

BAB IV

GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI (BSM)

DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri

1. Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak tahun 1999 sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997 yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998 yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/

KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

2. Profil Bank Syariah Mandiri

Profil Bank Syariah Mandiri diperoleh dari website resmi milik Bank Syariah Mandiri <http://www.syariahamandiri.co.id/> di akses pada tanggal 26 Juli 2015.

a. Profil

Nama	: PT Bank Syariah Mandiri
Alamat	: Wisma Mandiri I, Jl. MH. Thamrin No. 5 Jakarta 10340-Indonesia
Telepon	: (62-21) 2300 509, 3983 9000

Faksimili	: (62-21) 3983 2989
Situs Web	: www.syariahmandiri.co.id
Tanggal Berdiri	: 25 Oktober 1999
Tanggal Beroperasi	: 1 November 1999
Modal Dasar	: Rp 2.500.000.000.000,-
Modal Disetor	: Rp 1.489.021.935.000,-
Kantor Layanan	: 864 kantor, yang tersebar di 33 provinsi di seluruh Indonesia
Jumlah Jaringan ATM BSM	: 921 ATM Syariah Mandiri, ATM Mandiri 11.886, ATM Bersama 60.922 unit (<i>include</i> ATM Mandiri dan ATM BSM), ATM Prima 74.050 unit, EDC BCA 196.870 unit, ATM BCA 10.596 dan <i>Malaysia Electronic Payment System</i> (MEPS) 12.010 unit.
Jumlah Karyawan	: 16.945 orang (Per Desember 2013)

b. Kepemilikan Saham

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.	: 231.648.712 lembar saham (99,999999%)
PT Mandiri Sekuritas	: 1 lembar saham (0,000001%)

3. Visi, Misi dan Nilai-Nilai Dasar Bank Syariah Mandiri

a. Visi

Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia.

b. Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
3. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
4. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
5. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal

c. Nilai-Nilai Dasar (Shared Values)

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang baru yang disepakati bersama untuk di-shared oleh seluruh pegawai. Shared Values Bank Syariah Mandiri disingkat “**ETHIC**”. (*Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, Customer Focus*)

1. *Excellence*

Mencapai hasil yang mendekati sempurna (*perfect result-oriented*).

2. *Teamwork*

Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.

3. *Humanity*

Mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan

4. *Integrity*

Berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi.

5. *Customer Focus*

Mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal dan eksternal).

4. Produk Bank Syariah Mandiri

a. Produk Pendanaan Bank Syariah Mandiri

1. Tabungan

(a) Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.

(a) BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

(c) BSM Tabungan Dollar

Tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM

(d) BSM Tabungan Investasi Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

(e) BSM Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

(f) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

(g) BSM Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di

Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

(h) Tabungan Mabruur

Fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji.

(i) Tabungan Mabruur Junior

Online dengan SISKOHAT Kementerian Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

2. Giro

(a) BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah.

(a) BSM Giro Vallas

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah untuk perorangan atau non-perorangan.

(c) BSM Giro Singapore Dollar

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

(d) BSM Giro Euro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

3. Deposito

(a) BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* untuk perorangan dan non perorangan.

(b) BSM Deposito Vallas

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

b. Produk Penyaluran Dana

1. BSM Impian

BSM Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.

2. Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Pembiayaan Peralatan Kedokteran adalah pemberian fasilitas pembiayaan kepada para profesional di bidang kedokteran/kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran. Akad yang digunakan adalah akad *murabahah*. Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

3. Pembiayaan Edukasi BSM

Pembiayaan Edukasi BSM adalah pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/ perguruan tinggi/ lembaga pendidikan lainnya atau uang

pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/semester baru berikutnya dengan akad ijarah.

4. Pembiayaan Kepada Pensiunan

Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah

5. Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya

Penyaluran pembiayaan kepada/melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi karyawan.

6. Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*.

7. Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi

Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi adalah pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RS Sehat/RSH) yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah.

Akad yang digunakan adalah akad *murabahah*. Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang telah disepakati.

8. Pembiayaan Kendaraan Bermotor

BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*.

Pembiayaan yang dapat dikategorikan sebagai PKB adalah:

- a. Jenis Kendaraan : Mobil dan Motor
- b. Kondisi Kendaraan : Baru dan Bekas

Untuk kendaraan baru, jangka waktu pembiayaan hingga 5 tahun sedangkan kendaraan bekas hingga 10 tahun (dihitung termasuk usia kendaraan dan jangka waktu pembiayaan).

9. Pembiayaan Umroh

Pembiayaan Umrah adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah

seperti namun tidak terbatas untuk tiket, akomodasi dan persiapan biaya umrah lainnya dengan akad ijarah.

10. Pembiayaan Talangan Pendaftaran Haji Reguler dan Khusus

Merupakan pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/*seat* haji dan pada saat pelunasan BPIH.

11. BSM Gadai Emas

Produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat. Dengan menggunakan akad *qardh* dalam rangka *rahn*. *Qardh* dalam rangka *rahn* adalah akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan.

12. BSM Cicil Emas

Fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan cara mudah punya emas dan menguntungkan. Emas lantakan (batangan) dengan minimal jumlah gram adalah 10 gram. Biaya Administrasi, materai dan asuransi. Dengan jangka waktu pembiayaan yang diinginkan paling singkat 2 (dua) tahun dan paling lama hingga 5 (lima) tahun. Pelunasan dipercepat diperbolehkan setelah pembiayaan minimal berjalan 1 (satu) tahun.

Menggunakan akad *murabahah* (di bawah tangan). Pengikatan agunan dengan menggunakan akad *rahn* (gadai).

c. Produk Jasa

1. Jasa Produk

a. BSM Card

Kartu yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri dan memiliki fungsi utama yaitu sebagai kartu ATM dan kartu Debit. Disamping itu dengan menggunakan BSM Card, nasabah bisa mendapatkan discount di ratusan merchant yang telah bekerjasama dengan BSM.

b. BSM Sentra Bayar

BSM Sentra Bayar merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan.

c. BSM SMS Banking

BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

d. BSM *Mobile Banking*

Layanan transaksi perbankan melalui Layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking (handphone)* dengan menggunakan koneksi jaringan data telko yang dapat digunakan oleh nasabah.

a. BSM Net Banking

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat "<http://www.syariahamandiri.co.id>" yang dapat digunakan oleh nasabah.

b. Pembayaran melalui menu pemindahbukuan di ATM (PPBA)

Layanan pembayaran institusi (lembaga pendidikan, asuransi, lembaga khusus, lembaga keuangan non bank) melalui menu pemindahbukuan di ATM. Akad yang digunakan adalah wakalah wal ujah. Akad wakalah wal ujah adalah akad yang memberikan kewenangan bagi bank untuk mewakili nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan-tagihannya. Atas jasanya, bank diberikan upah (yang disebut Ujah).

c. BSM Jual Beli Vallas

Pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dengan nasabah.

d. BSM Electronic Payroll

Pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini Bank Syariah Mandiri secara mudah, aman dan fleksibel.

e. Transfer Uang Tunai

Manfaatkan layanan BSM Transfer Uang Tunai untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekan bisnis Anda di seluruh pelosok negeri tercinta dengan mudah dan aman. Uang tetap dapat dikirim meskipun di lokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan. Cukup menggunakan BSM Net Banking atau BSM Mobile Banking GPRS, Anda dapat menikmati layanan Transfer Uang Tunai kapan saja dan di mana saja.

f. BSM E- Money

BSM E-Money adalah kartu prabayar berbasis *smart card* yang diterbitkan oleh Bank Mandiri bekerjasama dengan BSM.

2. Jasa Operasional

a. BSM Transfer Lintas Negara Western Union

Adalah jasa pengiriman uang/penerimaan kiriman uang secara cepat (*real time on line*) yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara (domestik).

b. BSM Kliring

Penagihan *warkat* bank lain di mana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah *kliring*.

c. BSM Inkaso

Penagihan *warkat* bank lain di mana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada di luar negeri, hasilnya penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.

d. BSM Intercity Kliring

Jasa penagihan *warkat* (cek/bilyet giro valuta rupiah) bank di luar wilayah kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima danan hasil tagihan cek atau bilyet giro tersebut pada keesokan harinya.

e. BSM RTGS (Real Time Gross Settlement)

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.

f. BSM Transfer Valas

Transfer dalam 130 Mata Uang. BSM Transfer Valas adalah layanan transfer valuta asing (valas) antar rekening bank di Indonesia atau luar negeri dalam 130 mata uang. BSM Transfer Valas menggunakan *payment instruction* berbasis SWIFT yang sangat terjamin keamanannya. Penerima (*beneficiary*) dana atau pengirim (*sender*) dapat mengirim atau menerima dana dalam mata uang Dollar Amerika (USD), Dollar Australia (AUD), Dollar Singapura, EURO, dan Yen Jepang (JPY).

