

## **Pengaruh Keyakinan dan Kepercayaan Teknologi Terhadap Minat Penggunaan *Internet Banking* di Surabaya**

**Jocelyn Gunawaty, Siti Rahayu, Veny Megawati**

Jurusan Manajemen Jejaring Bisnis / Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
jocelyn\_gunawaty@yahoo.com

**Abstrak** - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara keyakinan dan kepercayaan pada teknologi terhadap minat penggunaan *internet banking*. Hasil penelitian ini menerima semua hipotesis yang konsisten dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian Mardiyanti (2014) dan penelitian lainnya yang sejenis. Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara keyakinan dan kepercayaan teknologi terhadap minat penggunaan *internet banking*. Penelitian ini merupakan replika dari model penelitian yang dikemukakan oleh Mardiyanti (2014). Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardiyanti (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara keyakinan dan kepercayaan pada teknologi terhadap minat menggunakan *internet banking*. Pihak perbankan juga dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai pertimbangan untuk menentukan layanan SST yang akan disediakan bagi nasabahnya dan dapat mendorong nasabah untuk lebih menggunakan SST khususnya *internet banking* berdasarkan hasil penelitian.

**Kata Kunci** : *Internet Banking*, minat, keyakinan, kepercayaan, sikap.

**Abstract** - *This study was conducted to analyze the influence between self efficacy and trust in technology on the intention to use internet banking. The result of this study accepted all hypothesis and consistent with Mardiyanti (2014) research and another researchs that analyzed the same thing. This proves that there is influence between trust and efficacy on technology and the intention on using internet banking. This research also can be use for banking as considerations to choose the SST alternative that will be provided for customer and drive customer to use SST especially for internet banking based on the result of this study.*

**Keyword** - *Internet Banking, Intention, Efficacy, Trust, Attitude.*

### **PENDAHULUAN**

Industri jasa berkembang cukup pesat di Indonesia dan menjadi salah satu sektor yang masuk ke dalam lima besar yang mengalami pertumbuhan tertinggi sepanjang 2016 yaitu sebesar 7,36 %. Sektor industri jasa lainnya seperti di bidang keuangan, asuransi, dll juga memberikan kontribusi bagi perekonomian Indonesia sepanjang 2016. Pada tahun 2017, presiden Indonesia berharap sektor industri jasa dapat menjadi salah satu sektor yang mendukung dan memberikan

kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Pada kuartal I 2017, jasa keuangan dan asuransi dapat menyumbang sebesar 0,23 % terhadap pertumbuhan ekonomi. Menurut ketua BPS (Badan Pusat Statistik), sektor jasa tersebut masih memiliki potensi untuk pertumbuhan yang baik hingga akhir tahun dan dapat mendukung target pertumbuhan ekonomi pemerintah.

Industri perbankan Indonesia dianggap menjadi salah satu industri perbankan yang paling menguntungkan di Asia Tenggara dan memiliki prospek pertumbuhan kredit dan ekonomi yang akan terjadi dalam waktu dekat. Hal tersebut merupakan potensi positif pada pertumbuhan pasar yang besar. *Fintech* dapat menjadi salah satu solusi yang dapat memfasilitasi pertumbuhan di sektor perbankan. Dengan adanya kerjasama antara perusahaan *fintech* dengan perbankan dapat memudahkan pemberian layanan kepada nasabahnya dan dapat meningkatkan analisis data serta mengotomisasi proses.

Pada tahun 2015, berdasarkan survei diketahui bahwa 75 % responden mengatakan bahwa lebih dari separuh transaksi dilakukan via cabang. Sedangkan pada tahun 2017, diketahui bahwa hal itu menurun hingga 45 %. Kebalikan dari hal itu, jumlah konsumen yang bertransaksi dengan melalui telepon genggam dan internet mengalami peningkatan dibandingkan 2015 hingga 48%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pergeseran selama 2 tahun terakhir dari konsumen yang dulu bertransaksi via cabang menjadi menggunakan digital yaitu *mobile banking*, atau *internet*. Banyak bank saat ini yang telah menggunakan teknologi dalam layanan mereka dimana teknologi ini dapat membuat konsumen menerima layanan dengan seminimal mungkin atau tanpa bantuan karyawan. Teknologi ini biasanya disebut SST (*self service technology*).

SST yang telah digunakan bank hingga saat ini adalah *mobile banking*, *internet banking*, *ATM (automated teller machine)*, dll. *Internet banking* ini dapat digunakan untuk berbagai transaksi online seperti melihat mutasi rekening, melihat saldo, membayar tagihan, melakukan pembelian, transfer antar *account*, dll. Namun, tidak semua nasabah mau dan telah menggunakan *internet banking* dikarenakan penggunaannya yang cukup rumit bagi sebagian orang. Mereka telah terbiasa dengan transaksi manual ke bank dan tidak bersedia untuk mengadopsi

perkembangan teknologi yang ada. Selain itu, ada juga beberapa nasabah yang menggunakan *internet banking* tetapi tidak secara maksimal (Mardiyanti, 2014). . Banyak nasabah yang tidak mau menggunakan *internet banking* dikarenakan takut melakukan kesalahan dan masih banyak pula nasabah yang ragu menggunakan *internet banking* karena kapasitas jaringan internetnya (Amijaya, 2010).

Dalam penelitian ini akan dianalisis mengenai pengaruh dari keyakinan dan kepercayaan terhadap teknologi terhadap minat untuk menggunakan SST (*self service technology*). Hal ini karena dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan SST dapat membantu bank untuk menentukan strategi yang tepat. Selain itu, keyakinan konsumen juga dapat mempengaruhi minat konsumen untuk menggunakannya (Mardiyanti, 2014). Berdasarkan data OJK (Otoritas Jasa Keuangan), jumlah pengguna *e-banking* saat ini mengalami peningkatan karena terdapat perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam penggunaan dan pemanfaatan teknologi digital. Namun, peningkatan jumlah pengguna *e-banking* sebesar 270% tidak sebanding dengan peningkatan frekuensi transaksi pengguna *e-banking* yang hanya sebesar 169% .

