

**Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan
Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking
(Studi Pada Bank Syariah Mandiri)**

Heny Agustina

Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

Email : heni@unusa.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara teknologi informasi, kemudahan, dan fitur layanan terhadap nasabah dalam menggunakan internet banking. Objek dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) yang menjadi pegawai Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (UNUSA). Dengan pertimbangan semakin berkembangnya bank-bank syariah di Indonesia. Sebanyak 155 sampel diambil dan dianalisis menggunakan SPSS 18.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi, kemudahan dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking.

Kata kunci: Teknologi Informasi, Kemudahan, Fitur Layanan, Minat Nasabah Bank.

PENDAHULUAN

Teknologi di era globalisasi saat ini sedang berkembang, banyaknya perusahaan yang melirik dunia teknologi ini dengan bergabung bersama didalam usaha teknologi informasi (TI). Menurut Davis (1989) TAM (Technology Acceptance Model) merupakan salah satu model perilaku pemanfaatan teknologi informasi dalam literatur sistem informasi manajemen. Salah satu pemanfaat teknologi yaitu internet. Internet saat ini menjadi suatu komponen yang penting untuk manusia. Di era modernisasi saat ini, manusia tidak dapat dipisahkan dari internet, karena dari internet kita dapat mengetahui dari hal kecil sampai hal besar dengan mudah dan cepat. Menurut news.detik.com digital, social, and mobile report, pengguna aktif internet di Indonesia pada tahun 2016 meningkat 15% dari tahun 2015. WeAreSocial juga menyatakan bahwa sekitar 88,1 juta orang Indonesia menggunakan internet dari total populasi 259 juta jiwa. Kini orang banyak menghabiskan waktu mereka untuk menggunakan internet. Kehidupan manusia saat ini telah menggeser kebiasaan lama, maka hal ini berdampak pada perindustrian, perbankan, dll (Wajdi, Ummah, & Sari, 2017).

Sektor perbankan mempunyai peranan yang sangat strategis dalam menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Maka perbankan harus selalu berinovasi dengan memperbaiki kualitas dan kuantitas nya.

Dengan adanya fenomena yang tidak dapat lepas dari internet maka perbankan mulai mengadopsi dalam pemanfaatan internet untuk mengembangkan usahanya. Terdapat banyak bank

di Indonesia yang menawarkan layanan internet banking untuk dapat memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari, salah satunya yaitu bank syariah mandiri. Terdapat beberapa fitur layanan internet banking bank syariah mandiri antara lain BSM net banking, BSM mobile banking, BSM card, BSM SMS banking, BSM Elektronik Payroll, dan BSM E-Money. Inovasi perbankan melalui teknologi internet banking diharapkan dapat menekan transactional cost serta antrian di bank. Menurut Warjiyo (2006), alat pembayaran non tunai memberikan manfaat kepada perekonomian, antara lain: tingkat kepuasan konsumen yang semakin bertambah dengan berkurangnya biaya transaksi, adanya sumber pendapatan bagi penyedia jasa pembayaran non tunai, peningkatan kecepatan transaksi, pertumbuhan ekonomi, dan tingkat kesejahteraan (Yazid & Suryanto, 2016).

Selain itu Internet banking dapat memberikan keuntungan untuk nasabah ataupun bank. Untuk nasabah, Internet banking menghilangkan batas ruang dan waktu. Internet banking menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun nasabah ingin bertransaksi. Dan untuk pihak bank, internet banking dapat menjadi solusi dalam meminimalisir budget pengembangan infrastruktur dibanding membuka outlet ATM.

Namun, nasabah bank saat ini masih banyak yang hanya sekedar memanfaatkan internet banking untuk pengecekan saldo saja, padahal jasa yang diberikan di internet banking sekarang sudah semakin banyak. Dengan demikian menunjukkan bahwa suatu produk atau jasa sudah tersedia namun penting bagi bank untuk memahami perilaku konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas maka tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara teknologi informasi, kemudahan, dan fitur layanan terhadap nasabah dalam menggunakan internet banking. Dengan demikian diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan perbankan dan perekonomian Jawa Timur.

