

SKRIPSI

**DETERMINAN MINAT MENGGUNAKAN *ELECTRONIC BANKING*
PADA NASABAH BANK BRI CABANG KAWI MALANG**

Oleh:

Ayu Diah Rahayu

NIM. 135020301111062

Disusun sebagai salah satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG**

2017

**Determinan Minat Menggunakan *Electronic Banking* Pada Nasabah Bank
BRI Cabang Kawi Malang**

Oleh:

Ayu Diah Rahayu

135020301111062

Dosen Pembimbing:

Anita Wijayanti, SE., MSA., AK

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *relative advantage, compatibility, easy of use, reliability and responsiveness*, serta *assurance and security* terhadap minat menggunakan *electronic banking*. Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Cabang Kawi Malang. Sampel yang digunakan adalah 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dan jenis penelitian yang digunakan eksplanatori atau eksplanatif. Penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konstruk *relative advantage, compatibility, easy of use, reliability and responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *electronic banking* dan untuk *assurance and security* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat menggunakan *electronic banking*. Implikasi teoritis dimana aplikasi difusi inovasi dapat digunakan untuk mempengaruhi karakteristik responden dan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *electronic banking* dan untuk teori *service quality* juga terdapat pengaruh pada minat nasabah dalam menggunakan *electronic banking*.

Kata kunci: *Relative Advantage, Compatibility, Easy of Use, Reliability and responsiveness, Assurance and security, Minat, Electronic Banking.*

**Determinants Interests Use Electronic Banking Customers Bank BRI Branch
In Kawi Malang**

**By:
Ayu Diah Rahayu
135020301111062**

**Supervisor:
Anita Wijayanti, SE., MSA., AK**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of relative advantage, compatibility, easy of use, reliability and responsiveness, as well as the assurance and security for the interest in using electronic banking. The study population was a customer of Bank BRI branch Kawi Malang. The samples used were 100 respondents. The sampling method used was accidental sampling and types of research used explanatory or eksplanatif. This study tested using multiple linear regression analysis. The results showed that the construct relative advantage, compatibility, easy of use, reliability and responsiveness positive and significant effect on the interest and to use traditional electronic banking and security assurance but not significant positive effect on the interest in using electronic banking. The theoretical implications of the diffusion of innovations where the application can be used to affect the characteristics of the respondent and influence the customers 'interest in using electronic banking and to the theory of service quality also has an influence on the customers' interest in using electronic banking.

Keywords: Relative Advantage, Compatibility, Easy of Use, Reliability and Responsiveness, Assurance and Security, Interests, Electronic Banking.

1. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini sudah terasa manfaatnya oleh sebagian besar orang diberbagai bidang. Tak terkecuali dalam industri perbankan, teknologi menjadi komponen penting dalam kesuksesan organisasi mereka. Saat ini, persoalan penting industri perbankan nasional adalah kemampuan untuk bisa menjaga nasabah yang telah ada ditengah kebutuhan yang semakin beragam, baik itu dalam konteks produk maupun pelayanan. Adopsi teknologi dalam sistem perbankan ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga efektifitas dan efisiensi kinerja dapat terjaga dengan baik (Al-smadi dan Al-Wabel, 2011). Teknologi *electronic banking* yang merupakan bagian dari difusi inovasi, menurut teori Roger, (1995) dalam Jadongan, (2014) yang menyebutkan bahwa difusi inovasi merupakan penggunaan inovasi yang diterapkan di perusahaan di mana dalam penerapannya dipengaruhi oleh karakteristik organisasi. Metode difusi inovasi sudah sering diterapkan di perusahaan untuk mengambil keputusan dalam suatu organisasi.