g. BSM Pajak Online

Memberikan kemudahan kepada wajib pajak yaitu pajak (SSP), Penerimaan Negara Bukan Pajak (SSBP), Pengembalian Belanja (SSPB), Pajak Import /PIB (SSPCP), Pungutan *Export* (STBS), Cukai Dalam Negeri (SSCP), yang langsung diterima oleh kantor pajak secara *online*, pembayaran dapat dilakukan dengan mendebet rekening atau secara tunai.

h. BSM Referensi Bank

Surat Keterangan yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri atas dasar permintaan dari nasabah untuk tujuan tertentu.

i. BSM Standing Order

Fasilitas kemudahan yang diberikan Bank Syariah Mandiri kepada nasabah yang dalam transaksi finansialnya harus memindahkan dari suatu rekening ke rekening lainnya secara berulang-ulang. Dalam pelaksanaannya nasabah memberikan instruksi ke bank hanya satu kali saja.

j. BSM Payment Point

Layanan transaksi *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri dapat dilakukan oleh nasabah di setiap *outlet* Bank Syariah Mandiri atau di ATM. Pembayaran dapat dilakukan melalui debit rekening maupun tunai (*cash*). Layanan yang terkait *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri meliputi Pembayaran Tagihan listrik, pembayaran tagihan telepon, pembelian *voucher* listrik pra bayar, pembelian *voucher* ponsel pra bayar (SIMPATI, IM3, XL), pembayaran premi Asuransi Takaful, pembayaran tiket Garuda, pembayaran pasca bayar Indosat – IM2.

k. Transfer Dalam Kota (LLG)

Jasa pemindahan dana antar bank dalam satu wilayah kliring lokal.

l. Layanan BSM Pembayaran Institusi (BPI)

Layanan BSM Pembayaran Institusi (BPI) adalah sistem layanan Pembayaran kepada nasabah institusi secara *Host to*

Host dimana pembayaran dapat dilakukan melalui *deliver* channel BSM, ATM Bersama dan ATM Prima. Akad yang digunakan adalah wakalah wal ujah. Akad wakalah wal ujah adalah akad yang memberikan kewenangan bagi bank untuk mewakili nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan-tagihannya. Atas jasanya, bank diberikan upah (yang disebut Ujah).

B. Analisa Hasil Penelitian

1. Kepercayaan

Penelitian ini menggunakan 5 item soal pertanyaan tentang kepercayaan. Uraian tentang hasil penelitian mengenai kepercayaan berdasarkan jawaban responden secara keseluruhan akan diuraikan sebagai berikut :

- a. Soal pertanyaan kepercayaan *phone banking/ sms banking/ internet banking* aman untuk digunakan. Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan tentang *e-banking/ phone banking /sms banking/ internet banking* aman untuk digunakan.

Tabel 4.1

Phone banking/sms banking/internet banking aman untuk digunakan

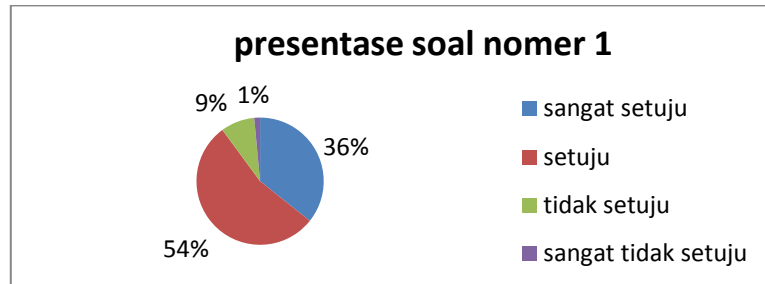


Diagram pie menunjukkan bahwa responden / nasabah sebanyak 54% setuju bahwa *phone banking/ sms banking/ internet banking* aman untuk digunakan. 36% responden / nasabah sangat setuju bahwa *phone banking/ sms banking/ internet banking* aman untuk digunakan. 9 % responden / nasabah tidak setuju *phone banking/ sms banking/ internet banking* aman untuk digunakan. 1% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa *phone banking/ sms banking/ internet banking* aman untuk digunakan

- b. Soal pertanyaan kepercayaan mengenai percaya dengan kemampuan ketersediaan layanan sistem yang baik. Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan kemampuan ketersediaan layanan sistem yang baik.

Tabel 4.2
Kemampuan ketersediaan layanan sistem yang baik

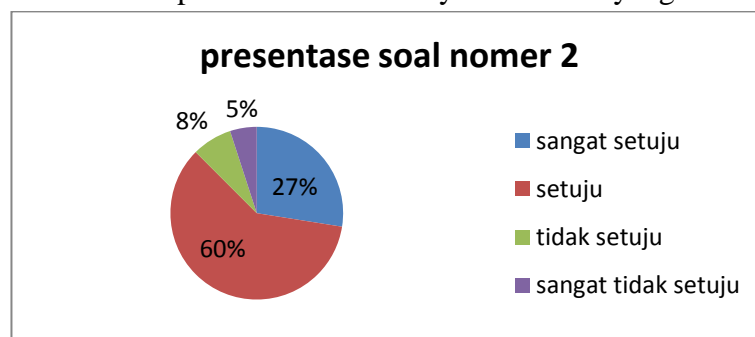


Diagram pie menunjukkan bahwa responden / nasabah sebanyak 60% setuju dengan kemampuan ketersediaan layanan sistem yang baik. 27% nasabah/ responden sangat setuju dengan kemampuan ketersediaan layanan sistem yang baik. 8% nasabah / responden tidak setuju dengan kemampuan ketersediaan layanan sistem yang baik. 5% responden / nasabah sangat tidak setuju dengan kemampuan ketersediaan layanan sistem yang baik.

- c. Soal pertanyaan transfer dana dengan *phone banking/ sms banking/ internet banking* dapat dilakukan dengan cepat. Berikut ini akan disajikan tabel sesuai dengan layanan yang digunakan responden/ nasabah dalam melakukan transfer dana.

Tabel 4.3
Transfer dana dengan *phone banking* dapat dilakukan dengan cepat

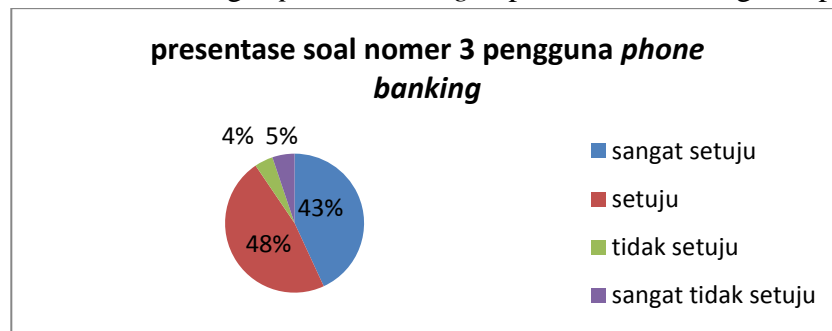


Diagram pie diatas menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 48% setuju menggunakan *phone banking* untuk transfer dana karena dapat dilakukan dengan cepat. 43% responden / nasabah sangat setuju

menggunakan *phone banking* untuk transfer dana karena dapat dilakukan dengan cepat. 4% responden / nasabah tidak setuju menggunakan *phone banking* untuk transfer dana karena dapat dilakukan dengan cepat. 5% responden / nasabah sangat tidak setuju menggunakan *phone banking* untuk transfer dana karena dapat dilakukan dengan cepat.

Tabel 4.4
Transfer dana dengan *sms banking* dapat dilakukan dengan cepat

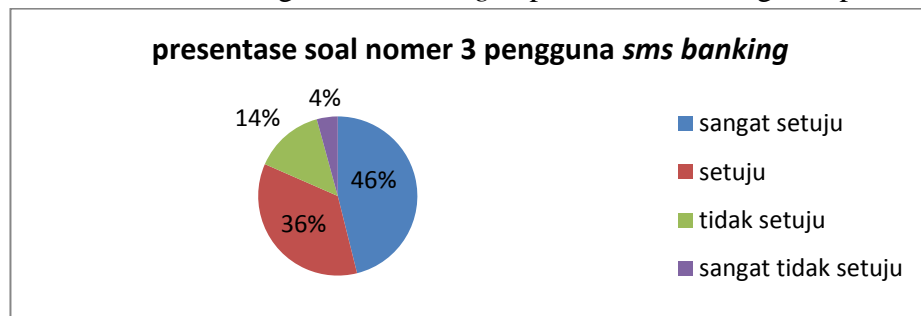


Diagram pie menunjukkan bahwa responden / nasabah sebanyak 36% setuju bahwa menggunakan *sms banking* untuk transfer dana dapat dilakukan dengan cepat. 46% responden / nasabah sangat setuju bahwa menggunakan *sms banking* untuk transfer dana dapat dilakukan dengan cepat. 14% responden / nasabah tidak setuju bahwa menggunakan *sms banking* untuk transfer dana dapat dilakukan dengan cepat. 4% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa menggunakan *sms banking* untuk transfer dana dapat dilakukan dengan cepat.