Penelitian ini akan dilakukan di Surabaya. Total penduduk Surabaya saat ini pada Januari 2017 mencapai 3.016.653 jiwa. Jumlah tersebut mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya mencapai 2.943.528 jiwa. Kepadatan penduduk Surabaya secara tidak langsung mempengaruhi perputaran dan kebutuhan uang di Surabaya. Dengan kepadatan penduduk Surabaya saat ini, perputaran uang di Surabaya telah mencapai Rp 23 Triliun setiap harinya. Tingginya aktivitas perputaran uang menyebabkan semakin banyaknya kebutuhan terhadap layanan keuangan perbankan (Mardiyanti, 2014). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana minat masyarakat Surabaya terhadap *internet banking* dan apa saja yang mempengaruhi minat masyarakat Surabaya untuk menggunakan *internet banking*.

Penelitian ini akan berfokus kepada masyarakat Surabaya yang merupakan nasabah dari lima bank besar di Indonesia yaitu Bank Mandiri, BRI, BNI, BCA, CIMB Niaga. Penelitian ini dilakukan pada 5 bank terbesar karena kelima bank tersebut memiliki jumlah pengguna *internet banking* dan *volume* transaksi yang

cukup besar. Kelima bank tersebut memiliki jumlah pengguna *internet banking* yang cukup besar dan terus mengalami peningkatan dan *volume* transaksi juga dapat mencapai 15-17 juta transaksi setiap harinya.

Penelitian ini merujuk kepada jurnal “Pengaruh Keyakinan dan Kepercayaan Teknologi terhadap Minat Penggunaan *Internet Banking* di Malang: *Theory of Reason Action* yang direduksi” yang ditulis oleh Sofiana Mardiyanti pada tahun 2014. Penelitian tersebut meneliti mengenai pengaruh dari keyakinan dan kepercayaan teknologi terhadap minat konsumen dalam menggunakan *internet banking* di Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *attitude toward internet banking* berpengaruh positif terhadap *intention to use internet banking*, apakah *global attitude toward self service technology (SST)* berpengaruh positif terhadap *attitude toward internet banking*, apakah *trust in technology* berpengaruh positif terhadap *global attitude toward self service technology (SST)*, apakah *technology self efficacy* berpengaruh positif terhadap *trust in technology*, dan mengetahui apakah *technology self efficacy* berpengaruh positif terhadap *global attitude toward self service technology (SST)*.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini akan meneliti mengenai hubungan atau pengaruh dari keyakinan dan kepercayaan teknologi terhadap minat penggunaan *internet banking* di Surabaya, Indonesia. Penelitian ini termasuk ke dalam *basic research* yaitu penelitian kausal (*causal research*) karena meneliti mengenai pengaruh atau hubungan sebab akibat dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Penelitian ini menggunakan 5 variabel dimana terdapat 1 variabel independen, yaitu *technology self efficacy* dan 4 variabel dependen yaitu *intention to use internet banking*, *attitude toward internet banking*, *global attitude toward SST*, *trust in technology*.

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh melalui *online survey* yang harus diisi oleh responden untuk memperoleh data atau informasi dari responden mengenai pengaruh keyakinan dan kepercayaan teknologi terhadap minat penggunaan *internet banking* di

Surabaya, Indonesia. Sumber data pada penelitian ini diperoleh dari individu-individu yang bersedia untuk mengisi kuesioner yang ada dan berusia 18 tahun ke atas, memiliki serta pengguna *internet banking* dari bank Mandiri, BRI, BNI, BCA, atau CIMB Niaga. Aras pengukuran dalam penelitian ini adalah skala interval.

Teknik *sampling* yang akan digunakan adalah *nonprobability sampling* yaitu semua populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Penelitian ini memiliki 5 konstruk sehingga ukuran minimal jumlah sampel yang disarankan oleh Hair *et al*, adalah 100 responden. Pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun kuesioner mengenai pendapat responden terkait dengan keyakinan dan kepercayaan teknologi terhadap minat penggunaan *internet banking* di Surabaya, Indonesia.
2. Melakukan perbaikan terhadap kuesioner dan penyesuaian bila diperlukan
3. Melakukan penyebaran kuesioner kepada responden sesuai dengan target yang ditentukan melalui penyebaran langsung dan *online survey*
4. Mengumpulkan kuesioner yang telah diisi dan dapat digunakan untuk penelitian dengan jumlah minimal yang telah ditetapkan
5. Melakukan penyeleksian kuesioner yang dapat dan tidak dapat dipakai
6. Melakukan tabulasi data untuk diteliti lebih lanjut sesuai dengan data yang telah terkumpul dan dengan metode yang telah ditetapkan yaitu *partial least square (PLS)*.

Penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan *partial least square (PLS)* dengan menggunakan *software* SmartPLS. Semua variabel dalam penelitian ini akan memiliki skala pengukuran yaitu skala likert (*seven point scale ranging*) dimana angka 1 mencerminkan “sangat tidak setuju” dan angka 7 sebagai “sangat setuju”.

Pengolahan data dengan menggunakan *software* SmartPLS dilakukan dengan menguji terlebih dahulu apakah data yang diperoleh valid atau tidak dengan uji validitas dan reliabilitas. Setelah data diuji dan memenuhi syarat (valid dan reliabilitas) maka data akan dianalisis dengan SmartPLS dengan metode

*partial least square (PLS)*. Penelitian ini menggunakan metode *partial least square(PLS)* karena metode PLS lebih mudah digunakan untuk penelitian yang menggunakan teori kuat, lemah, atau prediktif dibandingkan dengan SEM yang harus menggunakan teori kuat. Selain itu, PLS juga dapat dilakukan dengan minimum data yang lebih kecil daripada SEM yaitu 30-50 data, tidak perlu menggunakan asumsi normalitas, dan dapat digunakan untuk konstruk reflektif atau formatif (Hussein, 2015).

