*, sehingga diperlukan kehati-hatian agar tercipta keamanan dan kenyamanan dalam transaksi *internet banking*. Di Indonesia sendiri banyak sekali penyimpangan karena penggunaan *internet banking*, *sms banking*, kartu kredit dan kartu debit yang rawan terhadap tindak kriminal. Sedangkan kejahatan lainnya berupa *online trading* fiktif yaitu mencantumkan barang dagangnya dan ketika orang tertarik untuk membeli kemudian mentransfer uang ke nomor rekening penjual barangnya tidak terkirim. Adanya SMS palsu untuk mentransfer sejumlah uang merupakan modus selanjutnya

walaupun dalam penanganan kasus ini tidak terlalu banyak kerugiannya, namun ini merupakan modus yang harus wajib untuk diketahui dan dipelajari. Dengan demikian resiko yang diderita bila mempergunakan *internet banking* mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakannya.

Kelengkapan fitur layanan *internet banking* merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan *teller/customer service* dan banyak hal yang dipertimbangkan nasabah bank dalam transaksi melalui *online banking*. Fasilitas yang dimiliki BRI itu bermacam-macam yaitu ATM BRI, *SMS Banking* BRI, *Internet Banking* BRI, E-BUZZ, KIOS BRI, Mini ATM BRI, BRIZZI, *Mocash*, EDC *MERCHAN*. Fitur atau menu dari internet itu sendiri, yaitu Informasi Rekening berupa informasi saldo, mutasi rekening, transfer dana, transfer antar rekening BRI, transfer ke bank lain, transaksi terjadwal, tambah transfer, lihat

status daftar transfer, pembayaran dan pembelian, pembayaran tagihan kartu kredit Bank BRI. Pembayaran kartu kredit bank lain seperti Citibank, RBS, ANZ, SCB, HSBC, sementara pembayaran telepon/selular berupa Telkom, kartu Halo, Flexi, Matrix, Listrik, sedangkan internet berupa *speedy*, *flash* pembayaran, dan pembayaran *multifinance* berupa FIF, BAF, Financia, OTO, Verena, WOM. Pembayaran terpadu (pembayaran untuk beberapa transaksi sekaligus dalam satu kali eksekusi), bahkan bisa juga pembelian isi ulang pulsa seperti IM3, Mentari, Simpati, Kartu As, XL, SMART, AXIS, 3 (Tri). Deposit *e-Money* Transaksi terjadwal, Tambah Pembayaran Tagihan, Lihat Status Daftar Pembayaran, Daftar Pembayaran, Pelayanan Nasabah, Pesan Masuk, Pesan yang telah terkirim, Buat Pesan Baru, Administrasi, Ubah *Password*, Ubah Alamat *e-mail*, Catatan Aktivitas, Daftar Rekening Tujuan, Transfer Dana, Pembayaran Tagihan, mTOKEN : Permintaan mTOKEN. Beragamnya fitur layanan yang berada pada *internet banking*

akan menarik minat nasabah untuk menggunakannya.

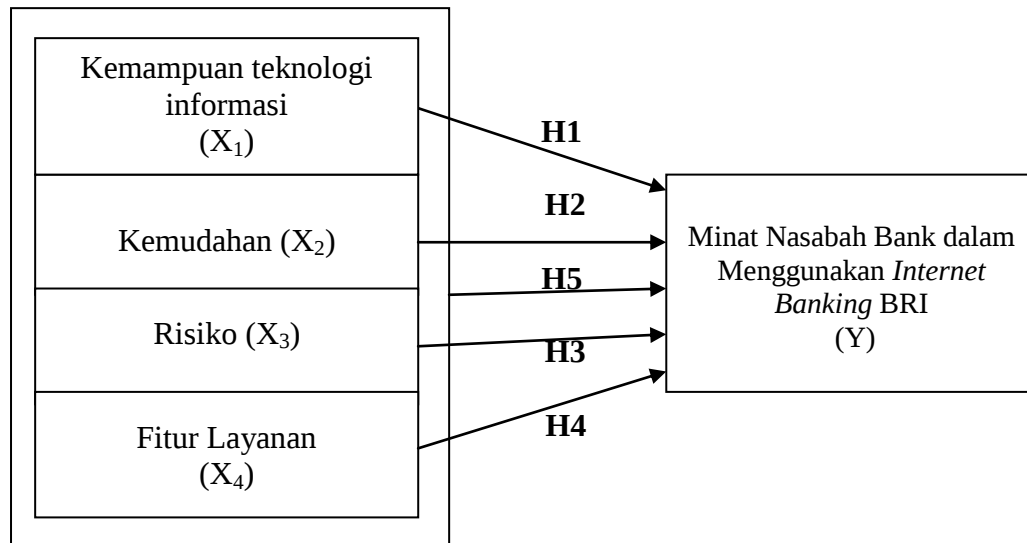
Fitur layanan yang lengkap sehingga kebutuhan nasabah untuk melakukan transaksi akan terpenuhi dan *internet banking* memiliki keamanan yang tinggi terhadap bahaya virus komputer dan biaya menggunakan *internet banking* pun sangat murah. Inovasi pelayanan perbankan melalui teknologi *internet banking* diharapkan dapat menekan biaya transaksi dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank. Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Sedangkan nasabah merupakan konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dalam proses transaksi barang ataupun jasa. Dengan demikian pengertian minat nasabah yaitu keinginan nasabah untuk menggunakan *internet banking* yang terdiri dari keinginan menggunakan *internet banking* dimasa mendatang, kesesuaian penggunaan *internet banking* dengan kebutuhan, dukungan dalam menggunakan

