**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH BERTRANSAKSI INTERNET BANKING PANIN CABANG PANDANARAN SEMARANG**

***Dionisius Patu Yuda Aestetika***

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegoro

Abstrak

Minat akan bertransaksi internet banking Panin di cabang Semarang masih sangat rendah. Jumlah nasabah bank Panin semakin meningkat akan tetapi tidak diikuti dengan perkembangan nasabah untuk berminat bertransaksi internet banking Panin. Penelitian ini dilakukan untuk menguraikan faktor – faktor yang mempengaruhi minat bertransaksi internet banking Panin cabang Semarang.

Penelitian ini menganalisis faktor tingkat pengetahuan nasabah, jaminan keamanan bertransaksi, kualitas koneksi internet, dan tingkat kemampuan bertransaksi yang mempengaruhi minat bertransaksi internet banking Panin. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden yang belum pernah bertransaksi internet banking dan yang sudah pernah bertransaksi internet banking Panin. Alat analisis yang digunakan adalah Regresi Linier pada program SPSS.

Hasil analisis regresi memenuhi kriteria reliable, valid, bebas multikolonieritas, homoskedastisitas, dan memenuhi normalitas. Model penelitian yang diajukan memenuhi *Goodness of Fit* dengan nilai F = 158,825 dan R-square = 0,864 dan signifikan. Temuan empiris ini mengindikasi bahwa tingkat pengetahuan layanan berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi dengan nilai korelasi 0,202; jaminan keamanan bertransaksi berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi dengan nilai korelasi 0,229; kualitas koneksi internet berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi dengan nilai korelasi 0,195; tingkat kemampuan bertransaksi berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi dengan nilai korelasi 0,444.

Kata Kunci: Tingkat Pengetahuan Layanan, Jaminan Keamanan Bertransaksi, Kualitas Koneksi Internet, Tingkat Kemampuan Bertransaksi, dan Minat Bertransaksi Internet Banking

**PENDAHULUAN**

Setiap perusahaan harus mampu untuk melakukan penyesuaian kebutuhan manusia yang selalu menuntut untuk bisa lebih cepat, lebih aman, tidak terikat waktu, dan bisa dimana saja terhadap perkembangan akan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu jenis perusahaan yang berkaitan erat dengan tuntutan kebutuhan manusia tersebut adalah industri perbankan. Banyak bank yang mulai menggunakan teknologi informasi dan komunikasi khususnya *internet banking* untuk memberikan kemudahan proses transaksi keuangan dan meningkatkan pertumbuhan jumlah nasabanya.

Dalam studi kasus pada PT Bank Panin Tbk cabang Semarang, pertumbuhan jumlah nasabah Bank Panin mengalami peningkatan, sedangkan masih banyak nasabah yang belum menggunakan internet banking, Hal ini dapat dikatakan bahwa masih banyak nasabah yang belum memanfaatkannya dan dapat berpotens menggunakan layanan internet banking Panin.

Oleh karena itu, permasalahan dalam penelitian ini adalah rendahnya jumlah nasabah yang belum menggunakan layanan Internet Banking Panin, yang berarti rendahnya minat bertransaksi internet banking Panin oleh nasabah Bank Panin Semarang. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, diangkat rumusan masalah penelitian yaitu; “bagaimana cara meningkatkan minat bertransaksi internet banking Panin cabang Semarang”.

Penelitian yang dikembangkan oleh Tero *et all.,* 2004, meningkatnya jumlah nasabah bertransaksi melalui *internet banking* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu model yang sering digunakan untuk menggambarkan tingkat penerimaan terhadap teknologi informasi tersebut adalah TAM (*Technology Acceptance Model*). Sesuai TAM, tingkat pengetahuan layanan, jaminan keamanan bertransaksi, kualitas koneksi internet dan tingkat kemampuan nasabah diyakini menjadi dasar dalam meningkatkan minat nasabah untuk bertransaksi menggunakan layanan Internet Banking sehingga diharapkan dapat meningkatkan nilai transaksi Internet Banking Panin.