Dalam uji kualitas model ini akan dilakukan dengan melakukan uji validitas konvergen, validitas deskriminan, dan reliabilitas. Uji kualitas model pengukuran mengacu kepada *rule of thumbs*, yaitu:

**Tabel 1. Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS**

No	Uji	Parameter	Rule of thumbs
1	Validitas Konvergen	Faktor Loading (Outer Loading)	>0,7
		Average Variance Extracted (AVE)	>0,5
		Communality	>0,5
2	Validitas Deskriminan	Akar AVE dan korelasi variabel laten	Akar AVE > korelasi variabel laten (Discriminant Validity)
		Cross Loading (Distriminant Validity)	>0,7 dalam satu variabel
3	Reliabilitas	Cronbach Alpha	>0,6
		Composite Reliability	>0,6

Sumber : Modul Praktik PLS (Hafiez Sofyani)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan *path analysis*. *Path analysis* ini memiliki *path coefficients* berdasarkan *rule of thumbs*. Suatu hipotesis penelitian akan terdukung atau diterima jika :

1. Koefisien atau arah hubungan variabel yang ditunjukkan oleh nilai *original sample* sejalan dengan yang dihipotesiskan,
2. nilai t statistik lebih dari 1,64 (*two-tiled*) atau 1,96 (*one-tiled*) dan *probability value (p-value)* kurang dari 0,05 atau 5 %.

Sebaliknya, hipotesis akan tidak terdukung atau ditolak jika nilai *p-value* atau sig. lebih besar dari 0,05 atau 5 %, maka artinya variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen walau seperti apapun juga hasil koefisien yang muncul. Selain itu, untuk dapat mengetahui seberapa besar

kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen maka dapat dilihat dari *R Square-Adjusted*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner disebarakan kepada 100 teman peneliti dan meminta bantuan mereka untuk menyebarkan kembali kepada kenalan mereka sehingga dapat terkumpul 182 data melalui *online survey*. Namun demikian hanya 100 data yang diolah dengan menggunakan *software SmartPLS* versi 3, karena terdapat sekitar 30 kuesioner yang tidak dapat digunakan karena tidak memenuhi karakteristik responden. Adapun analisis deskriptif dari setiap konstruk yaitu konstruk *intention to use internet banking*, konstruk *attitude toward internet banking*, konstruk *global attitude toward SST*, konstruk *trust in technology*, dan konstruk *technology self efficacy* ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 2. Analisis Deskriptif Konstruk *Intention toUse Internet banking***

No	Indikator	Mean	STD
1	Minat untuk menggunakan <i>internet banking</i>	6,300	0,889
2	Minat menggunakan <i>internet banking</i> dalam transaksi perbankan secara rutin	5,730	1,264
3	Menyarankan orang lain untuk menggunakan <i>internet banking</i>	5,800	1,158
<b>Rata-rata</b>		<b>5,943</b>	<b>1,104</b>

Sumber : Hasil Pengolahan *SmartPLS*

**Tabel 3. Analisis Deskriptif Konstruk *Attitude Toward Internet banking***

No	Indikator	Mean	STD
1	Menggunakan <i>internet banking</i> merupakan ide yang baik	6,160	1,056
2	Menggunakan <i>internet banking</i> merupakan hal yang menyenangkan	5,970	1,090
3	Memiliki keinginan untuk menggunakan <i>internet banking</i>	6,010	1,072
<b>Rata-rata</b>		<b>6,046</b>	<b>1,073</b>

Sumber : Hasil Pengolahan *SmartPLS*

**Tabel 8. Analisis Deskriptif Konstruk *Global Attitude Toward SST***

No	Indikator	Mean	STD
1	Menggunakan SST merupakan hal yang baik	6,030	0,974
2	Pengalaman menyenangkan menggunakan SST	5,870	1,007
3	Ingin menggunakan SST	6,000	0,949
<b>Rata-rata</b>		<b>5,967</b>	<b>0,977</b>

Sumber : Hasil Pengolahan *SmartPLS*

**Tabel 4. Analisis Deskriptif Konstruk *Trust in Technology***

No	Indikator	Mean	STD
----	-----------	------	-----

1	SST dapat menjaga kepentingan dengan baik	5,730	1,148
2	SST benar-benar dapat dipercaya	5,580	1,226
3	Informasi yang disediakan oleh SST dapat dipercaya	5,740	1,119
4	Kecenderungan untuk memercayai SST tinggi	5,530	1,135
5	Memercayai SST tidak sulit	5,390	1,303
6	Aman menempatkan informasi pribadi pada SST	5,280	1,342
7	SST dapat dipercaya meskipun hanya memiliki sedikit pengetahuan tentangnya	5,370	1,214
<b>Rata-rata</b>		<b>5,517</b>	<b>1,212</b>

Sumber : Hasil Pengolahan *SmartPLS*

**Tabel 5. Analisis Deskriptif Konstruk *Technology Self Efficacy***

No	Indikator	Mean	STD
1	Dapat menyelesaikan transaksi dengan menggunakan SST	5,820	1,014
2	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST tanpa bantuan siapapun	5,480	1,237
3	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST dengan bantuan referensi dari <i>internet</i>	5,720	0,917
4	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika melihat orang lain menggunakan sebelumnya	5,760	1,001
5	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika memanggil seseorang untuk membantu jika terjebak	5,500	1,221
6	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika bantuan tersedia	5,780	0,955
7	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika seseorang membantu pertama kali	5,690	1,129
<b>Rata-rata</b>		<b>5,679</b>	<b>2,491</b>

Sumber : Hasil Pengolahan *SmartPLS*

Secara keseluruhan, dari kelima konstruk tersebut, konstruk *attitude toward internet banking* memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi yaitu 6,046. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar nasabah memiliki sikap yang baik dan positif terhadap SST khususnya *internet banking*. Mereka memiliki ide yang baik terhadap penggunaan SST dalam kegiatan transaksi perbankan, merasa senang dengan adanya *internet banking* ini, serta memiliki keinginan untuk menggunakan SST khususnya *internet banking* ini dalam melakukan transaksi perbankan mereka.