Perilaku negative dan kurangnya minat harus ditemukan faktor-faktor penyebabnya. Tanpa memahami apa yang menyebabkan dan memotivasi pelanggan untuk menggunakan layanan *electronic banking*, bank tidak akan dapat mengambil kebijakan untuk meningkatkan penggunaan layanan tersebut. Al-smadi dan Al-Wabel (2011) menemukan bahwa layanan *electronic banking* telah mempengaruhi kinerja negatif bank pada Yordania. Selain itu, Siam (2006) menemukan bahwa layanan *electronic banking* memiliki dampak negatif pada profitabilitas bank Yordania pada jangka pendek. Hal ini karena pelanggan bank masih tergantung pada saluran tradisional untuk melaksanakan operasi perbankan mereka. Dengan demikian, biaya yang terkait dengan penerapan *electronic banking* lebih tinggi dari pendapatan yang diharapkan dari menggunakan layanan *electronic banking*. Oleh karena itu, penelitian yang lebih empiris dibutuhkan di daerah adopsi layanan elektronik untuk membantu bank-bank meningkatkan pemahaman mereka tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi layanan *electronic banking*.

Menurut Moore dan Benbasat (1991) terdapat tujuh variabel untuk mengukur *adopting information technology innovation* yaitu *Voluntariness, Image, Relative advantage, Compatibility, Easy of use, Observability, dan Trialability*. Sedangkan Sagib dan Zapan (2014) berpendapat bahwa terdapat lima variabel dari *electronic banking* terdiri dari *Reliability and responsiveness, Assurance and security, Convenience, Efficiency, dan Easiness to operate*. Sedangkan menurut Yaghubi dan Seyedin (2015) terdapat 7 variabel dari *internet banking* yaitu, *Security, Reliability, Fulfillment, Efficiency, Information availability, Outcome Quality, System integration, dan Technical adequacy*. Berdasarkan beberapa variabel yang ada tersebut peneliti mencoba mengkombinasikan beberapa variabel yang berbeda dari variabel *electronic banking* yang telah dikemukakan oleh penelitian terdahulu yaitu *Relative advantage, Compatibility, Easy of use, Reliability and responsiveness, serta Assurance and security*.

2. LANDASAN TEORI

Difusi adalah proses di mana inovasi dikomunikasikan melalui saluran-saluran tertentu pada suatu jangka waktu tertentu, diantara anggota sistem sosial (Rogers,1995). Pesan yang di sebarluaskan dalam proses komunikasi tersebut berisi ide-ide, atau praktik yang bersifat baru atau dianggap baru.

Definisi *service quality* menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2008:85) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan defenisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Variabel *relative advantage* merupakan sebuah persepsi yang ditunjukkan oleh pengguna bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Jika seseorang merasakan manfaat ketika menggunakan layanan *electronic banking* tersebut maka orang tersebut akan menggunakannya atau sebaliknya (Moore dan Benbasat, 1991).

Variabel *compatibility* yaitu sebuah kemampuan aplikasi secara konsisten memberikan nilai tambah, kemampuan memenuhi kebutuhan, dan memiliki kinerja yang lebih baik jika dibandingkan dengan teknologi sebelumnya (Moore dan Benbasat, 1991).

Variabel *easy of use* merupakan suatu bentuk persepsi dari *user* yang menunjukkan bahwa aplikasi yang digunakan mudah untuk dioperasikan dan dipahami sistem kerjanya (Moore dan Benbasat, 1991).

Reliability and responsiveness, menurut Sagib dan Zapan (2014) *reliability* mengacu pada aspek kehandalan aplikasi dalam menjalankan kinerjanya. Sementara *responsiveness* mengacu pada persepsi pelanggan berkaitan dengan keakuratan, kecepatan serta ketidak adanya kesalahan dalam operasional aplikasi *electronic banking*.

Assurance and security merupakan hal untuk memberikan keamanan serta perlindungan terhadap informasi pribadi pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa bahwa layanan tersebut aman dan terjamin untuk digunakan. Keamanan selalu menghasilkan jaminan, hal ini menunjukkan bahwa apabila layanan tersebut aman maka sudah pasti layanan itu akan terjamin (Sagib dan Zapan, 2014).