**HIPOTESIS PENELITIAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

**Tingkat Pengetahuan Layanan**

Pengetahuan layanan merupakan tingkat kesadaran nasabah akan adanya layanan *internet banking* yang disediakan oleh bank. Tingkat pengetahuan ini dipengaruhi oleh banyaknya informasi yang diterima oleh nasabah (Al-Somali, *et* *al*. 2008). Semakin tinggi tingkat pengetahuan layanan, akan semakin berminat nasabah menggunakan layanan internet banking. Berdasarkan uraian diatas, berikut hipotesis yang diajukan:

*H1 : Semakin tinggi tingkat pengetahuan layanan internet banking, semakin berminat nasabah bertransaksi menggunakan internet banking.*

**Jaminan Keamanan Bertransaksi**

Jaminan keamanan adalah tingkat keamanan yang ditawarkan oleh pihak penyedia jasa layanan *internet banking* kepada setiap penggunanya. Tanpa adanya tingkat keamanan yang memadai maka penggunaan *internet banking* akan menjadi sia – sia (Shan Lu, *et al*. 2006). Semakin tinggi jaminan tingkat keamanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa layanan *internet banking* maka akan semakin besar minat nasabah bertransaksi internet banking. Berdasarkan uraian di atas hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

*H2 : Semakin terjamin keamanan bertransaksi, semakin berminat nasabah bertransaksi menggunakan internet banking.*

**Kualitas Koneksi Internet Banking**

Kualitas koneksi internet merupakan tingkat kualitas sambungan yang digunakan untuk mengakses *internet banking* oleh nasabah. Tanpa koneksi internet yang memadai maka penggunaan dari *internet banking* tidak mungkin dilakukan, terutama bagi fitur – fitur yang memiliki persyaratan khusus, sehingga hal ini akan berdampak pada nasabah yang mengalami kesulitan dalam mengakses (Al-Somali, *et al*. 2008).

Berdasarkan uraian di atas hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

*H3 : Semakin berkualitas koneksi internet banking, semakin berminat nasabah bertransaksi menggunakan internet banking.*

**Tingkat Kemampuan Nasabah**

Tingkat kemampuan bertransaksi adalah tingkat kemampuan seorang nasabah untuk bertransaksi internet banking. Seorang nasabah yang telah terbiasa menggunakan komputer terutama internet akan mudah menyesuaikan dalam penggunaan layanan *internet banking* (Wang, *et al*. 2003). Semakin mudah melakukan transaksi internet banking maka nasabah dapat merasakan kemudahan dan berminat bertransaksi *internet banking*. Berdasarkan uraian di atas hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

*H4 : Semakin tinggi tingkat kemampuan nasabah bertransaksi, semakin berminat nasabah bertransaksi menggunakan internet banking.*

**Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang ditulis diatas, maka dibuatlah model penelitian dengan variabel dependen minat bertransaksi , variabel tingkat pengetahuan layanan, jaminan keamanan bertransaksi, kualitas koneksi internet, dan tingkat kemampuan bertransaksi, sebagai berikut :

**Metode Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah Semua orang yang belum pernah bertransaksi internet banking Panin. Sampel yang diambil adalah responden yang merupakan nasabah bank Panin cabang Semarang. Metode pengambilan sample dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *accidental sampling* dengan pengambilan data dengan cara menyebarkan kuisioner sebanyak 100 responden.

**Metode Analisis Data**

Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan. Sebelum menganalisis data, dilakukan pengujian terlebih dahulu untuk masilng-masing variabel. Pengujian yang dilakukan ada beberapa tahap antara lain: Uji Validitas & Reliabilitas; Uji Asumsi Klasik yang teridiri dari Uji Multikolonieritas, Uji Heterokedastisitas, dan Uji Normalitas; dan yang terakhir Uji Kelayakan Model.

Analsis pengolahan data yang diperoleh dari angket, dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik dalam program SPSS, sebagai berikut :

* Analisis Regresi, digunakan untuk membuktikan hipotesis pertama dan
* Analisis Deskriptif Kualitatif, yang dilakukan dengan dua tahapan, yaitu:
  + Angka Indeks dan
  + Uraian dari pertanyaan terbuka

**Hasil dan Pembahasan**

Gambaran deskriptif mengenai persepsi responden atas item – item yang diajukan, khususnya mengenai variabel – variabel dependen dan independen, dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis indeks.

Skoring yang digunakan dalam penelitian ini adalah minimum 1 dan maksimum 10. Oleh karena itu, angka indeks yang dihasilkan berangkat dari angka 10 hingga 100 dengan rentang sebesar 18. Dengan menggunakan kriteria lima kotak (*five box method*), maka didapat kriteria sebagai berikut:

10,00 – 28,00 = Sangat Rendah 64,01 – 82,00 = Tinggi

28,01 – 46,00 = Rendah 82,01– 100,00 = Sangat Tinggi

46,01 – 64,00 = Sedang

Berdasarkan kriteria diatas, dapat dilakukan penentuan indeks persepsi responden

terhadap variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini (Ferdinand, 2006).