Konstruk *global attitude toward SST* memperoleh nilai standar deviasi yang terendah yaitu sebesar 0,977 yang berarti sebagian besar responden memiliki persepsi yang sama atau homogen terhadap konstruk tersebut. Sebaliknya, konstruk *technology self efficacy* memiliki nilai standar deviasi tertinggi yaitu sebesar 2,491 yang berarti sebagian besar responden memiliki jawaban yang lebih beragam atau heterogen terhadap konstruk tersebut dibandingkan dengan konstruk



lainnya. Sebelum dilakukan uji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Jika instrumen yang diuji ternyata tidak valid berarti instrumen tersebut harus diperbaiki atau dieliminasi.

**Tabel 6. Hasil Outer Loading**

No	Konstruk	Original Sample (O)
1	Minat untuk menggunakan <i>internet banking</i> <- <i>Intention to use internet banking</i>	0,836
2	Minat menggunakan <i>internet banking</i> dalam transaksi perbankan <- <i>Intention to use internet banking</i>	0,824
3	Berminat untuk menyarankan orang lain untuk menggunakan <i>internet banking</i> <- <i>Intention to use internet banking</i>	0,769
4	Menggunakan <i>internet banking</i> adalah ide yang baik<- <i>Attitude toward internet banking</i>	0,803
5	Menggunakan <i>internet banking</i> adalah hal yang menyenangkan<- <i>Attitude toward internet banking</i>	0,925
6	Memiliki keinginan untuk menggunakan <i>internet banking</i> <- <i>Attitude toward internet banking</i>	0,771
7	Menggunakan SST adalah hal yang baik<- <i>Global attitude toward SST</i>	0,864
8	Pengalaman menyenangkan menggunakan SST<- <i>Global attitude toward SST</i>	0,945
9	Ingin menggunakan SST<- <i>Global attitude toward SST</i>	0,949
10	SST dapat menjaga kepentingan dengan baik<- <i>Trust in technology</i>	0,810
11	SST benar-benar dapat dipercaya <- <i>Trust in tehcnology</i>	0,908
12	Informasi yang disediakan oleh SST dapat dipercaya<- <i>Trust in tehcnology</i>	0,866
13	Kecenderungan untuk memercayai SST tinggi<- <i>Trust in technology</i>	0,839
14	Memercayai SST tidak sulit <- <i>Trust in technology</i>	0,840
15	Aman menempatkan informasi pribadi pada SST<- <i>Trust in technology</i>	0,754
16	SST dapat dipercaya meskipun hanya memiliki sedikit pengetahuan tentangnya<- <i>Trust in technology</i>	0,819
17	SST tidak dapat dipercaya<- <i>Trust in technology</i>	-0,178
18	Dapat menyelesaikan transaksi dengan menggunakan SST <- <i>Technology self efficacy</i>	0,765
19	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST tanpa bantuan siapapun<- <i>Technology self efficacy</i>	0,779
20	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST dengan bantuan referensi dari <i>internet</i> <- <i>Technology self efficacy</i>	0,773
21	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika melihat orang lain menggunakan sebelumnya<- <i>Technology self efficacy</i>	0,787
22	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika memanggil seseorang untuk membantu jika terjebak<- <i>Technology self efficacy</i>	0,738
23	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika bantuan tersedia<- <i>Technology self efficacy</i>	0,732
24	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika seseorang membantu pertama kali<- <i>Technology self efficacy</i>	0,708

Sumber : Hasil pengolahan *SmartPLS*

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa terdapat 1 indikator yaitu “SST tidak dapat dipercaya” memiliki nilai validitas konvergen yang kurang baik karena memiliki nilai *outer loading* lebih kecil dari 0,7. Oleh karena itu, indikator tersebut yaitu “SST tidak dapat dipercaya” akan dihilangkan atau dieliminasi.

Setelah indikator “SST tidak dapat dipercaya” dieliminasi, hasil *outer loading* menunjukkan semua indikator valid.

**Tabel 7. Hasil Outer Loading Baru**

No	Konstruk	Original Sample (O)
1	Minat untuk menggunakan <i>internet banking</i> <- <i>Intention to use internet banking</i>	0,836
2	Minat menggunakan <i>internet banking</i> dalam transaksi perbankan <- <i>Intention to use internet banking</i>	0,824
3	Berminat untuk menyarankan orang lain untuk menggunakan <i>internet banking</i> <- <i>Intention to use internet banking</i>	0,769
4	Menggunakan <i>internet banking</i> adalah ide yang baik<- <i>Attitude toward internet banking</i>	0,803
5	Menggunakan <i>internet banking</i> adalah hal yang menyenangkan<- <i>Attitude toward internet banking</i>	0,925
6	Memiliki keinginan untuk menggunakan <i>internet banking</i> <- <i>Attitude toward internet banking</i>	0,771
7	Menggunakan SST adalah hal yang baik<- <i>Global attitude toward SST</i>	0,864
8	Pengalaman menyenangkan menggunakan SST<- <i>Global attitude toward SST</i>	0,945
9	Ingin menggunakan SST<- <i>Global attitude toward SST</i>	0,950
10	SST dapat menjaga kepentingan dengan baik<- <i>Trust in technology</i>	0,814
11	SST benar-benar dapat dipercaya <- <i>Trust in tehcnology</i>	0,911
12	Informasi yang disediakan oleh SST dapat dipercaya<- <i>Trust in tehcnology</i>	0,867
13	Kecenderungan untuk memercayai SST tinggi<- <i>Trust in technology</i>	0,845
14	Memercayai SST tidak sulit <- <i>Trust in technology</i>	0,838
15	Aman menempatkan informasi pribadi pada SST<- <i>Trust in technology</i>	0,753
16	SST dapat dipercaya meskipun hanya memiliki sedikit pengetahuan tentangnya<- <i>Trust in technology</i>	0,815
17	Dapat menyelesaikan transaksi dengan menggunakan SST <- <i>Technology self efficacy</i>	0,765
18	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST tanpa bantuan siapapun<- <i>Technology self efficacy</i>	0,779
19	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST dengan bantuan referensi dari <i>internet</i> <- <i>Technology self efficacy</i>	0,773
20	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika melihat orang lain menggunakan sebelumnya<- <i>Technology self efficacy</i>	0,786
21	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika memanggil seseorang untuk membantu jika terjebak<- <i>Technology self efficacy</i>	0,738
22	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika bantuan tersedia<- <i>Technology self efficacy</i>	0,732
23	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika seseorang membantu pertama kali<- <i>Technology self efficacy</i>	0,708