2.1 Perumusan Hipotesis

Venkatesh dan Morris (2003) menyatakan bahwa terdapat pengaruh penting *relative advantages* dalam pemahaman respon individual dalam teknologi informasi. Pada konteks penggunaan *electronic banking* dapat diartikan bahwa penggunaan *electronic banking* dapat meningkatkan kinerja bagi nasabah yang menggunakannya. Seseorang akan menggunakan *electronic banking* apabila orang tersebut mengetahui bahwa *electronic banking* dapat memberikan manfaat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Penelitian Wiliarni (2009) yang menyatakan bahwa *relative advantage* merupakan faktor yang mempunyai pengaruh besar daripada faktor lainnya dalam penggunaan jasa *electronic banking*. Ketika nasabah telah menggunakan layanan *electronic banking* berkali-kali, maka nasabah telah merasakan manfaat dari layanan *electronic banking* tersebut. Sikap positif dengan menggunakan *electronic banking* timbul karena nasabah yakin bahwa *electronic banking* dapat meningkatkan kinerja,

produktifitas dan efektifitas kinerja serta *electronic banking* bermanfaat bagi nasabah. Berdasarkan studi yang telah diuraikan tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: *Relative advantage* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *electronic banking*.

Pikkarainen, Karjaluoto, dan Pahnila, (2004) menjelaskan bahwa teknologi *electronic banking* sangat memiliki kesesuaian dengan kebutuhan dunia kerja yang menuntut kecepatan sehingga memudahkan pengguna dalam menyelesaikan urusan transaksi keuangan. Apabila suatu aplikasi memiliki kemampuan untuk pendukung dan memiliki kesesuaian dengan tuntutan pengguna yang ada saat ini maka dapat dipastikan alat tersebut akan diterima dan digunakan dengan baik oleh para khalayak. Menurut penelitian McCoy, Galletta, and King (2007) menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kompatibel suatu produk yang ditandai dengan kemampuannya untuk menyelesaikan perintah tanpa adanya kesalahan maka akan mendorong seseorang untuk menggunakan alat tersebut demikian pula sebaliknya apabila suatu alat tidak memiliki kemampuan khusus atau maka alat tersebut memiliki kemungkinan akan ditinggalkan dengan cepat. Penelitian terdahulu menurut Pikkarainen, Karjaluoto, dan Pahnila, (2004) juga menjelaskan bahwa teknologi *electronic banking* sangat memiliki kesesuaian dengan kebutuhan dunia kerja yang menuntut kecepatan sehingga memudahkan pengguna dalam menyelesaikan urusan transaksi keuangan. Berdasarkan studi yang telah diuraikan tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: *Compatibility* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *Electronic banking*.

Penelitian yang dilakukan Larasati (2014) dalam penelitiannya tentang minat nasabah menggunakan *electronic banking* untuk pembayaran SPP bahwa *easy of use* berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *electronic banking*. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Pertiwi (2014) yaitu *easy of use* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* berpengaruh positif dalam menggunakan *internet banking*. Sedangkan menurut Moored dan Benbasat (1991) *easy of use* merupakan suatu bentuk persepsi dari *user* yang menunjukkan bahwa aplikasi yang digunakan mudah untuk dioperasikan dan dipahami sistem kerjanya. Berdasarkan studi yang telah diuraikan tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: *Easy of use* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *electronic banking*.

Hasil penelitian menurut Sagib dan Zapan (2014) *reliability* mengacu pada aspek kehandalan aplikasi dalam menjalankan kinerjanya. Sementara *responsiveness* mengacu pada persepsi pelanggan berkaitan dengan keakuratan, kecepatan serta ketidak adanya kesalahan dalam operasional aplikasi *electronic banking*. Sharma dan Malviya (2011) menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat reabilitas aplikasi maka semakin tinggi pula minat *user* untuk menggunakan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Faizin, Mukheri, dan Fathoni (2015) menyatakan bahwa *reliability and responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat menggunakan layanan *electronic banking* (Y). Berdasarkan

studi yang telah diuraikan tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄: *Reliability and responsiveness* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *electronic banking*.