**Variabel Tingkat Pengetahuan Layanan**

Variabel tingkat pengetahuan layanan yang diukur melalui 4 indikator pertanyaan, menghasilkan statistic deskriptif, dalam tabel 1.1, sebagai berikut:

Tabel 1.1Indeks Variabel Tingkat Pengetahuan Layanan

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDIKATOR TINGKAT PENGETAHUAN LAYANAN** | **FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN** | | | | | | | | | | **INDEKS**  **(%)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| Pengetahuan Manfaat | 1 | 6 | 4 | 6 | 1 | 40 | 42 | 0 | 0 | 0 | 58,8 |
| Pengetahuan Resiko | 2 | 1 | 9 | 5 | 4 | 45 | 34 | 0 | 0 | 0 | 57,9 |
| Pengetahuan Prosedur Pendaftaran | 1 | 4 | 7 | 7 | 5 | 52 | 24 | 0 | 0 | 0 | 56,3 |
| Pengetahuan Cara Penggunaan | 0 | 3 | 9 | 7 | 3 | 36 | 37 | 5 | 0 | 0 | 59,1 |
| Rata – rata | | | | | | | | | | | 58,02 |

*Sumber: Data primer, diolah 2013.*

Dilihat dari tabel 1.1, diketahui bahwa nilai rata-rata pada Tingkat Pengetahuan Layanan adalah sebesar 58,02 dan termasuk dalam kategori sedang. Responden yang termasuk dalam sampel berpendapat bahwa Tingkat Pengetahuan Nasabah terhadap Layanan termasuk cukup baik. Artinya nasabah bank Panin mengetahui layanan tentang manfaat jika bertransaksi melalui internet banking terasa lebih mudah tanpa harus datang ke bank, mengetahui tentang resiko sistem *offline* dan keamanannya, mengetahui prosedur pendaftaran intrenet banking melalui registrasi ke mesin ATM dan mengetahui tentang cara penggunaan bertransaksi dengan menggunakan token PIN transaksi.

**Variabel Jaminan Keamanan Bertransaksi**

Variabel jaminan keamanan bertransaksi yang diukur melalui 4 indikator pertanyaan, menghasilkan statistic deskriptif, dalam tabel 1.2, sebagai berikut:

Tabel 1.2 Indeks Variabel Tingkat Pengetahuan Layanan

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDIKATOR JAMINAN KEAMANAN BERTRANSAKSI** | **FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN** | | | | | | | | | | **INDEKS**  **(%)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| Keamanan Bertransaksi | 0 | 1 | 2 | 9 | 10 | 5 | 56 | 17 | 0 | 0 | 65,2 |
| Keamanan Data Pribadi | 0 | 0 | 3 | 8 | 30 | 3 | 39 | 14 | 0 | 0 | 59,4 |
| Keamanan Pin Token | 0 | 2 | 6 | 18 | 35 | 4 | 25 | 10 | 0 | 0 | 54,8 |
| Keamanan terhadap Virus dan Pembajakan | 0 | 5 | 2 | 4 | 12 | 7 | 56 | 14 | 0 | 0 | 63,8 |
| Rata – rata | | | | | | | | | | | 60,8 |

*Sumber: Data primer, diolah 2013.*

Dilihat dari tabel 1.2, diketahui bahwa nilai rata-rata pada Jaminan Keamanan Bertransaksi adalah sebesar 60,8 dan termasuk dalam kategori sedang. Responden yang termasuk dalam sampel berpendapat bahwa Jaminan Keamanan Bertransaksi terhadap Layanan termasuk cukup baik. Artinya nasabah bank Panin masih takut menggunakan layanan internet banking karena masih maraknya kasus pembajakan, percaya bahwa bank panin memiliki tingkat keamanan yang tinggi terhadap data keamanan nasabahnya, pin transaksi token terkadang rusak sehingga tidak bisa digunakan, nasabah masih takut tentang website palsu yang mengatasnamakan internet banking Panin.

**Variabel Kualitas Koneksi Internet**

Variabel kualitas koneksi internet yang diukur melalui 4 indikator pertanyaan, menghasilkan statistic deskriptif, dalam tabel 1.3, sebagai berikut:

Tabel 1.3 Indeks Variabel Kualitas Koneksi Intenet

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDIKATOR KUALITAS KONEKSI INTERNET** | **FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN** | | | | | | | | | | **INDEKS**  **(%)** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Koneksi Internet Cepat | 1 | 1 | 10 | 4 | 4 | 16 | 45 | 19 | 0 | 0 | 63,2 |
| Koneksi Internet Stabil | 1 | 7 | 5 | 4 | 7 | 16 | 38 | 22 | 0 | 0 | 61,9 |
| Koneksi Internet Mudah Dijangkau | 2 | 4 | 7 | 3 | 8 | 19 | 40 | 17 | 0 | 0 | 61,3 |
| Koneksi Signal Kuat Internet | 0 | 6 | 8 | 4 | 5 | 19 | 37 | 21 | 0 | 0 | 61,8 |
| Rata – rata | | | | | | | | | | | 62,05 |