Sumber : Hasil Pengolahan *SmartPLS*

Suatu instrumen akan dinyatakan lolos dari uji validitas deskriminan apabila memiliki nilai akar AVE lebih besar dari korelasi antar konstruk dan

konstruk lainnya dalam model. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa evaluasi pengukuran model memiliki deskriminan yang baik.

**Tabel 8. Hasil AVE**

No	Konstruk	AVE
1	<i>Intention to use internet banking</i>	0,656
2	<i>Attitude toward internet banking</i>	0,698
3	<i>Global attitude toward SST</i>	0,847
4	<i>Trust in technology</i>	0,699
5	<i>Technology self efficacy</i>	0,570

Sumber : Hasil Pengolahan *SmartPLS*

**Tabel 9. Hasil Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten**

No	Konstruk	<i>Attitude toward internet banking</i>	<i>Global attitude toward SST</i>	<i>Intention to use internet banking</i>	<i>Technology self efficacy</i>	<i>Trust in technology</i>
1	<i>Attitude toward internet banking</i>	0,836				
2	<i>Global attitude toward SST</i>	0,747	0,920			
3	<i>Intention to use internet banking</i>	0,750	0,640	0,810		
4	<i>Trust in technology</i>	0,674	0,622	0,634	0,755	
5	<i>Technology self efficacy</i>	0,601	0,705	0,443	0,693	0,836

Sumber : Hasil Pengolahan *SmartPLS*

**Tabel 10. Hasil Cross Loading**

No		<i>Attitude toward internet banking</i>	<i>Global attitude toward SST</i>	<i>Intention to use internet banking</i>	<i>Technology self efficacy</i>	<i>Trust in technology</i>
1	Menggunakan <i>internet banking</i> adalah ide yang baik	<b>0,803</b>	0,665	0,761	0,645	0,405
2	Menggunakan <i>internet banking</i> adalah hal yang menyenangkan	<b>0,925</b>	0,662	0,623	0,589	0,568
3	Memiliki keinginan untuk menggunakan <i>internet banking</i>	<b>0,771</b>	0,518	0,435	0,409	0,563
4	Menggunakan SST	0,597	<b>0,864</b>	0,480	0,473	0,571

	adalah hal yang baik					
5	Pengalaman menyenangkan menggunakan SST	0,715	<b>0,945</b>	0,588	0,594	0,724
6	Ingin menggunakan SST	0,740	<b>0,950</b>	0,685	0,637	0,642
7	Minat untuk menggunakan <i>internet banking</i>	0,664	0,498	<b>0,836</b>	0,499	0,296
8	Minat menggunakan <i>internet banking</i> dalam transaksi perbankan secara rutin	0,596	0,502	<b>0,824</b>	0,535	0,451
9	Berminat untuk menyarankan orang lain untuk menggunakan <i>internet banking</i>	0,555	0,563	<b>0,769</b>	0,512	0,336
10	Dapat menyelesaikan transaksi dengan menggunakan SST	0,567	0,574	0,442	<b>0,765</b>	0,592
11	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST tanpa bantuan siapapun	0,523	0,592	0,378	<b>0,779</b>	0,690
12	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST dengan bantuan referensi dari <i>internet</i>	0,567	0,537	0,574	<b>0,773</b>	0,654
13	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika melihat orang lain menggunakan sebelumnya	0,424	0,372	0,513	<b>0,786</b>	0,382
14	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika memanggil seseorang untuk membantu jika terjebak	0,462	0,343	0,513	<b>0,738</b>	0,368
15	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika bantuan tersedia	0,453	0,376	0,536	<b>0,732</b>	0,394
16	Dapat menyelesaikan transaksi menggunakan SST jika seseorang membantu pertama kali	0,512	0,302	0,449	<b>0,708</b>	0,344
17	SST dapat menjaga kepentingan dengan baik	0,576	0,714	0,492	0,557	<b>0,814</b>
18	SST benar-benar dapat dipercaya	0,469	0,557	0,308	0,600	<b>0,911</b>
19	informasi yang disediakan oleh SST dapat dipercaya,	0,506	0,625	0,435	0,630	<b>0,867</b>
20	Kecenderungan untuk memercayai SST tinggi	0,507	0,619	0,396	0,607	<b>0,845</b>
21	Memercayai SST tidak sulit	0,530	0,585	0,386	0,646	<b>0,838</b>

22	aman menempatkan informasi pribadi pada SST	0,474	0,500	0,261	0,452	<b>0,753</b>
23	SST dapat dipercaya meskipun hanya memiliki sedikit pengetahuan tentangnya	0,439	0,485	0,265	0,534	<b>0,815</b>

Sumber : Hasil Pengolahan *SmartPLS*

Setelah uji validitas selesai dilakukan, maka peneliti melakukan uji reliabilitas terhadap instrumen yang ada. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software SmartPLS* versi 3. Terdapat 2 metode yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas yaitu dengan melihat nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability*. Hasil *cronbach's alpha* dan *composite reliability* menunjukkan bahwa semua instrumen lolos uji reliabilitas karena memiliki nilai lebih besar dari 0,6 untuk *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability*.