Hasil penelitian Kolodinsky, Hogarth, and Hilgert, (2004) meneliti tentang variabel penggunaan *electronic banking* yaitu *assurance and security* memberikan hasil bahwa *assurance and security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *internet banking*. Serta penelitian Man (2006) yang mengambil konteks dalam bidang *electronic banking* menunjukkan bahwa *assurance and security* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan teknologi. Keamanan selalu menghasilkan jaminan, hal ini menunjukkan bahwa apabila layanan tersebut aman maka sudah pasti layanan itu akan terjamin dan dapat dipercaya (Sagib dan Zapan, 2014). Sagib dan Zapan (2014) juga menjelaskan semakin tinggi *assurance and security* maka semakin tinggi pula minat untuk menggunakan *electronic banking*. Berdasarkan studi yang telah diuraikan tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₅: *Assurance and security* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *electronic banking*.

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Menurut Singarimbun dan Effendy (1995:4) penelitian eksplanatori (*explanatory research*) merupakan penelitian penjelasan yang menyoroti hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang ditentukan (Nurul, 2007:76). Populasi merupakan keseluruhan dari kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum yang merupakan wilayah (di mana) penelitian tersebut dilakukan (Widayat, 2004:35). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank BRI Cabang Kawi Malang. Selanjutnya sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel independen (*relative advantage, compatibility, easy of use, reliability and responsiveness dan assurance and security*) terhadap variabel dependen (minat menggunakan *electronic banking*). Dengan itu penelitian ini menggunakan pengujian analisis regresi linier berganda. Selain itu juga dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk menguji kualitas kuesioner yang akan disebarakan kepada responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Salah satu hal yang harus diperhatikan peneliti terkait dengan masalah instrumen penelitian adalah tentang validitasnya. Nurgiyantoro (2004:62) menyatakan bahwa validitas item adalah ketepatan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur lewat butir tersebut, sehingga validitas suatu instrumen sangat dipengaruhi atau tergantung pada validitas yang dimiliki oleh masing-masing pertanyaan yang membangun suatu angket atau instrumen penelitian.

Hasil Uji Validitas *Relative advantage* (X1)

Item	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Keterangan
X1.1	.748	0.2960	Valid
X1.2	.816	0.2960	Valid
X1.3	.789	0.2960	Valid
X1.4	.774	0.2960	Valid
X1.5	.631	0.2960	Valid
X1.6	.796	0.2960	Valid
X1.7	.799	0.2960	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan output hasil uji validitas instrument penelitian diperoleh hasil bahwa sebanyak 7 pernyataan dalam kuisisioner adalah valid karena memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel sebesar 0.2960, sehingga dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel *relative advantage* (X1) adalah valid.

Hasil Uji Validitas *Compatibility* (X2)

Item	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Keterangan
X1.1	.650	0.2960	Valid
X1.2	.719	0.2960	Valid
X1.3	.698	0.2960	Valid
X1.4	.665	0.2960	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan output hasil uji validitas instrument penelitian diperoleh hasil bahwa sebanyak 4 pernyataan dalam kuisisioner adalah valid karena memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel sebesar 0.2960, sehingga dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel *Compatibility* (X2) adalah valid.

Hasil Uji Validitas *Easy of use* (X3)

Item	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Keterangan
X3.1	.760	0.2960	Valid
X3.2	.749	0.2960	Valid
X3.3	.679	0.2960	Valid
X3.4	.574	0.2960	Valid
X3.5	.625	0.2960	Valid
X3.6	.647	0.2960	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan output hasil uji validitas instrument penelitian diperoleh hasil bahwa sebanyak 6 pernyataan dalam kuisisioner adalah valid karena memiliki nilai

r-hitung lebih besar dari r-tabel sebesar 0.2960, sehingga dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel *Easy of use* (X3) adalah valid.