*Sumber: Data primer, diolah 2013.*

Dilihat dari tabel 1.3, diketahui bahwa nilai rata-rata pada Kualitas Koneksi Internet adalah sebesar 62,05 dan termasuk dalam kategori sedang. Responden yang termasuk dalam sampel berpendapat bahwa Kualitas Koneksi Internet terhadap Layanan termasuk cukup baik. Artinya nasabah bank Panin merasakan koneksi internetnya cepat karena jaringan satelit tidak mengalami gangguan, koneksi interet yang stabil karena selalu dalam area 3G, koneksi internet yang mudah dijangkau karena wilayahnya terjangkau oleh jaringan internet, dan koneksi internet yang kuat karena didukung dengan alat modem atau kabel internet yang berkualitas.

**Variabel Tingkat Kemampuan Bertransaksi**

Variabel tingkat kemampuan bertransaksi yang diukur melalui 4 indikator pertanyaan, menghasilkan statistic deskriptif, dalam tabel 1.4, sebagai berikut:

Tabel 1.4 Indeks Tingkat Kemampuan Bertransaksi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDIKATOR** | **FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN** | | | | | | | | | | **INDEKS**  **(%)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| Kemampuan mambaca dan mengikuti buku petunjuk | 1 | 4 | 8 | 3 | 3 | 8 | 52 | 21 | 0 | 0 | 64,0 |
| Kemampuan dari melihat orang lain | 1 | 7 | 3 | 5 | 7 | 17 | 44 | 16 | 0 | 0 | 61,7 |
| Kemampuan dari pertolongan orang lain | 1 | 5 | 7 | 3 | 22 | 21 | 35 | 6 | 0 | 0 | 57,3 |
| Kemampuan dari lama waktu bertransaksi | 3 | 2 | 7 | 4 | 23 | 21 | 35 | 5 | 0 | 0 | 57,0 |
| Rata – rata | | | | | | | | | | | 60,0 |

*Sumber: Data primer, diolah 2013.*

Dilihat dari tabel 1.4, diketahui bahwa nilai rata-rata pada Tingkat Kemampuan Bertransasksi adalah sebesar 60,00 dan termasuk dalam kategori sedang. Responden yang termasuk dalam sampel berpendapat bahwa Tingkat Kemampuan Bertransasksi nasabah terhadap layanan termasuk cukup baik. Artinya nasabah bank Panin merasakan buku petunjuk yang disediakan sangat mudah dimengerti, orang lain bersedia memperlihatkan cara penggunaannya, customer services menerangkan cara bertransaksi internet banking dengan sabar, dan membutuhkan waktu yang cukup untuk mempelajari cara bertransaksi internet banking Panin.

**Variabel Minat Bertransaksi Nasabah**

Variabel minat bertransaksi nasabah yang diukur melalui 4 indikator pertanyaan, menghasilkan statistic deskriptif, dalam tabel 1.4, sebagai berikut:

Tabel 1.4 Indeks Minat Bertransaksi Nasabah

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDIKATOR MINAT BERTRANSAKSI NASABAH** | **FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN** | | | | | | | | | | **INDEKS**  **(%)** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Berminat untuk kebutuhan apapun bertransaksi | 1 | 10 | 3 | 2 | 2 | 8 | 4 | 50 | 20 | 0 | 70,4 |
| Berminat kapan dan dimanapun untuk bertransaksi | 0 | 8 | 6 | 2 | 1 | 29 | 5 | 34 | 15 | 0 | 66,3 |
| Berminat tanpa harus datang ke bank | 1 | 6 | 2 | 7 | 0 | 31 | 21 | 21 | 11 | 0 | 64,7 |
| Berminat untuk bertransaksi dimasa yang akan datang | 1 | 6 | 6 | 3 | 1 | 9 | 0 | 60 | 14 | 0 | 70,8 |
| Total | | | | | | | | | | | 68,05 |

*Sumber: Data primer, diolah 2013.*

Dilihat dari tabel 4.15, diketahui bahwa nilai rata-rata pada Minat Bertransaksi Internet Banking adalah sebesar 68,05 dan termasuk dalam kategori tinggi. Responden yang termasuk dalam sampel berpendapat sangat berminat bertransaksi Internet Banking. Artinya nasabah Bank Panin berminat bertransaksi Internet Banking untuk kebutuhan apapun, berminat kapanpun dan dimanapun bertransaksi, berminat tanpa harus datang ke bank, dan untuk masa yang akan datang.