Tabel 4.5

Transfer dana dengan *internet banking* dapat dilakukan dengan cepat

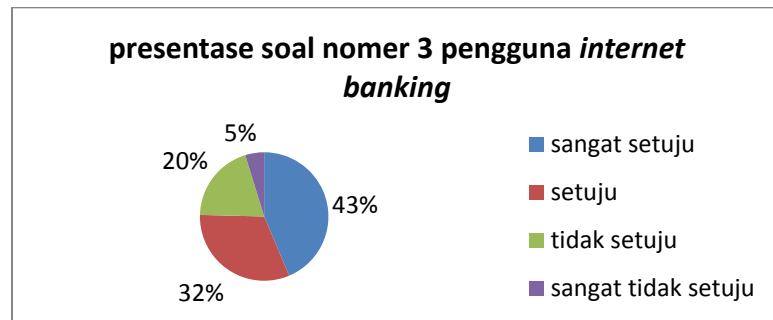


Diagram pie menunjukkan bahwa responden / nasabah sebanyak 32% setuju bahwa menggunakan *internet banking* untuk transfer dana dapat dilakukan dengan cepat. 43% responden / nasabah sangat setuju bahwa menggunakan *internet banking* untuk transfer dana dapat dilakukan dengan cepat. 20% responden / nasabah tidak setuju bahwa menggunakan *internet banking* untuk transfer dana dapat dilakukan dengan cepat. 5% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa menggunakan *internet banking* untuk transfer dana dapat dilakukan dengan cepat.

- d. Soal pertanyaan mengenai *phone banking/ sms banking/ internet banking* memberi manfaat bagi kebutuhan. Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan/ *phone banking/ sms banking/ internet banking* memberi manfaat bagi kebutuhan.

Tabel 4.6
phone banking/sms banking/internet banking memberi manfaat bagi kebutuhan

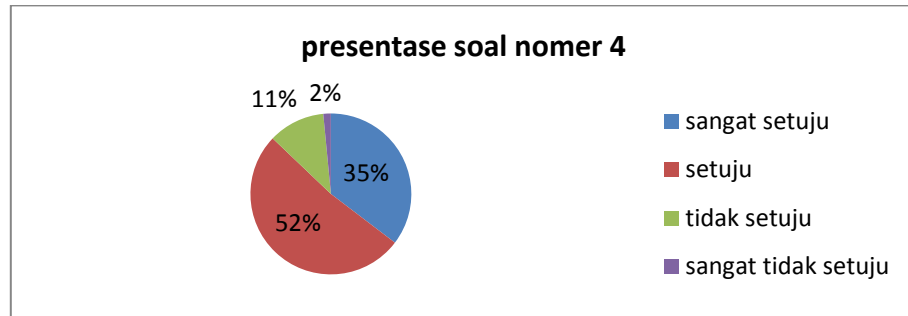


Diagram pie menunjukkan bahwa responden / nasabah sebanyak 52% setuju menggunakan *phone banking/ sms banking/ internet banking* karena memberikan manfaat yang maksimal untuk memenuhi kebutuhan. 35% responden / nasabah sangat setuju menggunakan *phone banking/ sms banking/ internet banking* karena memberikan manfaat yang maksimal untuk memenuhi kebutuhan. 11% responden / nasabah tidak setuju bahwa menggunakan *phone banking/ sms banking/ internet banking* karena memberikan manfaat yang maksimal untuk memenuhi kebutuhan. 2% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa menggunakan *phone banking/ sms banking/ internet banking* karena memberikan manfaat yang maksimal untuk memenuhi kebutuhan.

- e. Soal pertanyaan mengenai transaksi dengan *phone banking/ sms banking/ internet banking* dapat dilakukan dengan cepat. Berikut ini akan disajikan tabel sesuai dengan layanan yang digunakan responden/nasabah dalam melakukan transaksi.

Tabel 4.7

Transaksi dengan menggunakan phone banking mudah diakses

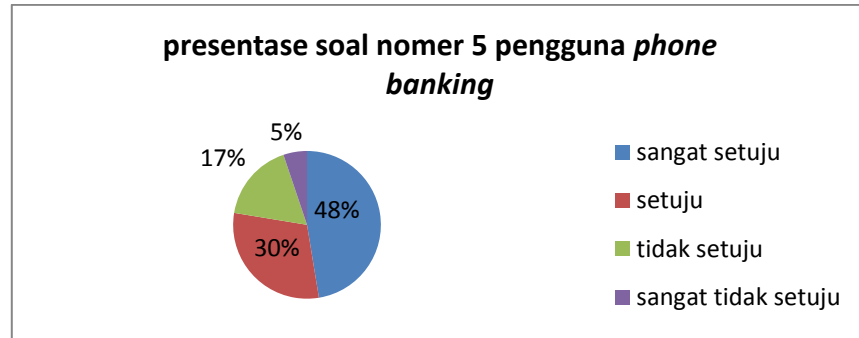


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 30% setuju bahwa menggunakan *phone banking* untuk bertransaksi karena mudah diakses. 48% responden / nasabah sangat setuju bahwa menggunakan *phone banking* untuk bertransaksi karena mudah diakses. 17% responden / nasabah tidak setuju bahwa menggunakan *phone banking* untuk bertransaksi karena mudah diakses. 5% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa menggunakan *phone banking* untuk bertransaksi karena mudah diakses.

Tabel 4.8

Transaksi dengan menggunakan *sms banking* mudah diakses

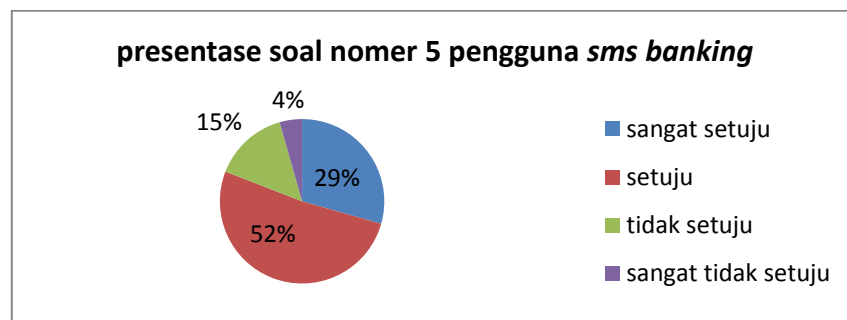


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 52% setuju bahwa menggunakan *sms banking* untuk bertransaksi karena mudah diakses. 29% responden / nasabah sangat setuju bahwa menggunakan *sms banking* untuk bertransaksi karena mudah diakses. 15% responden / nasabah tidak setuju bahwa menggunakan *sms banking* untuk bertransaksi karena mudah diakses. 4% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa menggunakan *sms banking* untuk bertransaksi karena mudah diakses.

Tabel 4.9

Transaksi dengan menggunakan *internet banking* mudah diakses

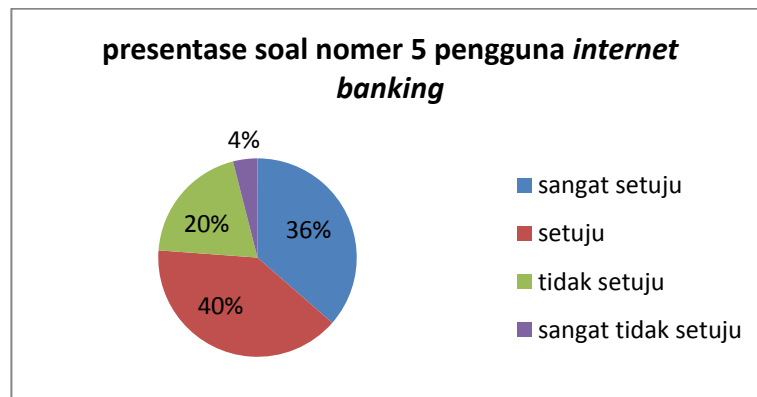


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 40% setuju bahwa menggunakan *internet banking* untuk bertransaksi karena mudah diakses. 36% responden / nasabah sangat setuju bahwa menggunakan *internet banking* untuk bertransaksi karena mudah diakses.

20% responden / nasabah tidak setuju bahwa menggunakan *internet banking* untuk bertransaksi karena mudah diakses. 4% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa menggunakan *internet banking* untuk bertransaksi karena mudah diakses

Dari data yang diperoleh melalui penelitian dengan jumlah responden 80, diperoleh data variabel kepercayaan yang kemudian dibagi dalam 3 kategori tinggi, sedang, rendah karena instrumen yang digunakan berbentuk skala dengan 4 pilihan jawaban dimana skor tertinggi 4 dan skor terendah 1, yang berjumlah 5 item pertanyaan.