Hasil Uji Validitas *Reliability and responsiveness* (X4)

Item	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Keterangan
X4.1	.743	0.2960	Valid
X4.2	.679	0.2960	Valid
X4.3	.711	0.2960	Valid
X4.4	.616	0.2960	Valid
X4.5	.650	0.2960	Valid
X4.6	.714	0.2960	Valid
X4.7	.746	0.2960	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan output hasil uji validitas instrument penelitian diperoleh hasil bahwa sebanyak 7 pernyataan dalam kuisioner adalah valid karena memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel sebesar 0.2960, sehingga dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel *Reliability and responsiveness* (X4) adalah valid.

Hasil Uji Validitas *Assurance and security* (X5)

Item	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Keterangan
X5.1	.635	0.2960	Valid
X5.2	.705	0.2960	Valid
X5.3	.670	0.2960	Valid
X5.4	.627	0.2960	Valid
X5.5	.716	0.2960	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan output hasil uji validitas instrument penelitian diperoleh hasil bahwa sebanyak 5 pernyataan dalam kuisioner adalah valid karena memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel sebesar 0.2960, sehingga dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel *Assurance and security* (X5) adalah valid.

Hasil Uji Validitas Minat Menggunakan *Electronic banking* (Y)

Item	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Keterangan
Y1.1	.830	0.2960	Valid
Y1.2	.753	0.2960	Valid
Y1.3	.749	0.2960	Valid
Y1.4	.751	0.2960	Valid

Y1.5	.727	0.2960	Valid
Y1.6	.708	0.2960	Valid
Y1.7	.698	0.2960	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan output hasil uji validitas instrument penelitian diperoleh hasil bahwa sebanyak 7 pernyataan dalam kuisisioner adalah valid karena memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel sebesar 0.2960, sehingga dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Minat Menggunakan *Electronic banking* (Y) adalah valid.

4.2 Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan *reliable* apabila instrumen tersebut dapat digunakan lebih dari 1 kali dalam waktu yang berbeda, namun tetap menunjukkan hasil yang relatif konsisten. Arikunto (2002:154) menyatakan "reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut baik".

Hasil Reliabilitas Instrumen Setiap Variabel

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
1	<i>Relative advantage</i> (X1)	.925	0.60	Reliabel
2	<i>Compatibility</i> (X2)	.846	0.60	Reliabel
3	<i>Easy of use</i> (X3)	.870	0.60	Reliabel
4	<i>Reliability and responsiveness</i> (x4)	.894	0.60	Reliabel
5	<i>Assurance and security</i> (x5)	.853	0.60	Reliabel
6	Minat Menggunakan <i>Electronic banking</i> (Y)	.917	0.60	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Dari data tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen dinyatakan *reliable* karena memiliki nilai alpha di atas 0,60. Di mana untuk variabel *relative advantage* (X1), *Compatibility* (X2), *Easy of use* (X3), *Reliability and responsiveness* (X4), *Assurance and security* (X5), Minat Menggunakan *Electronic banking* (Y) memiliki nilai reliabilitas di atas 0,60.

4.3 Uji Hipotesis

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.2000	1.503		1.331	.187
	X1	.224	.093	.242	2.399	.018
	X2	.471	.168	.274	2.809	.006
	X3	.230	.113	.167	2.035	.045
	X4	.287	.103	.226	2.773	.007
	X5	.053	.067	.077	.789	.432