**Uji Reliabilitas**

Uji realibilitas ini bertujuan untuk mengukur kuisioner indikator terhadap variabel atau konstruk. Kuisioner dikatakan reliable jika jawaban terhadap pernyataan konsisten atau stabil (Ghozali, 2001). Berdasarkan hasil pengujian terhadap variabel – variabel yang dianalisis terlihat pada tabel 1.5, sebagai berikut:

Tabel 1.5 Realibility Statistics

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Cronbach’s alpha | Angka standar reliable | Keterangan |
| Tingkat Pengetahuan Layanan | 0,963 | 0,70 | Reliable |
| Jaminan Keamanan Bertransaksi | 0,854 | 0,70 | Reliable |
| Kualitas Koneksi Internet | 0,966 | 0,70 | Reliable |
| Tingkat Kemampuan Bertransaksi | 0,942 | 0,70 | Reliable |
| Minat Nasabah Bertransaksi | 0,961 | 0,70 | Reliable |

*Sumber: Data primer, diolah 2013.*

Hasil uji Reliabilitas pada tabel 1.5 diatas menunjukkan bahwa *Cronbach Alpha* pada semua variabel menunjukkan nilai lebih dari 0,70. Dengan demikian, disimpulkan bahwa semua variabel adalah reliabel dan layak dilakukan pengujian lanjut (Nunnaly dalam Ghozali, 2011).

**Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Alat uji yang digunakan untuk mengukur tingkat interkolasi antar variabel dan dapat tidaknya dilakukan analisis faktor adalah Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO MSA) (Ghozali, 2011).

Tabel 1.6 Validitas Statistics

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **KMO** | **Indikator** | **Factor loading** | **Rule of thumb** | **Keterangan** |
| Tingkat Pengetahuan Layanan (X1) | 0,846 | X1\_1 | 0,965 | 0,5 | Valid |
| X1\_2 | 0,949 | 0,5 | Valid |
| X1\_3 | 0,940 | 0,5 | Valid |
| X1\_4 | 0,943 | 0,5 | Valid |
| Jaminan Keamanan Bertransaksi (X2) | 0,724 | X2\_1 | 0,869 | 0,5 | Valid |
| X2\_2 | 0,833 | 0,5 | Valid |
| X2\_3 | 0,792 | 0,5 | Valid |
| X2\_4 | 0,841 | 0,5 | Valid |
| Kualitas Koneksi Internet (X3) | 0,872 | X3\_1 | 0,948 | 0,5 | Valid |
| X3\_2 | 0,962 | 0,5 | Valid |
| X3\_3 | 0,955 | 0,5 | Valid |
| X3\_4 | 0,945 | 0,5 | Valid |
| Tingkat Kemampuan Bertransaksi (X4) | 0,781 | X4\_1 | 0,924 | 0,5 | Valid |
| X4\_2 | 0,937 | 0,5 | Valid |
| X4\_3 | 0,919 | 0,5 | Valid |
| X4\_4 | 0,911 | 0,5 | Valid |
| Minat Nasabah | 0,809 | Y\_1 | 0,963 | 0,5 | Valid |
| Y\_2 | 0,949 | 0,5 | Valid |
| Y\_3 | 0,923 | 0,5 | Valid |
| Y\_4 | 0,949 | 0,5 | Valid |

**Uji Asumsi Klasik**

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi memiliki antar variabel independen yang saling berkorelasi atau tidak (Ghozali, 2001). Hasil pengujian SPSS terlihat pada tabel 1.7, sebagai berikut:

Tabel 1.7 Uji Multikolonieritas

| **Coefficientsa** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Model | | Collinearity Statistics | |
| Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) |  |  |
| Tingkat Pengetahuan Layanan | .282 | 3.544 |
| Jaminan Keamanan Bertransaksi | .773 | 1.293 |
| Kualitas Koneksi Internet | .185 | 5.407 |
| Tingkat Kemampuan Bertransaksi | .172 | 5.799 |
| a. Dependent Variable: Minat | |  |  |

*Sumber: Data primer, diolah 2013.*

Hasil perhitungan nilai *Tolerance* juga menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95% (Ghozali, 2011).

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas. (Ghozali, 2011).