internet banking, dan keinginan merekomendasikan *internet banking*. Hasil penelitian Pertiwi (2008) menunjukkan bahwa resiko, manfaat dan kemudahan penggunaan sangat mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

Menurut penelitian Amijaya (2010) menunjukkan bahwa persepsi teknologi, kemudahan dalam menggunakan, resiko, dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian Amalia (2014) terdapat korelasi antara persepsi atas teknologi Academic Information System (AIS) dengan minat ulang dosen menggunakan AIS, terdapat korelasi antara persepsi kemudahan penggunaan AIS dengan minat ulang dosen menggunakan AIS, terdapat korelasi antara persepsi risiko AIS dengan minat ulang dosen menggunakan AIS, terdapat korelasi antara fitur layanan AIS dengan minat ulang dosen menggunakan AIS.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan rasionalisasi yang

diajukan maka model kerangka penelitian sebagai berikut :



Gambar 1. Model Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dipaparkan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Kemampuan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.

H2 : Kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.

H3 : Risiko berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.

H4 : Fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.

H5 : Kemampuan teknologi informasi, kemudahan, risiko, dan

fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

METODE

Penelitian ini dilakukan pada tiga Unit Bank BRI di Banjarmasin, yaitu PT Bank Rakyat Indonesia unit Teluk Dalam di jalan Mayjend. Soetoyo S. No. 108 RT. 36 Banjarmasin, PT Bank Rakyat Indonesia unit Pasar Lama di Jalan D.I Panjaitan No. 75 Banjarmasin dan PT Bank Rakyat Indonesia unit Belitung di jalan Belitung Darat No. 1 RT. 29 Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, yaitu suatu metode yang bertujuan

untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dengan menggunakan teknik statistik yang menganalisis pengaruh kemampuan teknologi informasi, kemudahan, resiko dan fitur layanan terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan *internet banking* BRI.

Variabel independen (bebas) adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah:

1. Kemampuan teknologi Informasi, yaitu kemampuan teknologi informasi berupa *internet banking* dalam mendukung aktivitas yang terdiri dari kecepatan transaksi, kegunaan transaksi dan efektivitas transaksi dan mendukung aktivitas.
2. Kemudahan, yaitu penggunaan teknologi informasi yang memberikan kemudahan bagi pemakainya dan yang terdiri dari efisiensi waktu, kemampuan melakukan transaksi,

kemudahan operasional *banking* dan penggunaan yang fleksibel.

3. Risiko, yaitu perkiraan konsumen dalam menderita kerugian yaitu terdiri dari besarnya risiko, keamanan transaksi, kebutuhan transaksi dan jaminan keamanan dari bank.
4. Fitur layanan, yaitu fasilitas layanan yang disediakan *internet banking* terdiri dari kelengkapan fasilitas transaksi, kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan, keamanan fasilitas dari virus komputer dan biaya penggunaan fasilitas.