a. Dependent Variable: Y

- Variabel *Relative Advantage* (X1) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.018 pada tabel Coefficients^a dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.018 < 0.05$ atau terdapat pengaruh yang signifikan dan menunjukkan $2.399 > t$ tabel (1,660). Artinya *Relative Advantage* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *electronic banking*.
- Variabel *compatibility* (X2) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.006 pada tabel Coefficients^a dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.006 < 0.05$ atau terdapat pengaruh yang signifikan dan menunjukkan $2.809 > t$ tabel (1,660). Artinya *compatibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *electronic banking*.
- Variabel *easy of use* (X3) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.045 pada tabel Coefficients^a dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.045 < 0.05$ atau terdapat pengaruh yang signifikan dan menunjukkan $2.035 > t$ tabel (1,660). Artinya *easy of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *electronic banking*.
- Variabel *reliability and responsiveness* (X4) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.007 pada tabel Coefficients^a dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.007 < 0.05$ atau terdapat pengaruh yang signifikan dan menunjukkan $2.773 > t$ tabel (1,660). Artinya *reliability and responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *electronic banking*.
- Variabel *assurance and security* (X5) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.432 pada tabel Coefficients^a dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.432 > 0.05$ atau terdapat pengaruh tetapi tidak signifikan dan menunjukkan $0.789 < t$ tabel (1,660). Artinya *assurance and security* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat nasabah.

4.4 Pembahasan

Variable *relative advantage* (X1), *compatibility* (X2), *Easy of use* (X3), *reliability and responsiveness* (X4), dan *assurance and security* (X5) yang berpengaruh terhadap minat nasabah selanjutnya akan dibahas dalam sub bab yang terdapat di bawah ini, yakni:

4.4.1 Pengaruh *relative advantage* (X1) Terhadap Minat Menggunakan *Electronic banking* (Y)

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *relative advantage* (X1) memiliki nilai signifikansi atau terdapat pengaruh yang signifikan. Artinya *relative advantage* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *electronic banking*. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Venkatesh dan Morris (2003) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh penting variabel *relative advantage* dalam pemahaman respon individual dalam teknologi informasi. Pada konteks penggunaan *electronic banking* dapat diartikan bahwa penggunaan *electronic banking* dapat meningkatkan kinerja bagi nasabah yang menggunakannya. Seseorang akan menggunakan *electronic banking* apabila orang tersebut mengetahui bahwa *electronic banking* dapat memberikan manfaat dalam melaksanakan pekerjaannya.

Selanjutnya penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *relative advantage* dengan penggunaan layanan *electronic banking*. Seperti pada penelitian Wiliarni (2009) yang menyatakan bahwa *relative advantage* merupakan faktor yang mempunyai pengaruh besar pada faktor lainnya dalam penggunaan jasa *electronic banking*. Ketika nasabah telah menggunakan layanan *electronic banking* berkali-kali, maka nasabah telah merasakan manfaat dari layanan *electronic banking* tersebut. Sikap positif dengan menggunakan *electronic banking* secara terus menerus timbul karena nasabah yakin bahwa *electronic banking* dapat meningkatkan kinerja, produktivitas dan efektifitas kinerja serta *electronic banking* bermanfaat bagi nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan dugaan adanya pengaruh yang positif antara *relative advantage* terhadap minat menggunakan layanan *electronic banking* (Y) dapat diterima.

4.4.2 Pengaruh *Compatibility* (X2) Terhadap Minat Menggunakan *Electronic banking* (Y)

Pikkarainen, Karjaluoto, and Pahnla, (2004) menjelaskan bahwa teknologi *electronic banking* sangat memiliki kesesuaian dengan kebutuhan dunia kerja yang menuntut kecepatan sehingga dapat memudahkan pengguna dalam menyelesaikan urusan transaksi keuangan. Aplikasi *electronic banking* yang kompatibel merupakan persepsi pengguna berkaitan dengan tingkat kesesuaian aplikasi dengan harapan pengguna, lebih mudah dari sistem sebelumnya, dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Hasil penelitian ini menyatakan jika variabel *compatibility* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *electronic banking*. Hasil penelitian tersebut didukung oleh beberapa penelitian terdahulu, seperti penelitian yang dilakukan oleh McCoy, Galletta, and King (2007) yang menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kompatibel suatu produk yang ditandai dengan kemampuannya untuk menyelesaikan perintah tanpa adanya kesalahan maka akan mendorong seseorang untuk menggunakan alat tersebut demikian pula sebaliknya apabila suatu alat tidak memiliki kemampuan khusus atau maka alat tersebut memiliki kemungkinan akan ditinggalkan dengan cepat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan dugaan adanya pengaruh yang positif antara *compatibility* terhadap minat menggunakan layanan *electronic banking* (Y) dapat diterima.