**Tabel 11. Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability**

No	Konstruk	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
1	<i>Intention to use internet banking</i>	0,738	0,851
2	<i>Attitude toward internet banking</i>	0,785	0,873
3	<i>Global attitude toward SST</i>	0,909	0,943
4	<i>Trust in technology</i>	0,928	0,942
5	<i>Technology self efficacy</i>	0,879	0,903

Sumber : Hasil Pengolahan *SmartPLS*

Setelah uji validitas dan reliabilitas selesai dilakukan pada model penelitian ini, maka selanjutnya peneliti melakukan uji *inner model* dan menggunakan parameter koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan koefisien *path.R-square*. Jika nilai *R-square* semakin tinggi maka menunjukkan bahwa model penelitian adalah model yang baik (Sholihin dan Ratmono, 2013: 72 dalam Mardiyanti, 2014).

**Tabel 12. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

No	Konstruk	<i>R-square</i>
1	<i>Intention to use internet banking</i>	0,699
2	<i>Attitude toward internet banking</i>	0,514
3	<i>Global attitude toward SST</i>	0,531
4	<i>Trust in technology</i>	0,450
5	<i>Technology self efficacy</i>	

Sumber : Hasil Pengolahan *SmartPLS*

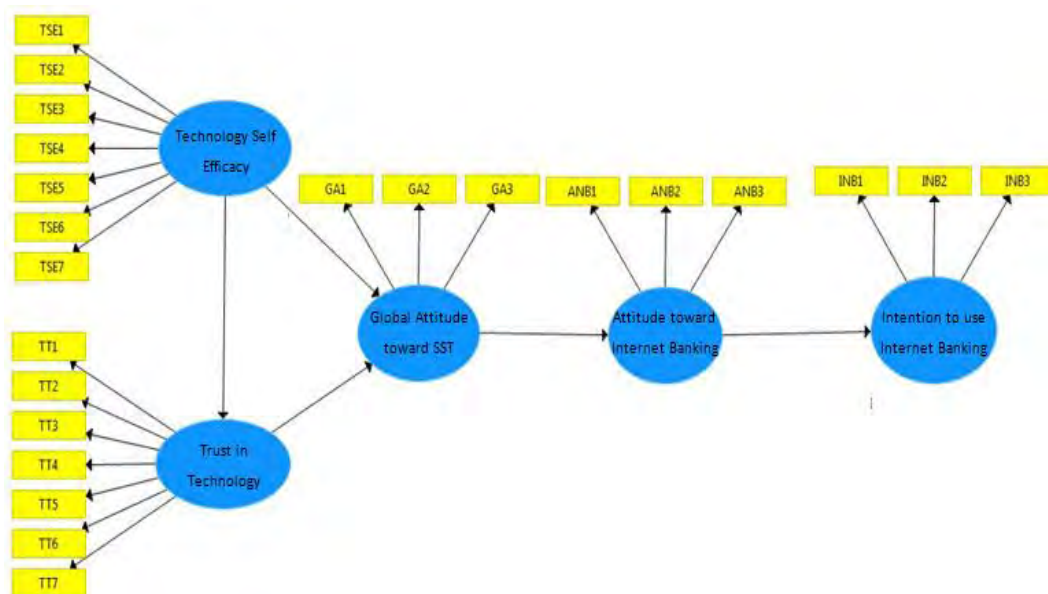
Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk konstruk *attitude toward internet banking* sebesar 0,514 memiliki arti bahwa perubahan konstruk *attitude toward internet banking* yang dapat dijelaskan oleh konstruk *global attitude toward SST* adalah sebesar 51,4 %. Lalu, koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk konstruk *global attitude toward SST* sebesar 0,531 memiliki arti bahwa perubahan konstruk *global attitude toward SST* yang dapat dijelaskan oleh konstruk *trust in technology* dan *technology self efficacy* adalah sebesar 53,1 %. Untuk *intention to use internet banking* dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,699 memiliki arti bahwa perubahan konstruk *intention* yang dapat dijelaskan oleh *attitude toward internet banking* sebesar 69,9 %.

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software SmartPLS* versi 3. Untuk menguji hipotesis terdapat 2 syarat yang harus dipenuhi yaitu (1) *Original sample (O)* harus searah dengan hipotesis, (2) Besar nilai *T Statistics* lebih besar dari 1,64 dan nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05.

**Tabel 13. Hasil Path Coefficient**

No		<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics</i>	<i>p-value</i>	Keputusan
1	<i>Attitude toward internet banking -&gt; Intention to use internet banking</i>	0,836	22,719	0,000	Diterima (H1)
2	<i>Global attitude toward SST -&gt; Attitude toward internet banking</i>	0,717	11,483	0,000	Diterima (H2)
3	<i>Trust in technology -&gt; Global attitude toward SST</i>	0,371	3,358	0,001	Diterima (H3)
4	<i>Technology self efficacy -&gt;Trust in technology</i>	0,671	11,539	0,000	Diterima (H4)
5	<i>Technology self efficacy -&gt;Global attitude toward SST</i>	0,426	4,050	0,000	Diterima (H5)

Sumber : Hasil Pengolahan *SmartPLS*



**Gambar 1. Model Struktural** (Sumber : Pengolahan Data *SmartPLS* versi 3)

Dalam penelitian ini digunakan 3 jenis konstruk dengan 2 jalur dalam model strukturalnya. Jenis konstruk dalam penelitian ini yaitu konstruk eksogen, konstruk mediasi, dan konstruk endogen. Konstruk eksogen dalam penelitian ini adalah konstruk *technology self efficacy*. Konstruk mediasi dalam penelitian ini adalah konstruk *attitude toward internet banking*, *global attitude toward SST*, dan *trust in technology*. Sedangkan untuk konstruk endogen dalam penelitian ini adalah konstruk *intention to use internet banking*.