Tabel 4.10

Data skor kepercayaan

No. responden	Jumlah skor	No. responden	Jumlah skor
1	18	41	14
2	17	42	19
3	19	43	14
4	19	44	14
5	16	45	15
6	18	46	17
7	14	47	19
8	17	48	16
9	15	49	12
10	17	50	17
11	10	51	14
12	15	52	20

13	11	53	15
14	19	54	14
15	16	55	15
16	18	56	20
17	19	57	15
18	19	58	17
19	15	59	17
20	19	60	15
21	12	61	11
22	18	62	17
23	18	63	19
24	15	64	17
25	20	65	15
26	15	66	17
27	16	67	14
28	17	68	16
29	19	69	10
30	15	70	18
31	16	71	13
32	11	72	19
33	13	73	15
34	13	74	12
35	16	75	14
36	16	76	11
37	18	77	16
38	15	78	13
39	18	79	13
40	18	80	20

a. Menentukan kelas interval kepercayaan

Jumlah kelas : $K=3$

Range : $R= \text{Nilai maksimum} - \text{nilai minimum} + 1$

$$= 20 - 10 + 1$$

$$= 11$$

Interval kelas : $I=R/K$

$$= 11/3$$

$$= 3,666$$

$$= 4 \text{ (pembulatan)}$$

b. Penggolongan variabel kepercayaan

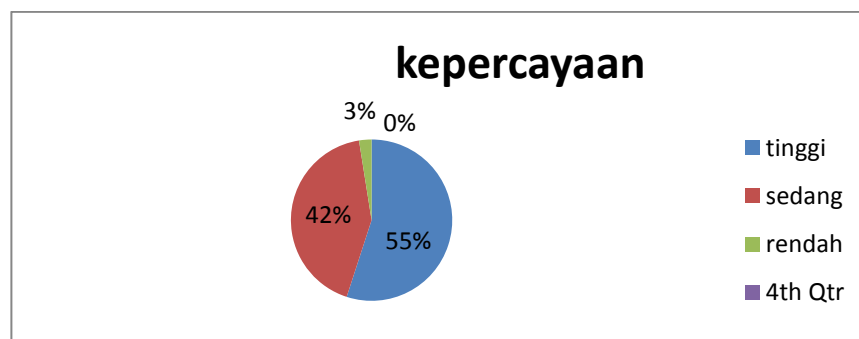
Tabel 4.11

Interval	Frekuensi	Kriteria
16-20	44	Tinggi
11- 15	34	Sedang
6- 10	2	Rendah

Berdasarkan deskripsi data variabel kepercayaan berada pada kriteria tinggi untuk lebih jelasnya bisa melihat presentase pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.12
Presentase variabel kepercayaan

Interval	Kriteria	Frekuensi	Presentase
16-20	Tinggi	44	55%
11-15	Sedang	34	42%
6-10	Rendah	2	3%
Jumlah		80	100%



Dari diagram pie tampak bahwa variabel kepercayaan dari 80 responden, 44 responden (55%) berada dalam kriteria tinggi, 34(42%) responden berada dalam kriteria sedang, dan 2 responden (3%) berada

dalam kriteria rendah. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking* berada dalam kriteria tinggi.

2. Kemudahan

Penelitian ini menggunakan 5 item soal pertanyaan tentang kemudahan. Uraian tentang hasil penelitian mengenai kemudahan berdasarkan jawaban responden secara keseluruhan akan diuraikan sebagai berikut :

- a. Soal pertanyaan mengenai penggunaan *phone banking/ sms banking/ internet banking* dapat mengefisien waktu nasabah karena tidak perlu datang ke bank.

Tabel 4.13

phone banking/sms banking/internet banking dapat mengefisien waktu tanpa perlu datang ke bank

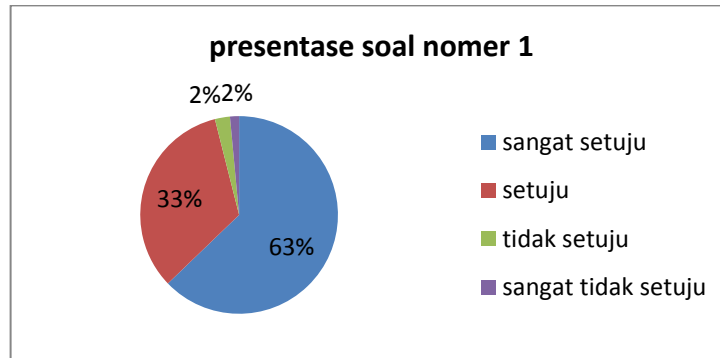


Diagram pie menunjukkan bahwa responden / nasabah sebanyak 33% setuju bahwa penggunaan *phone banking/sms banking/ internet banking* dapat mengefisien waktu tanpa perlu datang ke bank. 63% sangat setuju bahwa penggunaan *phone banking/sms banking/ internet banking* dapat mengefisien waktu tanpa perlu datang ke bank. 2% tidak setuju bahwa penggunaan *phone banking/sms banking/ internet banking* dapat mengefisien waktu tanpa perlu datang ke bank. 2% bahwa penggunaan *phone banking/sms banking/ internet banking* dapat mengefisien waktu tanpa perlu datang ke bank.

- b. Soal pertanyaan mengenai tidak sulitnya untuk mendapatkan jaringan di lokasi saya.

Tabel 4.14

Tidak sulitnya untuk mendapatkan jaringan di lokasi saya

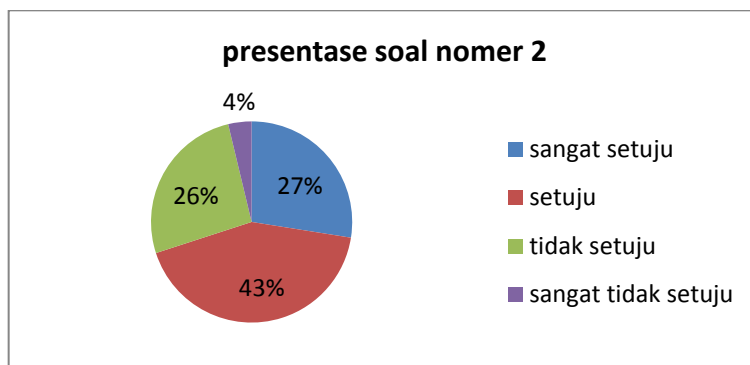


Diagram pie menunjukkan bahwa responden / nasabah sebanyak 43% setuju bahwa tidak sulit untuk mendapatkan jaringan di lokasi tempat tinggalnya. 27% responden / nasabah sangat setuju bahwa tidak sulit untuk mendapatkan jaringan di lokasi tempat tinggalnya. 26% responden / nasabah tidak setuju bahwa tidak sulit untuk mendapatkan jaringan di lokasi tempat tinggalnya. 4% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa tidak sulit untuk mendapatkan jaringan di lokasi tempat tinggalnya.

- c. Soal pertanyaan mengenai transaksi dengan menggunakan *phone banking/ sms banking/ internet banking* dapat dilakukan kapan saja.

Tabel 4.15

Dapat melakukan transaksi *phone banking/sms banking/internet banking* kapan saja

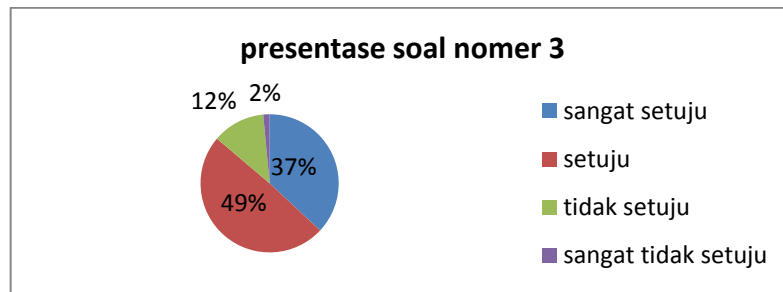


Diagram pie menunjukkan bahwa responden / nasabah sebanyak percaya bahwa 49% setuju bahwa dapat melakukan transaksi *phone banking/ sms banking/ internet banking* kapan saja. 37% sangat setuju bahwa dapat melakukan transaksi *phone banking/ sms banking/ internet banking* kapan saja. 12% responden / nasabah tidak setuju bahwa dapat melakukan transaksi *phone banking/ sms banking/ internet banking* kapan saja. 2% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa dapat melakukan transaksi *phone banking/ sms banking/ internet banking* kapan saja.

- d. Soal pertanyaan mengenai menu dalam *phone banking/ sms banking/ internet banking* sangat mudah dimengerti. Berikut ini akan disajikan tabel sesuai dengan layanan yang digunakan responden/nasabah.

Tabel 4.16

Menu dalam *phone banking* sangat mudah dimengerti

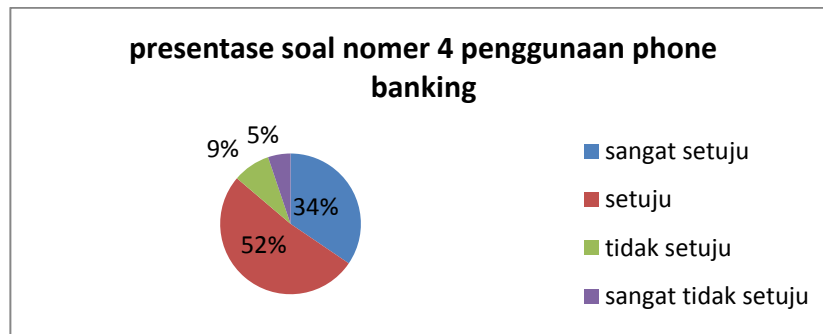


Diagram pie menunjukkan bahwa responden / nasabah sebanyak 52% setuju bahwa menu dalam *phone banking* sangat mudah dimengerti. 34% responden / nasabah sangat setuju bahwa menu dalam *phone banking* sangat mudah dimengerti. 9% responden / nasabah tidak setuju bahwa menu dalam *phone banking* sangat mudah dimengerti. 5% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa menu dalam *phone banking* sangat mudah dimengerti.