Tabel 1.8 Uji Heterokedastisitas

| **Coefficientsa** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4.025 | .983 |  | 4.097 | .000 |
| Tingkat Pengetahuan Layanan | -.025 | .059 | -.081 | -.429 | .669 |
| Jaminan Keamanan Bertransaksi | -.031 | .041 | -.088 | -.766 | .446 |
| Kualitas Koneksi Internet | -.026 | .061 | -.098 | -.421 | .675 |
| Tingkat Kemampuan Bertransaksi | .008 | .068 | .029 | .122 | .904 |
| a. Dependent Variable: Abs\_res | | |

*Sumber: Data primer, diolah 2013.*

Hasil tampilan output SPSS dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai Absolut Ut (AbsUt). Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya Heterokedastisitas. Model yang baik adalah model yang variabel independen tidak berpengaruh terhadap nilai absolut residual sehingga bersifat homoskedastisitas. Oleh karena itu, model yang dianalisis memenuhi sifat homoskedastisitas (Ghozali, 2011).

**Uji Kelayakan Model**

Uji kelayakan model dilakukan beberapa tahap, yaitu uji Anova, dan Goodness of fit dari model yang dinyatakan dalam uji koefisien determinasi.

**Uji Anova**

Tabel 1.9 Uji F

| **ANOVAb** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 5319.678 | 4 | 1329.920 | 158.825 | .000a |
| Residual | 795.482 | 95 | 8.373 |  |  |
| Total | 6115.160 | 99 |  |  |  |
| a. Predictors: (Constant), Tingkat Kemampuan Bertransaksi, Jaminan Keamanan Bertransaksi, Tingkat Pengetahuan Layanan, Kualitas Koneksi Internet | | | | | | |
| b. Dependent Variable: Minat | | | | | | |

*Sumber: Data primer, diolah 2013.*

Berdasarkan tabel 4.22 nilai F hitung sebesar 158,825 dengan tingkat signifikansi 0.000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model tersebut merupakan model yang fit.

**Uji Koefisien Determinasi**

Tabel 1.10 Uji Koefisien Determinasi

| **Model Summaryb** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .933a | .870 | .864 | 2.89370 |
| a. Predictors: (Constant), Tingkat Kemampuan Bertransaksi, Jaminan Keamanan Bertransaksi, Tingkat Pengetahuan Layanan, Kualitas Koneksi Internet | | | | |
| b. Dependent Variable: Minat | | | | |

*Sumber: Data primer, diolah 2013.*

Dari tabel 4.23 diatas, angka koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,864. Hal ini berarti bahwa variabel Pengaruh Tingkat Pengetahuan Layanan, Jaminan Keamanan Bertransaksi, Kualitas Koneksi Internet, dan Tingkat Kemampuan Bertransaksi mempunyai peranan 86,4% secara bersama-sama untuk dapat menjelaskan atau menerangkan variabel Minat Nasabah Bertransaksi menggunakan internet banking. Sedangkan sisanya sebesar 13,6% (100% - 86,4%) dijelaskan oleh variabel lain yang Minat Nasabah Bertransaksi menggunakan internet banking Panin.

Uji Hipotesis

Analisis regresi linier bertujuan untuk menganalisis seberapa pengaruh Independen terhadap variabel Dependen. Berikut adalah hasil analisis linier berganda:

Tabel 1.11 Uji Hipotesis

| **Model** | | **Unstandardized Coefficients** | | **Standardized Coefficients** | **t** | **Sig.** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **B** | **Std. Error** | **Beta** |
| 1 | (Constant) | -7.900 | 1.650 |  | -4.788 | .000 |
| Tingkat Pengetahuan Layanan | .289 | .099 | .202 | 2.907 | .005 |
| Jaminan Keamanan Bertransaksi | .371 | .068 | .229 | 5.450 | .000 |
| Kualitas Koneksi Internet | .231 | .102 | .195 | 2.267 | .026 |
| Tingkat Kemampuan Bertransaksi | .567 | .114 | .444 | 4.982 | .000 |
| a. Dependent Variable: Minat | | | | | | |

*Sumber: Data primer, diolah 2013.*

Berdasarkan hasil uji koefisien regresi pada tabel 4.23, terlihat nilai t hitung dengan signifikan lebih kecil 0,05 (alpha 5%). Hal ini berarti menunjukan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima secara statistik.

Dari hasil analisis dengan program SPSS tersebut, maka dapat diketahui persamaan regresi dalam penelitian ini. Adapaun persamaan regresi linier yang terbentuk adalah:

Y = 0,202 Tingkat Pengetahuan Layanan + 0,229 Jaminan Keamanan Bertransaksi + 0,195

Kualitas Koneksi Internet + 0,444 Tingkat Kemampuan Bertransaksi.