**Tabel 14. Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total**

No.	Jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
1	<i>Technology self efficacy – Global attitude toward SST → Attitude toward internet banking – Intention to use internet banking</i>	0	$0,371 \times 0,717 \times 0,836 = 0,2224$	0,2224
2	<i>Technology self efficacy – Trust in technology → Global attitude toward SST – Attitude toward internet banking – Intention to use internet banking</i>	0	$0,671 \times 0,426 \times 0,717 \times 0,836 = 0,1713$	0,1713

Sumber : Hasil Pengolahan *SmartPLS*

Hasil uji hipotesis pertama yaitu untuk hipotesis “*attitude toward internet banking* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *internet banking*” menunjukkan bahwa koefisien dari *original sample* searah dengan yang

dihipotesiskan yaitu positif 0,836. Sedangkan nilai t-statistik sebesar 22,719 menunjukkan bahwa telah memenuhi syarat yaitu lebih besar dari 1,64 serta *p-value* kurang dari 0,05 yaitu hanya sebesar 0,000 sehingga dinyatakan signifikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini (H1) diterima.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa konstruk *attitude toward internet banking* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *internet banking*. Hal ini memiliki arti bahwa semakin tinggi perasaan suka nasabah atau sikap nasabah terhadap *internet banking* maka akan membuat semakin tinggi pula minat nasabah tersebut untuk menggunakan *internet banking* dalam melakukan transaksi perbankannya. Hipotesis kedua “*global attitude toward SST* berpengaruh positif terhadap *attitude toward internet banking*” juga diterima karena memenuhi syarat penerimaan hipotesis.

Hasil uji hipotesis untuk hipotesis “kepercayaan dalam menggunakan teknologi berpengaruh positif terhadap *global attitude toward SST*” dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini (H3) diterima dan terdapat pengaruh positif antara *trust in technology* dengan *global attitude toward SST*. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kepercayaan dengan sikap sehingga kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap sikap. Kepercayaan dapat membuat nasabah menjadi memiliki penilaian yang positif mengenai teknologi dan membuat nasabah tersebut akan rela dan bersedia untuk menggunakan teknologi tersebut.

Hasil uji hipotesis “*technology self efficacy* berpengaruh positif terhadap *trust in technology*” (H4) juga diterima dan terdapat pengaruh positif antara *technology self efficacy* terhadap *trust in technology*. Hipotesis kelima (H5) yaitu “*technology self efficacy* berpengaruh positif terhadap *global attitude toward SST*” juga memiliki nilai *original sample* yang positif dan signifikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis diterima dan hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Mardiyanti (2014) dalam jurnal “pengaruh keyakinan dan *trust in technology* terhadap minat penggunaan *internet banking* di Malang” yang juga menunjukkan bahwa *attitude toward internet banking*



berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *internet banking* serta jurnal lain yang sejenis.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini merupakan hasil replikasi dari model penelitian yang dikemukakan oleh Mardiyanti (2014). Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardiyanti (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara keyakinan dan kepercayaan pada teknologi terhadap minat menggunakan *internet banking*. Berdasarkan hasil penelitian secara statistik yang dilakukan maka dapat dibuat kesimpulan bahwa 5 hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini telah terbukti dan diterima. Penelitian ini menguji mengenai pengaruh keyakinan dan kepercayaan teknologi terhadap minat penggunaan *internet banking*.

Penelitian ini dilakukan di Surabaya dengan cara *online survey* dimana karakteristik respondennya adalah merupakan nasabah dari salah satu atau kelima bank yang ditentukan peneliti, memiliki dan menggunakan *internet banking* dari bank tersebut, dan berusia di atas 18 tahun. Analisis data hasil kuesioner dilakukan dengan metode *Partial least Square (PLS)* dengan menggunakan sebanyak 100 data. Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa secara keseluruhan responden cenderung setuju terhadap pernyataan mengenai *intention to use internet banking, attitude toward internet banking, global attitude toward SST, trust in technology*, dan *technology self efficacy*.

Terdapat beberapa saran bagi pihak perbankan dan penelitian selanjutnya. Adapun rekomendasi untuk pihak perbankan, yaitu pihak bank harus dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dengan melakukan penyuluhan dan sejenisnya untuk meyakinkan nasabah bahwa SST khususnya *internet banking* aman untuk digunakan dan nasabah tidak perlu kuatir untuk memberikan informasi penting lewat teknologi tersebut. Pihak bank juga dapat memberikan informasi mengenai teknologi *internet banking* agar nasabah dapat merasa lebih percaya jika mengenal lebih dalam mengenai *internet banking*.