Tabel 4.17

Menu dalam *sms banking* sangat mudah dimengerti

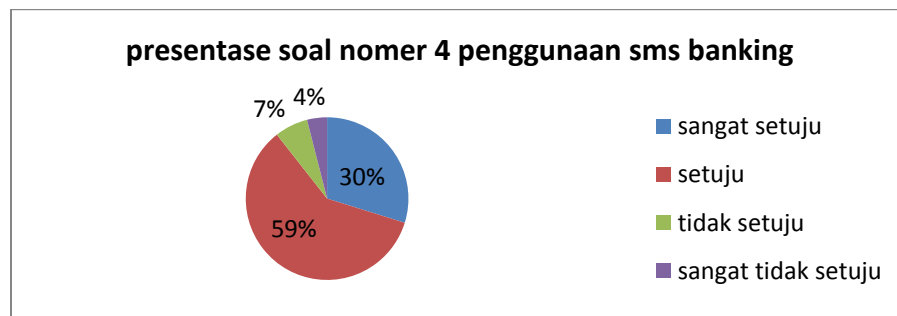


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 59% setuju bahwa menu pada *sms banking* sangat mudah dimengerti. 30% responden / nasabah sangat setuju bahwa menu pada *sms banking* sangat mudah dimengerti. 7% responden / nasabah tidak setuju bahwa menu pada *sms banking* sangat mudah dimengerti. 4% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa menu pada *sms banking* sangat mudah dimengerti.

Tabel 4.18

Menu dalam *internet banking* sangat mudah dimengerti

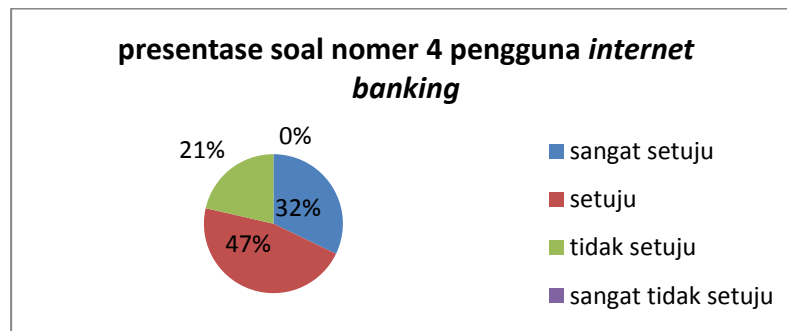


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 47% setuju bahwa menu dalam *internet banking* sangat mudah dimengerti. 32% responden / nasabah sangat setuju bahwa menu dalam *internet banking* sangat mudah dimengerti. 21% responden / nasabah tidak setuju bahwa menu dalam *internet banking* sangat mudah dimengerti.

- e. Soal pertanyaan mengenai sistem layanan pada phone banking/ sms banking/ internet banking mudah digunakan. Berikut ini akan disajikan tabel sesuai dengan layanan yang digunakan responden/nasabah.

Tabel 4.19

Sistem layanan pada *phone banking* mudah digunakan

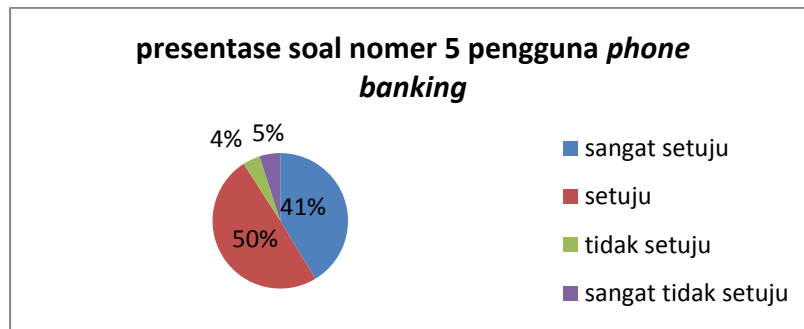


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 50% setuju bahwa menggunakan sistem layanan *phone banking* karena mudah digunakan. 41% responden / nasabah sangat setuju bahwa menggunakan sistem layanan *phone banking* karena mudah digunakan. 4% responden / nasabah tidak setuju bahwa menggunakan sistem layanan *phone banking* karena mudah digunakan. 5% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa menggunakan sistem layanan *phone banking* karena mudah digunakan.

Tabel 4.20

Sistem layanan pada *sms banking* mudah digunakan

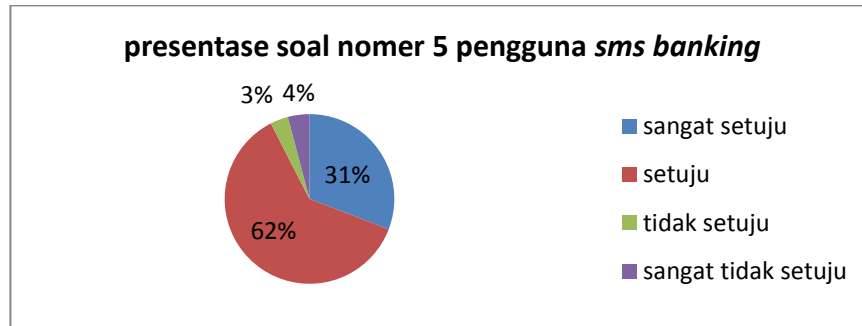


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 62% setuju bahwa sistem layanan *sms banking* mudah digunakan. 31% responden / nasabah sangat setuju bahwa sistem layanan *sms banking* mudah digunakan. 3% responden /nasabah tidak setuju bahwa sistem layanan *sms banking* mudah digunakan. 4% responden sangat tidak setuju bahwa sistem layanan *sms banking* mudah digunakan.

Tabel 4.21

Sistem layanan pada *internet banking* mudah digunakan

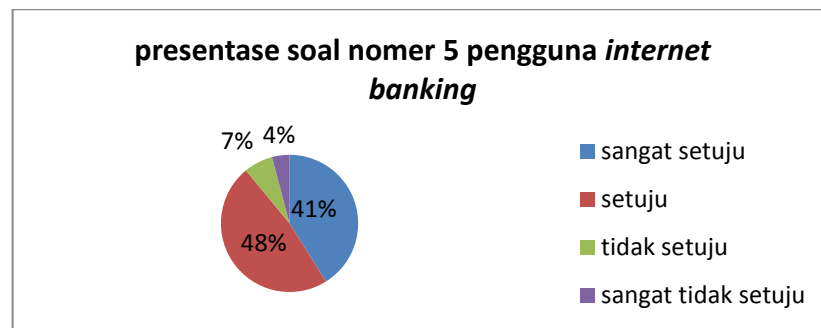


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 48% setuju bahwa sistem layanan *internet banking* mudah digunakan. 41% responden / nasabah sangat setuju bahwa sistem layanan *internet banking*

mudah digunakan. 7% responden / nasabah tidak setuju bahwa sistem layanan *internet banking* mudah digunakan. 4% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa sistem layanan *internet banking* mudah digunakan.

Dari data yang diperoleh melalui penelitian dengan jumlah responden 80, diperoleh data variabel kemudahan yang kemudian dibagi dalam 3 kategori tinggi, sedang, rendah karena instrumen yang digunakan berbentuk skala dengan 4 pilihan jawaban dimana skor tertinggi 4 dan skor terendah 1, yang berjumlah 5 item pertanyaan.