TINJAUAN PUSTAKA

Teknologi Informasi

Teknologi adalah media untuk meningkatkan kualitas kehidupan dan daya saing (Alimudin, 2017). Salah satunya adalah teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi (Martin, 1999). Menurut Lucas (1999) menyatakan bahwa teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik.

Menurut O'Brien (2005:76) Teknologi informasi memainkan peranan penting dalam perikayasaan 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. teknologi internet yang digunakan dan diukur melalui indikator Kecepatan transaksi, Kegunaan internet banking, Efektivitas transaksi, Mendukung aktivitas.

Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking

Dari pengertian diatas dapat kita simpulkan bahwa teknologi berperan aktif dalam minat nasabah menggunakan internet banking karena dapat meningkatkan kerjasama dan komunikasi dalam bisnis. Indikator yang digunakan yaitu Keinginan menggunakan internet banking di masa mendatang, Kesesuaian penggunaan internet banking dengan kebutuhan, Dukungan dalam menggunakan internet banking, Keinginan merekomendasikan internet banking.

Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking

Suatu persepsi individu dikatakan mudah (perceived ease of use) jika dalam penggunaan komputer tingkat kepercayaan individu terhadap suatu sistem tertentu akan bebas dari kesalahan. Menurut Davis (1989) pengertian perceived ease of use didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan TI merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan TI dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai. Dan menurut Igbaria (2000) yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Kemudahan menggunakan internet adalah persepsi nasabah bank terhadap kemampuan mereka dalam menggunakan internet yang diukur melalui indikator Efisiensi waktu, Kemampuan melakukan transaksi, Kemudahan operasional internet banking, Penggunaan yang fleksibel.

Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking

Layanan kepada konsumen merupakan faktor utama didalam menjaga loyalitas pelanggan (Alimudin, A., & Yoga, 2015). Dan salah satu layanan konsumen adalah fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara online atau tidak. Menurut Steward, dkk., (2001) dalam Pavlou (2001). Upaya-upaya dalam meningkatkan kepercayaan disini merupakan kepercayaan pada kelengkapan fitur layanan yang terdapat pada internet banking. Agar konsumen merasa puas dengan fitur layanan maka fitur tersebut harus mencakup kebutuhan para konsumen/pengguna. Fitur layanan adalah persepsi nasabah terhadap layanan yang disediakan internet banking. Adapun indikator variabel ini adalah Kelengkapan fasilitas transaksi, Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan, Keamanan fasilitas dari virus komputer, Biaya penggunaan fasilitas

Berdasarkan Tinjauan pustaka maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 = Teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking

H2 = Kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.

H3 = Fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya sebanyak 252 orang. Dan metode yang digunakan adalah random sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono,

2016:93). Penarikan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan probability sampling. Teknik penarikan sampling menggunakan stratified random sampling. Sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 155 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey. Metode survey yang menggunakan kuisioner ini akan dihasilkan data yang disebut data primer dan data sekunder. Data primer berupa data kuisioner dan data sekunder berupa jumlah karyawannya, struktur organisasi, tupoksi tiap department, visi misi, latar belakang, perkembangan dan kemajuannya. Alat analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda menggunakan SPSS 18.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan SPSS.18 maka didapatkan bahwa variabel teknologi informasi menunjukkan r hitung sebesar $0,450 > r$ tabel $0,157$, variabel kemudahan menunjukkan r hitung sebesar $0,425 > r$ tabel $0,157$, variabel fitur layanan menunjukkan r hitung $0,395 > r$ hitung $0,157$, dan variabel minat nasabah r hitung sebesar $0,666 > r$ hitung $0,157$ sehingga seluruh data valid. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan SPSS.18 maka didapatkan bahwa variabel teknologi informasi sebesar $0,691$, variabel kemudahan sebesar $0,688$, variabel fitur layanan sebesar $0,700$, dan variabel minat nasabah sebesar $0,736$ sehingga semua variabel $>$ dari $0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki reliabilitas.