4.4.3 Pengaruh *Easy of use* (X3) Terhadap Minat Menggunakan *Electronic banking* (Y)

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel *easy of use* (X3) berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap minat menggunakan *electronic banking*. Hasil penelitian tersebut didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Larasati (2014) dalam penelitiannya tentang minat nasabah menggunakan *electronic banking* untuk pembayaran SPP bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *electronic banking*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Pertiwi (2014) tentang kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *internet banking* berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan dugaan adanya pengaruh yang positif antara *easy of use* terhadap minat menggunakan layanan *electronic banking* (Y) dapat diterima.

4.4.4 Pengaruh *Reliability and Responsiveness* (X4) Terhadap Minat Dalam Menggunakan *Electronic banking* (Y)

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel *reliability and responsiveness* (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *electronic banking*. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Faizin, Mukheri, dan Fathoni (2015) menyatakan bahwa *reliability and responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat menggunakan layanan *electronic banking* (Y). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan dugaan adanya pengaruh yang positif antara *reliability and responsiveness* terhadap minat menggunakan layanan *electronic banking* (Y) dapat diterima.

4.4.5 Pengaruh *Assurance and security* (X5) Terhadap Minat Menggunakan *Electronic banking* (Y)

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel *assurance and security* (X5) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat menggunakan *electronic banking*. Penelitian tersebut bertentangan oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kolodinsky, Hogarth, and Hilgert, (2004) meneliti tentang salah satu variabel penggunaan *electronic banking* yaitu *Assurance and security* memberikan hasil bahwa *Assurance and security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *internet banking*. Tetapi pada penelitian Foon dan Fah (2011) yang mengambil konteks dalam bidang *internet banking* serta penelitian Man (2006) yang mengambil konteks dalam bidang *electronic banking* menunjukkan bahwa *assurance and security* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat penggunaan teknologi.

Keamanan selalu menghasilkan jaminan, hal ini menunjukkan bahwa apabila layanan tersebut aman maka sudah pasti layanan itu akan terjamin dan dapat dipercaya (Sagib dan Zapan, 2014). Sagib dan Zapan (2014) juga menjelaskan semakin tinggi *Assurance and security* maka semakin tinggi pula minat untuk menggunakan *electronic banking*.

5. KESIMPULAN, IMPIKASI PENELITIAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan maka diperoleh beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *relative advantage* (X1), *compatibility* (X2), variabel *easy of use* (X3) dan variabel *reliability and responsiveness* (X4) terhadap minat menggunakan *electronic banking* (Y) bank BRI. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel *relative advantage* meningkat maka minat para nasabah BRI juga akan mengalami peningkatan juga dan peningkatan tersebut bersifat signifikan atau konsisten.
2. Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan variabel *assurance and security* (X5) terhadap minat menggunakan *electronic banking* (Y) bank BRI. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel *assurance and security* meningkat maka minat para nasabah BRI juga akan mengalami peningkatan namun tidak signifikan.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan variabel *relative advantage* (X1), *compatibility* (X2), *Easy of use* (X3), *reliability and responsiveness* (X4), *assurance and security* (X5) terhadap minat menggunakan *electronic banking* (Y) dan pengaruh tersebut bersifat signifikan atau konsisten sebesar 83,5%.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