Tabel 4.22

Data skor variabel kemudahan

No. responden	Jumlah skor	No. responden	Jumlah skor
1	17	41	14
2	20	42	19
3	18	43	19
4	14	44	13
5	14	45	19
6	20	46	19
7	14	47	20
8	18	48	18
9	16	49	11
10	17	50	18
11	16	51	19
12	15	52	20
13	13	53	17
14	16	54	16
15	14	55	15
16	13	56	20
17	15	57	18

18	20	58	16
19	16	59	16
20	15	60	17
21	14	61	18
22	19	62	20
23	13	63	15
24	15	64	15
25	19	65	16
26	16	66	15
27	16	67	16
28	15	68	18
29	19	69	10
30	16	70	16
31	16	71	15
32	11	72	18
33	13	73	19
34	15	74	17
35	15	75	16
36	16	76	15
37	18	77	13
38	16	78	19
39	19	79	11
40	19	80	18

Berdasarkan data diatas nilai tertinggi dari skor total variabel kemudahan adalah 20 dan skor nilai terendah adalah 10. Adapun untuk mengetahui tingkat risiko yaitu dengan mengkategorikan tinggi, sedang, rendah. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

- a. Menentukan kelas interval kemudahan

Jumlah kelas : $K=3$

Range : $R= \text{Nilai maksimum} - \text{nilai minimum} + 1$
 $= 20 - 10 + 1$
 $= 11$

Interval kelas : $I=R/K$
 $= 11/3$
 $= 3,666$
 $= 4$ (pembulatan)

b. Penggolongan variabel kemudahan

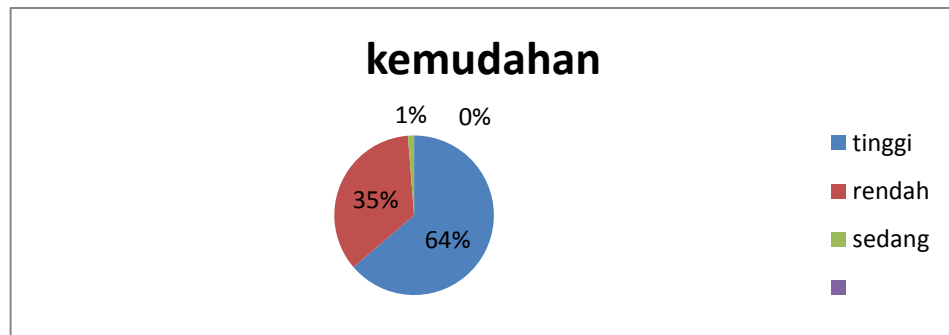
Tabel 4.23

Interval	Frekuensi	Kriteria
16-20	51	Tinggi
11- 15	28	Sedang
6- 10	1	Rendah

Berdasarkan deskripsi data variabel kemudahan berada pada kriteria tinggi untuk lebih jelasnya bisa melihat presentase pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.24
 Prsentase variabel kemudahan

Interval	Kriteria	Frekuensi	Presentase
16-20	Tinggi	51	64%
11-15	Sedang	28	35%
6-10	Rendah	1	1%
Jumlah		80	100%



Dari diagram pie tampak bahwa variabel kemudahan dari 80 responden, 51 responden (64%) berada dalam kriteria tinggi, 28 (35%) responden berada dalam kriteria sedang, dan 1 responden (1%) berada dalam kriteria rendah. Dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking* berada dalam kriteria tinggi.

3. Risiko

Penelitian ini menggunakan 5 item soal pertanyaan tentang risiko. Uraian tentang hasil penelitian mengenai risiko berdasarkan jawaban responden secara keseluruhan akan diuraikan sebagai berikut :

- a. Soal pertanyaan mengenai menggunakan layanan pada *phone banking/ sms banking/ internet banking* tidak memiliki risiko yang tinggi. Berikut ini akan disajikan tabel sesuai dengan layanan yang digunakan responden/nasabah.

Tabel 4.25
Menggunakan layanan *phone banking* tidak memiliki risiko yang tinggi

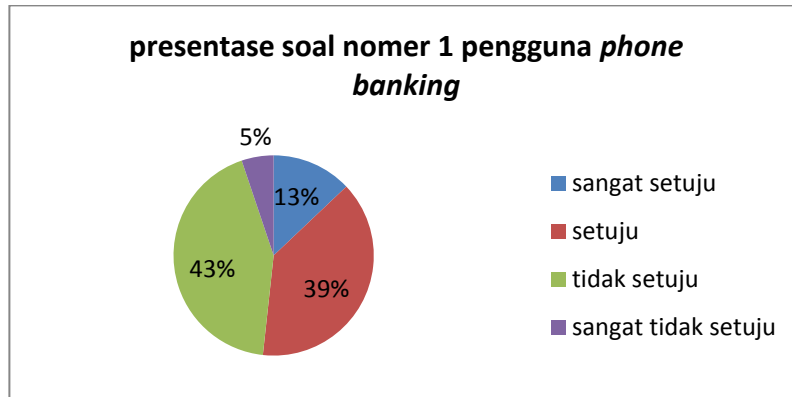


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 39 % setuju bahwa menggunakan layanan *phone banking* tidak memiliki risiko yang tinggi. 13% responden / nasabah sangat setuju bahwa menggunakan layanan *phone banking* tidak memiliki risiko yang tinggi. 43% responden / nasabah tidak setuju bahwa menggunakan layanan *phone banking* tidak memiliki risiko yang tinggi. 5% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa menggunakan layanan *phone banking* tidak memiliki risiko yang tinggi.

Tabel 4.26

Menggunakan layanan *sms banking* tidak memiliki risiko yang tinggi

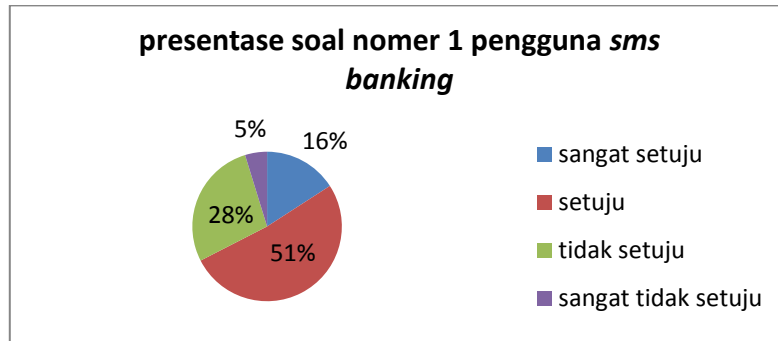


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 51% setuju bahwa menggunakan layanan *sms banking* tidak memiliki risiko yang tinggi. 16 % responden / nasabah sangat setuju bahwa menggunakan layanan *sms banking* tidak memiliki risiko yang tinggi. 28% responden / nasabah tidak setuju bahwa menggunakan layanan *sms banking* tidak memiliki risiko yang tinggi. 5% responden / nasabah bahwa menggunakan layanan *sms banking* tidak memiliki risiko yang tinggi.

Tabel 4.27

Menggunakan layanan *internet banking* tidak memiliki risiko yang tinggi

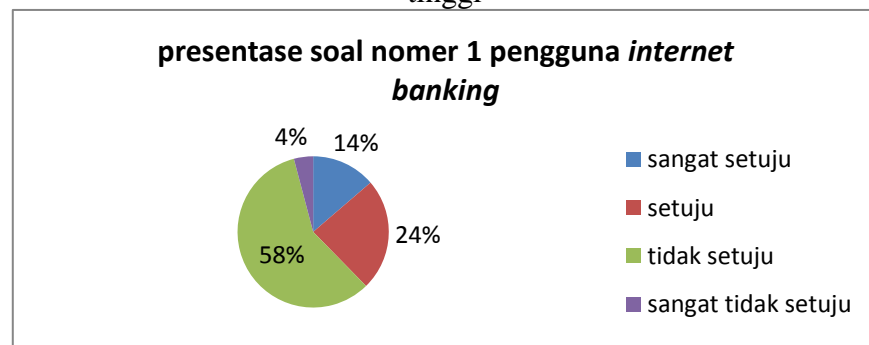


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 24% setuju bahwa menggunakan layanan *internet banking* tidak memiliki

risiko yang tinggi. 14% responden / nasabah sangat setuju bahwa menggunakan layanan *internet banking* tidak memiliki risiko yang tinggi. 58% responden / nasabah tidak setuju bahwa menggunakan layanan *internet banking* tidak memiliki risiko yang tinggi. 4% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa menggunakan layanan *internet banking* tidak memiliki risiko yang tinggi.

- b. Soal pertanyaan mengenai transaksi dengan menggunakan *phone banking/sms banking/internet banking* memiliki keamanan yang tinggi. Berikut ini akan disajikan tabel sesuai dengan layanan yang digunakan responden/nasabah.

Tabel 4.28

Transaksi dengan menggunakan *phone banking* memiliki keamanan yang tinggi

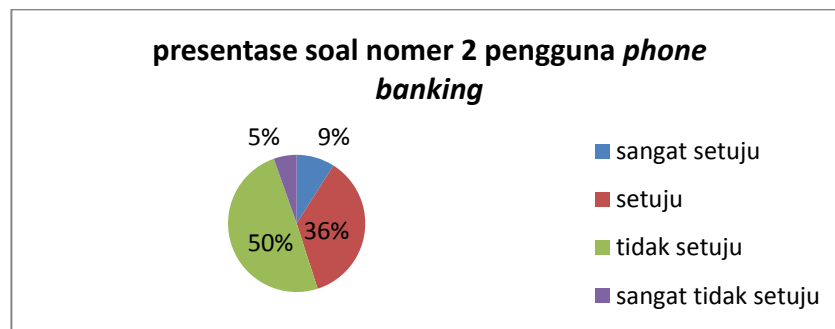


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 36% setuju bahwa menggunakan *phone banking* untuk bertransaksi memiliki keamanan yang tinggi. 9% responden / nasabah sangat setuju bahwa menggunakan *phone banking* untuk bertransaksi memiliki keamanan yang

tinggi. 50% responden / nasabah tidak setuju bahwa menggunakan *phone banking* untuk bertransaksi memiliki keamanan yang tinggi. 5% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa menggunakan *phone banking* untuk bertransaksi memiliki keamanan yang tinggi.