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini variabel dependennya adalah minat nasabah Bank dalam menggunakan *internet banking* BRI yaitu keinginan nasabah untuk menggunakan *internet banking* terdiri dari keinginan menggunakan *internet banking* dimasa mendatang, kesesuaian penggunaan *internet banking* dengan kebutuhan, dukungan dalam menggunakan

internet banking, dan keinginan merekomendasikan *internet banking*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BRI yang menggunakan *internet banking* BRI di unit Teluk Dalam Banjarmasin, unit Pasar Lama dan unit Belitung. Teknik sampel yang digunakan adalah *quota sampling*, di mana dipilihnya teknik sampel ini mengingat waktu penelitian yang relatif singkat dan obyek penelitian terdiri dari tiga unit kantor BRI. Selain itu, nasabah yang menggunakan *internet banking* yang berkunjung ke kantor unit juga relatif sedikit, sehingga dalam penelitian ini peneliti memberikan kuota masing-masing kantor unit sebanyak 20 orang. Dengan demikian, sampel penelitian yang diambil adalah 60 nasabah yang menggunakan *internet banking* di unit BRI Teluk Dalam, di BRI Unit Pasar Lama dan Unit BRI Belitung.

Penelitian ini menggunakan dua jenis teknik analisis data untuk mendapatkan hasil yang akurat dan informatif atas masalah yang telah dirumuskan yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial (statistik

parametrik) yang terdiri dari pengujian kualitas data, pengujian asumsi klasik dan pengujian hipotesis. Untuk menentukan *valid* tidaknya suatu item, ditentukan dengan membandingkan antara angka korelasi *Product Moment Pearson* (r-hitung) dengan (r-tabel). Penentuan standar validitas menggunakan litelatur (Jonathan Sarwono: 85) yakni dengan tingkat kesalahan 10% maka r-tabel 0.240, data yang dikatakan *valid* korelasi lebih besar dari r-tabel dan nilai korelasi lebih kecil tidak diproses ketahap berikutnya. Untuk melihat reliabilitas masing-masing instrumen yang digunakan, peneliti menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS for windows versi 20*.

Uji asumsi klasik diperlukan sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Uji asumsi klasik yang dilakukan yaitu uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi. Metode analisis

regresi linier berganda berfungsi untuk mengetahui hubungan/pengaruh dari variabel bebas dengan variabel terikat. Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi SPSS for windows versi 20. Model persamaan regresi linier berganda untuk menguji hipotesis menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05 dengan formulasi sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Minat nasabah bank dalam menggunakan *internet banking*

X1 = Kemampuan teknologi informasi

X2 = Kemudahan

X3 = Risiko

X4 = Fitur layanan

a = Konstanta

β = Koefisien

e = Kesalahan (*error item*)

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui :

Uji hipotesis secara parsial (Uji t) yaitu uji yang dilakukan untuk menguji pengaruh kemampuan teknologi informasi (X1),

kemudahan (X2), risiko (X3) dan fitur layanan (X4) terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan *internet banking* BRI (Y) secara parsial. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95% dengan kriteria $p < 0,05$, maka hipotesis (H1) yang diajukan diterima. Uji hipotesis secara simultan (Uji F) yaitu uji yang digunakan untuk menguji pengaruh pengaruh kemampuan teknologi informasi (X1), kemudahan (X2), risiko (X3) dan fitur layanan (X4) terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan *internet banking* BRI (Y) secara bersama-sama. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95% dengan derajat kriteria $p < 0,05$ maka hipotesis (H5) yang diajukan diterima.

Uji determinasi yaitu koefisien determinasi pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi yang kecil mengindikasikan kemampuan variabel independent dalam

menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang mendekati satu berarti kemampuan variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah biasa terhadap jumlah variabel independent yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Oleh sebab itu, banyak

peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R²* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted R²* dapat naik/turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu hasil jawaban/respon dari masing-masing responden penelitian yang diukur dengan skala likert. Tabel 1 berikut ini menjelaskan karakteristik sampel terutama mencakup mean, standar deviasi, nilai minimum dan maksimum.

Tabel 1. Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemampuan Teknologi Informasi	60	12.00	20.00	16.9333	2.23126
Kemudahan	60	12.00	18.00	15.4000	1.40459
Risiko	60	14.00	20.00	15.7667	1.76948
Fitur Layanan	60	13.00	20.00	17.3333	1.84728
Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking	60	10.00	20.00	15.4833	2.11926
Valid N (listwise)	60				

Sumber : Output Statistik SPSS

Berdasarkan tabel 1 tentang statistik deskriptif bahwa dari keempat variabel bebas tersebut tampak bahwa variabel kemampuan teknologi informasi mempunyai nilai *mean* sebesar 16,93 dan standar deviasi 2,231. Untuk variabel kemudahan memiliki nilai *mean* sebesar 15,4 dan standar deviasi 1,405, untuk variabel risiko mempunyai nilai *mean* sebesar 15,767 dan deviasi standarnya 1,769. Fitur layanan memiliki nilai *mean* sebesar 17,33 dan standar deviasi 1,847. Sementara minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* mempunyai nilai *mean* sebesar 15,483 dan dengan standar

deviasi 2,119. Berdasarkan seluruh variabel penelitian menunjukkan bahwa nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai *mean*, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa penyebaran data penelitian cukup baik.