- a. Dalam penelitian ini, pemilihan aplikasi dalam perusahaan dipengaruhi oleh karakteristik dari inovasi.
- b. Sesuai dengan teori difusi inovasi, minat nasabah dalam menggunakan *electronic banking* dipengaruhi oleh *relative advantage*, *compatibility*, dan *easy of use*.
- c. Sesuai dengan teori difusi inovasi, *service quality (reliability and responsiveness dan assurance and security)* berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan *electronic banking*
- d. Sesuai dengan teori difusi inovasi, *assurance and security* tidak berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan *electronic banking*.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai referensi bagi pelaku bisnis atau pihak bank BRI Cabang Kawi Malang dalam mengetahui minat nasabah dalam menggunakan *electronic banking*, sehingga pihak bank dapat meningkatkan dan menggunakan metode penerapan difusi inioasi dan *service quality* untuk meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *electronic banking*. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menambah wawasan bagi nasabah Bank BRI Cabang Kawi Malang untuk menentukan pilihan dalam penggunaan layanan.

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk terdiri dari lima variable, yaitu *Relative advantage*, *Compatibility*, *Easy of use*, *Reliability and responsiveness*, dan *Assurance and security*.
2. Adanya keterbatasan penelitian ini yakni peneliti hanya melakukan penelitian di Bank BRI Cabang Kawi Malang

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Bank BRI Cabang Kawi Malang harus mampu mempertahankan atau bahkan meningkatkan pelayanan terutama pada sektor *electronic banking* yang semakin hari semakin diminati. Hal ini akan menjadikan perusahaan tetap kompetitif dan para nasabah tetap puas sehingga dapat menjadi nasabah yang loyal.
2. Bagi nasabah Bank BRI Cabang Kawi Malang harus lebih bijak dalam menentukan layanan yang akan digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Smadi, M. O., and Al-Wabel, S. A. (2011). *The Impact of E-Banking on The Performance of Jordanian Banks*. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 16(2).
- Foon, Y. S. and B. C. Y. Fah. 2011. Internet banking adoption in Kuala Lumpur: An application of UTAUT model, *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 4: 161-167.
- Larasati, A., (2014). *Pengaruh Penerapan Strategi Pelayanan Terhadap Pengetahuan Pajak dan Implementasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)*. Skripsi pada Universitas Widyatama Bandung.
- Man, Y.K. (2006). Factors Affecting Customers Trust In Online Trading. *Journal of Information System Management*.
- Mukherjee, A. and Nath, P. (2003). *A Model of Trust in Online Relationship Banking*. *The International Journal of Bank Marketing Bradford*, 21 (1)
- Moore, G. C., dan Benbasat, I. (1991). *Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation*. *Information Systems Research* (2:3). pp. 192-222.
- Pertiwi, F. N. (2014). "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking". *Jurnal Universitas Brawijaya Malang*.
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., dan Pahnla, S. (2004). *Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model*. *Internet Research*, 14(3), 224-235.
- Ramadhani, S. (2008). *The Art of Positive Communicating*. Yogyakarta: Bookmarks.
- Rogers, E.M. (1995). *Diffusion of Innovation*. 4th edition. New York: The Free Press
- Sagib, G.K. and Zapan, B. (2014), "Bangladesh mobile banking service quality and customer satisfaction and loyalty", *Management & Marketing Challenges for the Knowledge Society*, Vol. 9 No. 3 pp. 331-346.
- Tjiptono, F and G. C. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.

Venkatesh, V.; Morris, M.G.; Davis, G.B., dan F.D (2003). *User Acceptance of Information Technology Toward a Unified View*. *MIS Quarterly* (27:3), pp. 425-478.

Wijayanti, N. (2009). *Pengaruh Profitabilitas, Umur Perusahaan, Ukuran Perusahaan, dan Kepemilikan Publik terhadap Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan*. Surakarta: Ekonomi Universitas Sebelas Maret.