Tabel 4.29

Transaksi dengan menggunakan *sms banking* memiliki keamanan yang tinggi

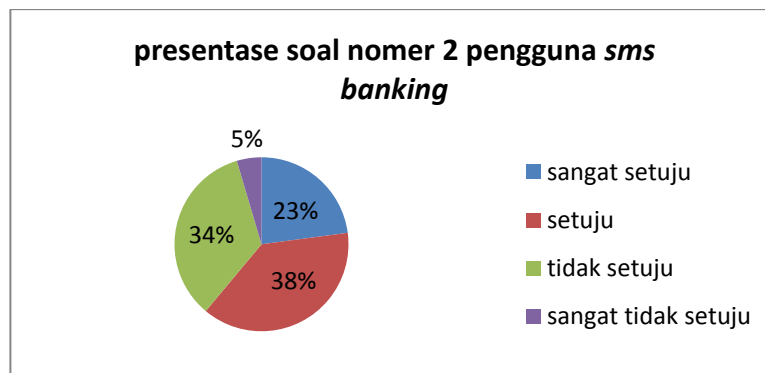


Diagram pie diatas menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 38% setuju bahwa menggunakan *sms banking* untuk bertransaksi karena memiliki keamanan yang tinggi. 23% responden / nasabah sangat setuju bahwa menggunakan *sms banking* untuk bertransaksi karena memiliki keamanan yang tinggi. 34% responden / nasabah tidak setuju bahwa menggunakan *sms banking* untuk bertransaksi karena memiliki keamanan yang tinggi. 5% responden / nasabah bahwa menggunakan *sms banking* untuk bertransaksi karena memiliki keamanan yang tinggi.

Tabel 4.30

Transaksi dengan menggunakan *internet banking* memiliki keamanan yang tinggi

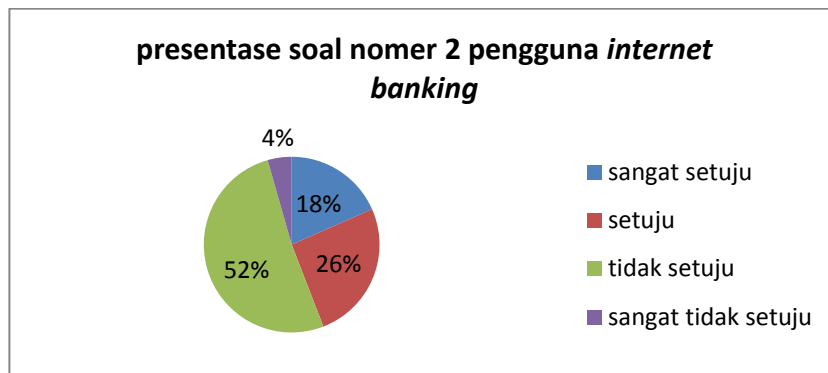


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 26% setuju bahwa menggunakan *internet banking* untuk bertransaksi karena memiliki keamanan yang tinggi. 18% responden/ nasabah sangat setuju bahwa menggunakan *internet banking* untuk bertransaksi karena memiliki keamanan yang tinggi. 52% responden / nasabah tidak setuju bahwa menggunakan *internet banking* untuk bertransaksi karena memiliki keamanan yang tinggi. 4% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa menggunakan *internet banking* untuk bertransaksi karena memiliki keamanan yang tinggi.

- c. Soal pertanyaan mengenai gangguan jaringan pada phone banking/ sms banking/internet banking sangat rendah. Berikut ini akan disajikan tabel sesuai dengan layanan yang digunakan responden/nasabah.

Tabel 4.31

Gangguan jaringan pada *phone banking* sangat rendah

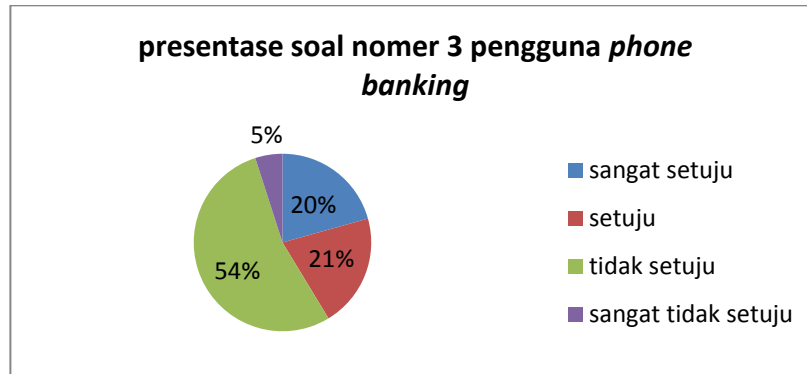


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 21% setuju menggunakan *phone banking* karena gangguan jaringan sangat rendah. 20% responden/ nasabah sangat setuju menggunakan *phone banking* karena gangguan jaringan sangat rendah. 54% responden/ nasabah sangat setuju menggunakan *phone banking* karena gangguan jaringan sangat rendah. 5% responden/ nasabah sangat setuju menggunakan *phone banking* karena gangguan jaringan sangat rendah.

Tabel 4.32

Gangguan jaringan pada *sms banking* sangat rendah

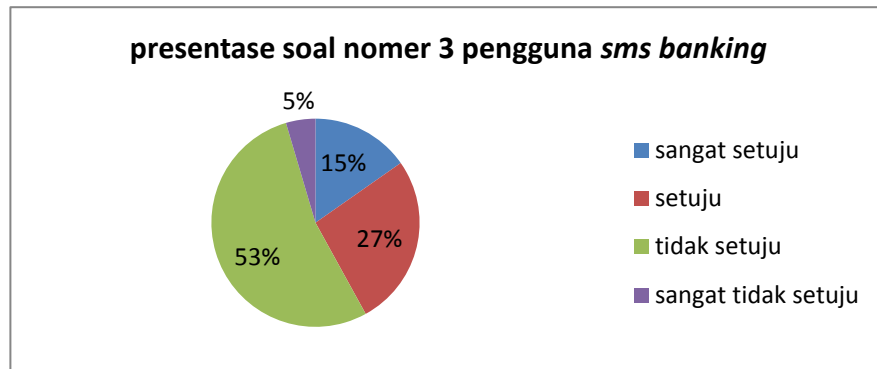


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 27% setuju bahwa gangguan jaringan pada *sms banking* sangat rendah. 15% responden / nasabah sangat setuju bahwa gangguan jaringan pada *sms banking* sangat rendah. 53% responden / nasabah tidak setuju bahwa gangguan jaringan pada *sms banking* sangat rendah. 5% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa gangguan jaringan pada *sms banking* sangat rendah.

Tabel 4.33

Gangguan jaringan pada internet banking sangat rendah

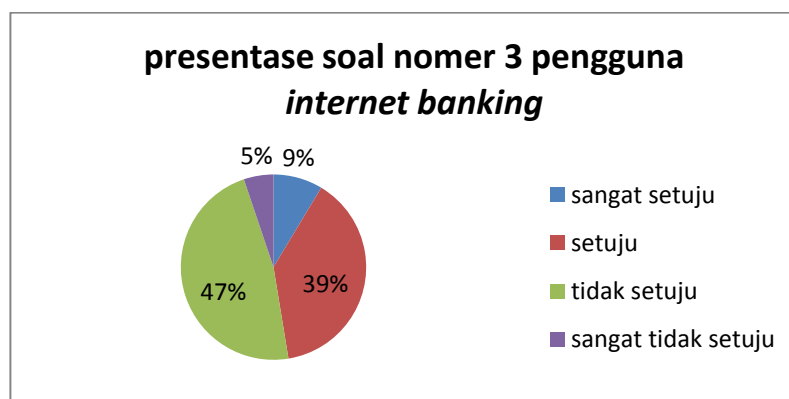


Diagram pie diatas menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 39% setuju bahwa gangguan jaringan pada *internet banking* sangat rendah. 9% responden / nasabah sangat setuju bahwa gangguan jaringan pada *internet banking* sangat rendah. 47% responden / nasabah tidak setuju bahwa gangguan jaringan pada *internet banking* sangat rendah. 5% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa gangguan jaringan pada *internet banking* sangat rendah.

- d. Soal pertanyaan mengenai Bank menjamin keamanan transaksi yang dilakukan melalui *phone banking/sms banking/ internet banking*. Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan tentang Bank menjamin keamanan bertransaksi melalui *phone banking/ sms banking/ internet banking*.