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Dengan menggunakan hipotesis alternatif (H_a) berarti diduga Kemampuan Teknologi Informasi (X1), Kemudahan (X2), Risiko (X3) dan Fitur Layanan (X4) berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-5.027	2.478		-2.028	.047		
Kemampuan Teknologi Informasi	.209	.094	.221	2.238	.029	.781	1.281
Kemudahan	.466	.164	.309	2.850	.006	.645	1.550
Risiko	.309	.145	.258	2.133	.037	.520	1.923
Fitur Layanan	.284	.118	.247	2.411	.019	.720	1.388

a. Dependent Variable: Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking

Sumber : Output Statistik SPSS

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (Tabel 2) terhadap

variabel kemampuan tehnologi informasi diperoleh nilai t sebesar

2,238 dengan nilai signifikansi sebesar 0,029, yang berarti nilai yang diperoleh lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05. Dengan demikian berarti H1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank BRI di Kota Banjarmasin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah bank menggunakan *internet banking* karena berkat peranan teknologi informasi, berbagai kemudahan dapat dirasakan manusia meliputi teknologi informasi menggantikan peran manusia, teknologi informasi memperkuat peran manusia, teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kemampuan teknologi yang saat ini digunakan oleh Bank BRI sangat memudahkan nasabah dalam

melakukan transaksi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Gilang Rizky Amijaya (2010) dan Amalia (2014) yang menyimpulkan bahwa “persepsi teknologi, kemudahan dalam menggunakan, resiko, dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan *internet banking*”.

Dari hasil pengujian secara parsial (Tabel 2) terhadap variabel kemudahan diperoleh nilai t sebesar 2,850 dengan signifikansi 0,006 yang berarti nilai yang diperoleh lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05 maka H2 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank BRI Di kota Banjarmasin. Kemudahan menggunakan *internet banking* berpengaruh terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan *internet banking* karena kemudahan dalam menggunakan suatu jasa layanan *internet banking* yang disediakan oleh Bank BRI akan dapat membantu nasabah untuk melakukan segala macam transaksi

yang dibutuhkan nasabah serta dan waktu dan tempat sangat fleksibel karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fita Pertiwi (2008) Gilang Rizky Amijaya (2010) dan Amalia (2014) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*”.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (Tabel 2) terhadap variabel risiko diperoleh nilai t sebesar 2,133 dengan nilai signifikansi sebesar 0,037 yang berarti nilai yang diperoleh lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 berarti H3 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa risiko berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank BRI Di kota Banjarmasin. Risiko berpengaruh terhadap minat nasabah bank menggunakan *internet banking* karena tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil resiko akan berdampak positif pada minat konsumen untuk menggunakan teknologi yang ditawarkan. Risiko

merupakan suatu keadaan ketidaktentuan yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara *online*. Orang benar-benar mempertimbangkan jarak dan suasana adil dalam transaksi online dan infra struktur global yang banyak mengandung unsur resiko. Risiko yang minimal dalam bertransaksi menggunakan *internet banking* sangat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* dalam bertransaksi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fita Pertiwi (2008) Gilang Rizky Amijaya (2010) dan Amalia (2014)

Hasil pengujian secara parsial (Tabel 2) terhadap variabel fitur layanan diperoleh nilai t sebesar 2,411 dengan nilai signifikansi sebesar 0,019 yang berarti nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05, artinya H4 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada

Bank BRI Di kota Banjarmasin. Kelengkapan fitur layanan *internet banking* yang beragam merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan *teller/customer service* merupakan hal yang dipertimbangkan nasabah bank

dalam transaksi melalui *online banking*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Fita Pertiwi (2008) Gilang Rizky Amijaya (2010) dan Amalia (2014).

Hasil pengujian dengan menggunakan analisis ANOVA dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini :

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	154.462	4	38.616	19.217	.000 ^a
Residual	110.521	55	2.009		
Total	264.983	59			

a. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Kemudahan, Kemampuan Teknologi Informasi, Risiko

b. Dependent Variable: Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking

Sumber : Output Statistik SPSS

Berdasarkan hasil uji analisis ANOVA pada tabel 3, telah diketahui bahwa variabel kemampuan teknologi informasi, kemudahan dalam penggunaan, risiko dan fitur layanan memperoleh nilai signifikansi F adalah 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05. Dari hasil analisis regresi dapat diketahui pula bahwa secara bersama-sama variabel independen

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dapat di buktikan dari F sebesar 19.217 dengan probabilitas 0,000 yang menunjukkan bahwa kemampuan teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah bank menggunakan *internet banking*.