**Kesimpulan**

Tabel 1.11 Kesimpulan Hipotesis

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Hipotesis | | Nilai t | Signifikan | Kesimpulan |
| H 1 | Semakin tinggi tingkat pengetahuan layanan maka nasabah semakin berminat bertransaksi internet banking | 2,907 | 0,005 | Diterima |
| H 2 | Semakin terjamin keamanan saat bertransaksi maka nasabah semakin berminat bertransaksi internet banking | 5,450 | 0,000 | Diterima |
| H 3 | Semakin berkualitas koneksi internet maka nasabah semakin berminat bertransaksi internet banking | 2,267 | 0,026 | Diterima |
| H 4 | Semakin tinggi tingkat kemampuan bertransaksi maka nasabah semakin berminat bertransaksi internet banking | 4,982 | 0,000 | Diterima |

*Sumber: Data primer, diolah 2013.*

Jumlah informasi yang diterima nasabah tentang *internet banking* dan manfaatnya memiliki dampak terhadap tingkat penerimaan dari *internet banking*. Sathye (1999) mencatat bahwa informasi yang rendah adalah faktor signifikan bagi seorang nasabah untuk tidak menggunakan *internet banking*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Pengetahuan Layanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi internet banking pada Bank Panin Kota Semarang. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dobdinga Cletus Fonchamnyo (2013). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan layanan akan meningkatkan minat nasabah dalam bertransaksi internet banking pada Bank Panin Kota Semarang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Jaminan Keamanan Bertransaksi berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi internet banking pada Bank Panin Kota Semarang. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dobdinga Cletus Fonchamnyo (2013). Hal ini menunjukkan bahwa tingginya jaminan keamanan bertransaksi yang diberikan oleh Bank Panin akan meningkatkan Minat Nasabah bertransaksi internet banking pada Bank Panin Kota Semarang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Koneksi Internet berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi inernet banking pada Bank Panin Kota Semarang. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan olehQureshi, Zafar, dan Khan (2008); Dobdinga Cletus Fonchamnyo (2013); Tero, Kari, Heikki & Seppo (2004). Jadi semakin baik koneksi internet banking akan semakin tinggi minat nasabah dalam bertransaksi internet banking pada Bank Panin Kota Semarang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Kemampuan Nasabah Bertransaksi berpengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi internet banking pada Bank Panin Kota Semarang. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan olehMichael Reid &Yair Levy (2008); Yi Shun Wang, Yu Min Wang, Hsin Hui Lin & Tzung I Tang (2003). Jadi semakin tinggi tingkat kemampuan nasabah bertransaksi akan semakin tinggi minat nasabah dalam bertransaksi internet banking pada Bank Panin Kota Semarang.

**Implikasi Manajerial**

Tabel 1.12 Implikasi Manajerial

|  |  |
| --- | --- |
| **Hasil Penelitian** | **Implikasi Manajerial** |
| Pengaruh Tingkat Pengetahuan Layanan terhadap minat nasabah bertransaksi internet banking adalah positif (H1) | Yang dapat dilakukan perusahaan dalam kaitannya dengan temuan ini antara lain:   * Perusahaan perlu mensosialisasikan tentang pengetahuan layanan internet banking Panin kepada para nasabah. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan gathering dan pelatihan internet banking kepada nasabah. * Perusahaan juga perlu mensosialisasikan tentang resiko penggunaan internet banking Panin. * Perusahaan harus menjelaskan secara detali tentang cara registrasi internet banking dengan cara yang mudah. * Perusahaan harus menjelaskan cara menggunakan internet banking untuk bertransaksi dengan sangat jelas kepada nasabah. |
| Pengaruh Jaminan Keamanan Bertransaksi terhadap Minat nasabah bertransaksi internet banking adalah positif (H2) | Yang dapat dilakukan perusahaan dalam kaitannya dengan temuan ini antara lain:   * Perusahaan harus memberikan sosialisasi tentang mekanisme dan pemahaman kepada nasabah terhadap keamanan dari internet banking Panin untuk bertransaksi. * Perusahaan akan terus meningkatkan tingkat keamanan internet banking panin dengan menggunakan PIN token untuk bertransaksi internet banking. * Secara rutin pihak bank sebagai penyedia layanan internet banking harus memberikan jawaban terhadap pertanyaan masalah keamanan, baik secara langsung maupun tidak. Jawaban dapat diberikan melalui koran, press release, ataupun pesan dalam internet banking. |
| Pengaruh Kualitas Koneksi Internet terhadap Minat nasabah bertransaksi internet banking adalah positif (H3) | Yang dapat dilakukan perusahaan dalam kaitannya dengan temuan ini antara lain:   * Perusahaan harus meningkatkan kualitas jaringan internet banking Panin untuk nasabah agar lancar dalam bertransaksi. * Perusahaan menyarankan nasabah untuk menggunakan modem internet untuk bertransaksi internet banking agar selalu lancar. |
| Pengaruh Tingkat Kemampuan Bertransaksi terhadap Minat nasabah bertransaksi internet banking adalah positif (H4) | Yang dapat dilakukan perusahaan dalam kaitannya dengan temuan ini antara lain:   * Perusahaan sebaiknya memperhatikan masalah kemampuan nasabah dalam hal bertransaksi internet banking. * Perusahaan sebaiknya memberikan pelatihan-pelatihan khusus untuk nasabah yang bertransaksi internet banking. |