Uji Asumsi Linieritas

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan SPSS.18 maka didapatkan hasil dengan kolmogorov smirnov sebesar $1,244$ dengan asymp. Sig. (2-tailed) $0,91$ sehingga lebih besar dari $0,05$ diperoleh kesimpulan bahwa distribusi data normal. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan SPSS.18 maka didapatkan hasil dengan uji rank spearman bahwa variabel teknologi informasi sebesar $0,159$, variabel kemudahan sebesar $0,70$, variabel fitur layanan sebesar $0,392$, sehingga setiap variabel menunjukkan nilai lebih dari $0,05$ yang berarti bebas dari heterokedastisitas. Berdasarkan hasil uji nilai VIF dari variabel teknologi informasi sebesar $1,164$, variabel kemudahan sebesar $1,178$, dan variabel fitur layanan sebesar $1,05$, sehingga setiap variabel kurang dari 10 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dihasilkan tidak terjadi multikolinieritas atau bebas multikolinieritas.

Uji F

Berdasarkan hasil uji menunjukkan bahwa nilai F hitung = $28,829$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,050$, sehingga model regresi yang dihasilkan cocok untuk mengetahui penggunaan teknologi informasi, kemudahan, fitur layanan terhadap minat nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel tetap nya.

Uji t

Berdasarkan hasil uji menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,0159$, variabel kemudahan sebesar $0,007$, variabel fitur layanan sebesar $0,0392$ yang menunjukkan lebih kecil daripada $0,05$ yang berarti bahwa masing-masing variabel berpengaruh terhadap variabel minat nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking
2. Kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.
3. Fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking

Saran

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa secara simultan teknologi informasi, kemudahan, dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan internet banking sehingga pihak bank perlu melakukan sosialisasi pelayanan internet banking di UNUSA sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan untuk menggunakan internet banking.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimudin, A., & Yoga, H. (2015). STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA USAHA KECIL PRODUK MAKANAN RINGAN DI SURABAYA. *Sustainable Competitive Advantage (SCA)*, 5(1).
- Alimudin, A. (2017). Peningkatan Daya Saing Produk Konveksi Usaha Kecil Berbasis Iptek Di Desa Tri Tunggal Kecamatan Babat Lamongan.
- Bergeron, Francois and Raymond, Louis., 1992. "Planing of Information Systems to Gain a Competitive Edge". *Journal of Small Business Management*. January, pg. 21-26.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., and Warshaw, P.R., 1989. User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science* (online), Vol. 35 Iss.8, pg. 982.[http://home.hia.no/~fwahid01/thesis/articles/Davis%20et%20al%201989\).pdf](http://home.hia.no/~fwahid01/thesis/articles/Davis%20et%20al%201989).pdf).
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Igbaria, M., A. Chakrabarti. 1990. Computer anxiety and attitudes towards microcomputer use. *Behaviour Inform. Tech.* 9(3) 229-241
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: ALVABETA, cv
- Lucas, H.C., Jr. *Information Technology and the Productivity Paradox: Assessing the Value of Investing in IT*. New York: Oxford University Press, 1999.
- Martin, E. 1999. *Managing Information Technology What Managers Need to Know* (3rd ed.). New Jersey: Pearson Education International.
- Noor.Juliansyah, 2011, *Metodologi Penelitian*, Prenada Media Group, Jakarta.
- 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.

- Pavlou, Fred, (2001), "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology", MIS Quarterly, September.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B. Bandung: Alfabeta.
- . (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B. Bandung: Alfabeta.
- . (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, S. 2010. Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- . 2002. Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Warjiyo, P. 2006. Non-Cash Payments and Monetary Policy Implications in Indonesia. Di dalam: Bank Indonesia. Seminar Internasional "Toward Less Cash Society in Indonesia"; Jakarta, 17 Mei 2006 – 18 Mei 2006. Jakarta: Bank Indonesia
- Wajdi, M. B. N., Ummah, Y. C., & Sari, D. E. (2017). UKM Development Business Loan. *IJEBD (International Journal Of Entrepreneurship And Business Development)*, 1(1), 99–109. Retrieved from <http://jurnal.narotama.ac.id/index.php/ijebd/article/view/350>
- Yazid, H., & Suryanto, T. (2016). An Investigation of Factors Influencing Audit Quality According to Islamic Audit: A Study for the Jakarta Islamic Index. *International Journal of Economics & Business Administration (IJEBA)*, 4(1), 20–38.