Pihak bank juga harus dapat meningkatkan keamanan transaksi perbankan melalui *internet*, pihak bank dapat bekerja sama dengan pihak ketiga yang menyediakan sistem keamanan *internet banking* seperti melakukan *outsourcing* dan memastikan nasabah bahwa layanan *internet banking* miliknya terhindar dari serangan *cyber*, penipuan, pencurian, dll. Sedangkan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, yaitu penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah responden yang lebih banyak dengan karakteristik yang lebih beragam karena penelitian ini memperoleh responden dominan usia 18-30 tahun, dapat dilakukan di daerah lain karena penelitian ini hanya dilakukan di Surabaya saja, dapat menggunakan metode lain selain PLS seperti metode regresi dengan SPSS.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alinda Kokkinou, David A. Cranage. 2015. Why wait? Impact of waiting lines on self-service technology use. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 27 Issue: 6, pp. 1181-1197.
- Aris, Darmawan. 2012. Minat Siswa Kelas IV dan V SD Negeri I Batur Banjarnegara terhadap Ekstrakurikuler Bolavoli Mini Tahun Ajaran 2011/2012. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Armayanti, Novita. 2012. Gambaran Kepercayaan Konsumen terhadap Pembelian melalui Media Internet. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Ekonomi, Warta. 2018. Pengguna Digital Banking BCA Capai 7 juta nasabah. <https://www.wartaekonomi.co.id/read127811/pengguna-digital-banking-bca-capai-7-juta-nasabah.html>.
- Fauzi, Yuliyanna. 2017. Menakar Tiga Sektor Industri “Jagoan” Jokowi. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20170713114718-78-227582/menakar-tiga-sektor-industri-jagoanjokowi/>.
- Hair, Joseph F. 2010. *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. Upper Saddle River: Pearson.
- Heryawan, Indriatno. 2017. Perputaran Uang Rp 23 T tiap hari Pemkot Surabaya Dorong Warganya Berwirausaha. [http://rri.co.id/malang/post/berita/338749/ekonomi/perputaran\\_uang\\_rp\\_2\\_3\\_t\\_tiap\\_hari\\_pemkot\\_surabaya\\_dorong\\_warganya\\_berwirausaha.html](http://rri.co.id/malang/post/berita/338749/ekonomi/perputaran_uang_rp_2_3_t_tiap_hari_pemkot_surabaya_dorong_warganya_berwirausaha.html).

- Hussein, Ananda Sabil. 2015. *Modul Ajar Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smart PLS 3.0*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Jurusan Manajemen FBE-UBAYA, 2017, *Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Manajemen*, Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Surabaya.
- Mardiyanti, Sofiana. 2014. Pengaruh Keyakinan dan Kepercayaan Teknologi Terhadap Minat Penggunaan Internet Banking di Malang: Theory of Reason Action yang direduksi. Malang: Universitas Brawijaya.
- Muqarrabin, Alex Maulana. 2017. Teori yang biasa digunakan untuk mengukur perilaku konsumen – Theory of Reasoned Action. <https://sbm.binus.ac.id/2017/07/07/teori-yang-biasa-digunakan-untuk-mengukur-perilaku-konsumen-theory-of-reasoned-action/>.
- Putra, Dwitya. 2017. OJK: Empat Tahun Pengguna E-Banking Meningkatkan 270%. <http://infobanknews.com/empat-tahun-pengguna-e-banking-meningkat-270/2/>.
- Prihtiyani, Eny. 2012. Memaksimalkan Internet Banking. <http://ekonomi.kompas.com/read/2012/09/25/09282361/Memaksimalkan.Internet.Banking>.
- Raiby. 2017. Daftar Urutan Bank Terbesar di Indonesia 2017 Berdasarkan Total Aset. <http://raiby.com/blog/daftar-urutan-bank-terbesar-di-indonesia-2017-berdasarkan-total-aset>.
- Ramadhani, Neila. 2011. Penyusunan Alat Pengukur Berbasis Theory of Planned Behavior. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada. Vol. 19, No. 2: 55-69.
- Ranisdwianisa. 2014. Penaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku, Minat Membeli sebagai Mediasi terhadap Perilaku Membeli Produk Yakult (Survei pada Masyarakat di Kampung Baru, Kecamatan Labuhan Ratu, Bandar Lampung). Lampung: Universitas Lampung.
- Sofyani, Hafiez. *Modul Praktik Partial Least Square (PLS) untuk penelitian Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Setiawan, Sakina Rakhma Diah. 2017. Dalam Setahun, Transaksi Elektronik Mandiri Capai 2,78 Miliar. <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2017/02/14/213149126/dalam.setahun.transaksi.elektronik.bank.mandiri.capai.2.78.miliar>.
- Setiawan, Sakina Rakhma Diah. 2017. Transaksi Elektronik Bank Mandiri Tumbuh 28,7 Persen.

<http://ekonomi.kompas.com/read/2017/04/25/205525226/transaksi.elektro.nik.bank.mandiri.tumbuh.28.7.persen>.

Sitanggang, Laurensius Marshall Sautian. 2017. BRI dan BNI perkuat layanan e-banking. <http://keuangan.kontan.co.id/news/bri-dan-bni-perkuat-layanan-e-banking>.

Sitanggang, Laurensius Marshall Sautlan. 2017. CIMB Niaga cetak laba Rp 2,2 Triliun di Q3 2017. <http://keuangan.kontan.co.id/news/cimb-niaga-cetak-laba-rp-22-triliun-di-q3-2017>.

Sukmana, Yoga. 2017. BPS: Ini Lima Sektor yang Catat Pertumbuhan Tertinggi Sepanjang 2016. <http://ekonomi.kompas.com/read/2017/02/06/133000826/bps.ini.lima.sektor.yang.catat.pertumbuhan.tertinggi.sepanjang.2016>.

Supriyanto, Helmi. 2017. Penduduk Surabaya Terus Bertambah Tiap Tahun. <http://harianbhirawa.com/2017/01/penduduk-surabaya-terus-bertambah-tiap-tahun/>.

Supriyatna, Iwan. 2017. Pencurian Data Nasabah, Potret Carut Marut Perbankan? <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2017/04/04/070000026/pencurian.data.nasabah.potret.carut-marut.perbankan>.

Yollawan. 2018. Nasabah BNI makin sering transaksi lewat e-banking. <http://keuangan.kontan.co.id/news/nasabah-bni-makin-sering-transaksi-lewat-e-banking>.

Zulivan, Adriani. 2017. Industri Perbankan Indonesia yang Menarik Banyak Investor. <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2017/08/27/industri-perbankan-indonesia-yang-menarik-banyak-investor> .