Uji Koefisien Derterminasi (R^2) pada intinya untuk mengukur

seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi yang kecil mengindikasikan kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai

koefisien determinasi yang mendekati satu berarti kemampuan variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. Hasil Uji Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.763 ^a	.583	.553	1.41756	1.553

a. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Kemudahan, Kemampuan Teknologi Informasi, Risiko

b. Dependent Variable: Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking

Sumber : Output Statistik SPSS

Berdasarkan tabel 4 di peroleh nilai koefisien determinasi *adjusted R Square* menunjukkan nilai sebesar 0,553 atau 55,3%. Nilai tersebut menunjukan bahwa minat nasabah bank dalam menggunakan *internet banking* dapat dijelaskan oleh kemampuan teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan sebesar 55,3%. Jika nilai *adjusted R Square* memiliki nilai $> 0,5$ s/d 1, berarti memiliki pengaruh kuat.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan memiliki pengaruh kuat terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan *internet banking*. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini sebesar 44,7%. Adapun variabel lain yang direkomendasikan untuk penelitian selanjutnya adalah Kepercayaan, Manfaat, dan Kualitas Layanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara empiris kemampuan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* karena dengan kemampuan teknologi informasi, berbagai kemudahan dapat dirasakan manusia meliputi teknologi informasi menggantikan peran manusia, teknologi informasi memperkuat peran manusia, teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kemampuan teknologi yang saat ini digunakan oleh Bank BRI Banjarmasin meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara empiris kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* karena kemudahan dalam menggunakan suatu jasa layanan *internet banking* yang disediakan oleh Bank BRI Banjarmasin akan dapat membantu nasabah untuk melakukan segala macam transaksi yang dibutuhkan nasabah dan dapat dilakukan tanpa adanya batasan waktu dan tempat.
3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara empiris risiko berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* karena tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil resiko akan berdampak positif pada minat konsumen untuk menggunakan teknologi yang ditawarkan.
4. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara empiris fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* karena kelengkapan fitur layanan *internet banking* yang

beragam merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan *teller/customer service* dipertimbangkan nasabah bank dalam bertransaksi melalui *online banking*.

5. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara empiris kemampuan teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan *internet banking* BRI di kota Banjarmasin. Nilai koefisien determinasi *adjusted R Square* menunjukkan nilai sebesar 0,553 atau 55,3%. Nilai tersebut menunjukan bahwa minat nasabah bank dalam menggunakan *internet banking* dapat dijelaskan oleh kemampuan teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan sebesar 55,3%. Jika nilai *adjusted R Square* memiliki nilai

> 0,5 s/d 1, berarti memiliki pengaruh kuat.

Saran

1. Berdasarkan parameter minat nasabah menggunakan *internet banking* telah terbukti bahwa faktor kemampuan teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan dapat mempengaruhi perubahan minat nasabah dalam memilih jasa layanan yang disediakan oleh perbankan. Oleh karenanya peneliti memberikan saran khususnya bagian deversifikasi jasa layanan BRI untuk selalu menjaga konsistensi unsur yang sinergis dengan jasa layanan *internet banking*, sehingga para nasabah mudah menggunakannya dan tidak mengalami kesulitan.
2. Untuk penelitian selanjutnya peneliti merekomendasikan variabel kepercayaan, manfaat, dan kualitas layanan sebagai variabel yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* dan lebih memperluas daerah

penelitian serta meningkatkan jumlah nasabah sebagai responden.

Hal 211-230, Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah.

Kadir, A. 2003. Pengenalan teknologi informasi. Yogyakarta: Andi.

DAFTAR PUSTAKA

Amijaya, Gilang Rizky, 2010. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bca). Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Amalia, 2014. Persepsi Tehnologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko dan Fitur Layanan Academic Information Academic Terhadap Minat Ulang Dosen Menggunakan AIS, Akuntabilitas, Vol VII No.03,

O'Brian, David and Detmar Straub, 2005. The Relative Importance of Perceived Ease of Use in IS Adoption: A Study of e-Commerce Adoption Journal of the association for information system, volume I, article 8, October 2005.

Pertiwi, Fita, 2008. Pengaruh Resiko, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking. Yogyakarta: Laporan Tesis: Universitas PGRI.