**Referensi**

Akour, I., Alshare, K., Miller, D., and Dwairi, M. 2006. An Exploratory Analysis of Culture, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Internet Acceptance : The Case of Jordan. *Journal of Internet Commerce*, Vol. 5 No. 3.

Al-Shomali, S. A.*,* Gholami, R., and Clegg, B. 2008. Internet Banking Acceptance in the Context of Developing Countries : An Extension of the Technology Acceptance Model. *European Conference on Management of Technology*, Nice, France. September 2008.

Al-Sukkar and Hasan H. 2005. Toward a Model for the Acceptance of Internet Banking in Developing Countries. *Information Technology for* *Development*, Vol 11., No.4, pp. 381 – 398.

Corrocher, N. 2002. Does Internet Banking Substitute Traditional Banking ? Empirical Evidence from Italy. *Working Paper No.134, Universita* *Commerciale*, Lucigi Bocconi

Davis, F. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. Vol. 13 No. 3, pp 319 – 340.

Davis, F., Bagozzi, R. P., and Warshaw P. R. 1992. Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace. *Journal of Applied Social* *Psychology.* Vol. 22 No. 14 , pp 1111 – 1132.

Ferdinand, A.t., (2006). Metode Penelitian Manajemen**.** Edisi II, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Howcroft, B., Hamilton, R., and Hewer, P. 2002. Consumer Attitude and the Usage and Adoption of Home Based Banking in the United Kingdom. *The* *International Journal of Bank Marketing.* Vol. 20 (3), pp. 111 – 121.

Laporan Tahunan Bank Indonesia. 2009. *Highlight Perbankan Indonesia*. Jakarta. Bank Indonesia

Laporan Tahunan Panin Bank. 2013.

Nath, R., Shrick, P., and Parzinger, M. 2001. Bankers Perspective on Internet Banking. *E-Service Journal*. Indiana University Press. Pikkarainen, T., Pijjarainen, K., Karjaluoto, H., and Pahnila S. 2004. Consumer Acceptance of Online Banking : An Extension of the Technology Acceptance Model. *Internet Research*, Vol. 14 (3), 224-235.

Qureshi, T.M., Zafar, M.K., and Khan, M.B., 2008. Consumer Acceptance of Online Banking in Developing Economics. *Journal of Internet Banking* *and Commerce.* April 2008. Vol. 13. No. 1.

Reid, Michael and Yair Levy. 2008. Integrating Trust and Computer Self- Efficiacy with TAM : An Empirical Assesment of Customers Acceptance of Banking Information Systems (BIS) in Jamaica. *Journal of Internet* *Banking and Commerce. December* 2008. Vol. 12 No. 3

Sathye, M. 1999. Adoption of Internet Banking by Australian Consumer : An Empirical Investigation. *International Journal of Bank.* Vol. 17 (7), pp 324 – 334.

Shan Lu. C., Lai, K. H., Cheng. T. C. E. 2006. Adoption of Internet Service in Linier Shipping : An Empirical Study of Shippers in Taiwan. *Transport* *Reviews,* Vol. 26, No. 2, pp 189 – 206, March 2006.

Solomon, M., Bamossy, G., Askegaard, S., and Hogg, M. K., 2006. *Consumer Behaviour : A European Perspective*. Third Edition. Prentice Hall Europe.

Sun, Heshan and Ping Zhang. 2006. Causal Relationship Between Perceived Enjoyment and Perceived Ease of Use : An Alternative Approach. *Journal* *of the Association for Information Systems.* Vol. 7, No. 9, pp.618 – 645, September 2006.

Wang, YS., Wang, YM., Lin, HH., and Tang, I. 2003. Determinants of User Acceptance of Internet Banking : An Empirical Study. *International* *Journal of Service Industry Management*. Vol. 14 (5), 501 – 519.