Tabel 4.34

Bank menjamin keamanan transaksi yang dilakukan melalui *phone banking/sms banking/ internet banking*

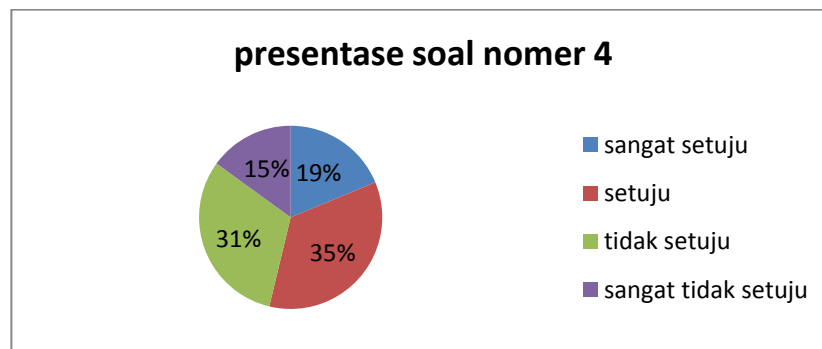


Diagram pie diatas menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 35% setuju bahwa Bank akan menjamin keamanan dalam bertransaksi melalui *phone banking/ sms banking/ internet banking*. 19% responden / nasabah sangat setuju bahwa Bank akan menjamin keamanan dalam bertransaksi melalui *phone banking/ sms banking/ internet banking*. 31% responden / nasabah tidak setuju bahwa Bank akan menjamin keamanan dalam bertransaksi melalui *phone banking/ sms banking/ internet banking*. 15% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa Bank akan menjamin keamanan dalam bertransaksi melalui *phone banking/ sms banking/ internet banking*.

- e. Soal pertanyaan mengenai *phone banking/ sms banking/ internet banking* dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi. Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan tentang *phone banking/ sms banking/ internet banking* dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi.

Tabel 4.35

phone banking/sms banking/ internet banking dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi

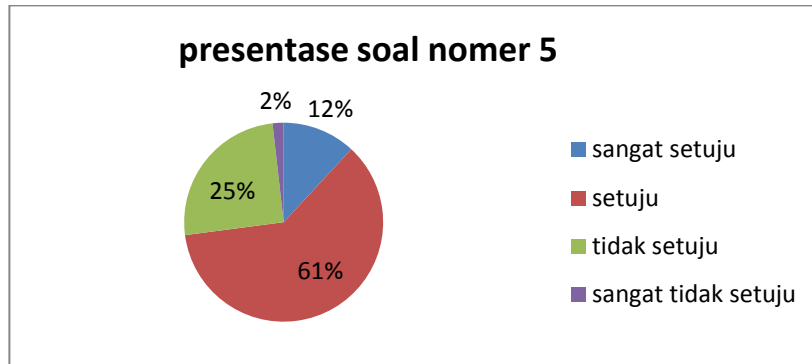


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 61% setuju bahwa *phone banking/ sms banking/ internet banking* dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi. 12% responden / nasabah sangat setuju bahwa *phone banking/ sms banking/ internet banking* dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi. 25% responden / nasabah tidak setuju bahwa *phone banking/ sms banking/ internet banking* dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi. 2% responden / nasabah sangat tidak setuju bahwa *phone banking/ sms banking/ internet banking* dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi.

Dari data yang diperoleh melalui penelitian dengan jumlah responden 80, diperoleh data variabel risiko yang kemudian dibagi dalam 3 kategori tinggi, sedang, rendah karena instrumen yang digunakan berbentuk skala dengan 4 pilihan jawaban dimana skor tertinggi 4 dan skor terendah 1, yang berjumlah 5 item pertanyaan.

Tabel 4.36

Data skor variabel risiko

No. responden	Jumlah skor	No. responden	Jumlah skor
1	14	41	16
2	11	42	16
3	9	43	15
4	15	44	10
5	7	45	7
6	5	46	15
7	19	47	16
8	14	48	13
9	11	49	14
10	11	50	13
11	19	51	15
12	12	52	15
13	11	53	13
14	8	54	14
15	14	55	10
16	14	56	12
17	13	57	13
18	11	58	13
19	9	59	16
20	14	60	15
21	20	61	12
22	13	62	10
23	6	63	12
24	10	64	7
25	8	65	15
26	14	66	14
27	11	67	11
28	8	68	12
29	9	69	20
30	12	70	11
31	12	71	20
32	9	72	12
33	15	73	7
34	16	74	13
35	15	75	14
36	14	76	12
37	6	77	7

38	17	78	20
39	12	79	8
40	12	80	9

Berdasarkan data diatas nilai tertinggi dari skor total variabel risiko adalah 20 dan skor nilai terendah adalah 5. Adapun untuk mengetahui tingkat risiko yaitu dengan mengkategorikan tinggi, sedang, rendah. Adapun langkah-langkahnyasebagai berikut:

- a. Menentukan kelas interval risiko

Jumlah kelas : $K=3$

Range : $R= \text{Nilai maksimum} - \text{nilai minimum} + 1$

$$= 20 - 5 + 1$$

$$= 16$$

Interval kelas : $I=R/K$

$$= 16/3$$

$$= 5,333$$

$$= 6 \text{ (pembulatan)}$$

- b. Penggolongan variabel risiko

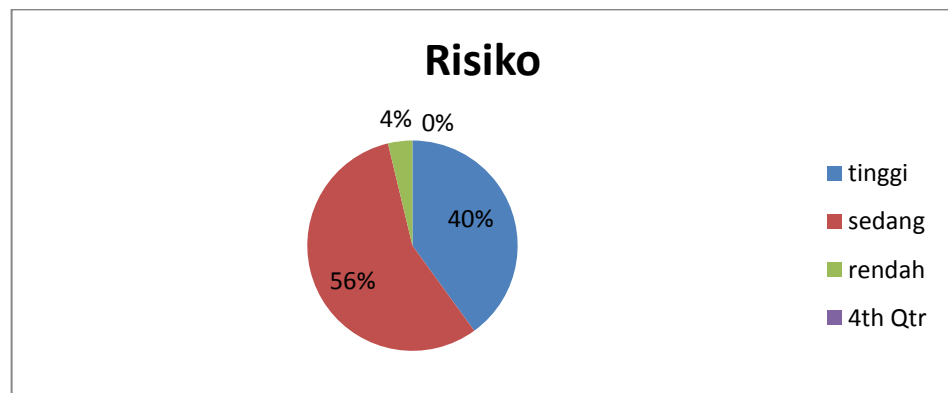
Tabel 4.37

Interval	Frekuensi	Kriteria
14-20	32	Tinggi
7- 13	45	Sedang
0- 6	3	Rendah

Berdasarkan deskripsi data variabel risiko berada pada kriteria tinggi untuk lebih jelasnya bisa melihat presentase pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.38
Presentase variabel risiko

Interval	Kriteria	Frekuensi	Presentase
14-20	Tinggi	32	40%
7-13	Sedang	45	56%
0-6	Rendah	3	4%
Jumlah		80	100%



Dari diagram pie tampak bahwa variabel risiko dari 80 responden, 32 responden (40%) berada dalam kriteria tinggi, 45 (56%) responden berada dalam kriteria sedang, dan 3 responden (4%) berada dalam kriteria rendah. Dapat disimpulkan bahwa variabel risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking* berada dalam kriteria sedang.

4. Minat

Penelitian ini menggunakan 5 item soal pertanyaan tentang risiko. Uraian tentang hasil penelitian mengenai risiko berdasarkan jawaban responden secara keseluruhan akan diuraikan sebagai berikut:

- a. Soal pertanyaan mengenai saya berminat menggunakan *phone banking/sms banking/ internet banking* di masa yang akan datang. Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden tersebut.

Tabel 4.39
Saya berminat menggunakan *phone banking/sms banking/ internet banking*

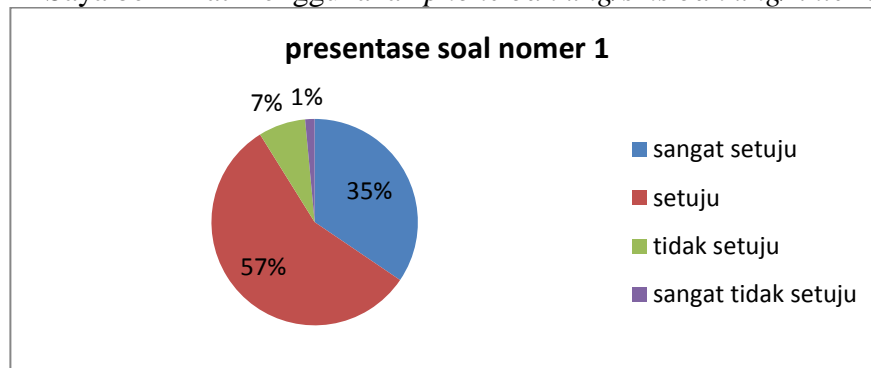


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 57% setuju dan berminat menggunakan *phone banking/sms banking/ internet banking*. 35% responden / nasabah sangat setuju dan berminat menggunakan *phone banking/sms banking/ internet banking*. 7% responden / nasabah tidak setuju dan tidak berminat menggunakan *phone banking/sms banking/ internet banking*.

- b. Soal pertanyaan mengenai saya ingin menggunakan *phone banking/sms banking/ internet banking* karena memberikan keamanan bagi

penggunanya. Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden tersebut

Tabel 4.40
Saya ingin menggunakan *phone banking/sms banking/ internet banking* karena memberi keamanan bagi penggunanya.

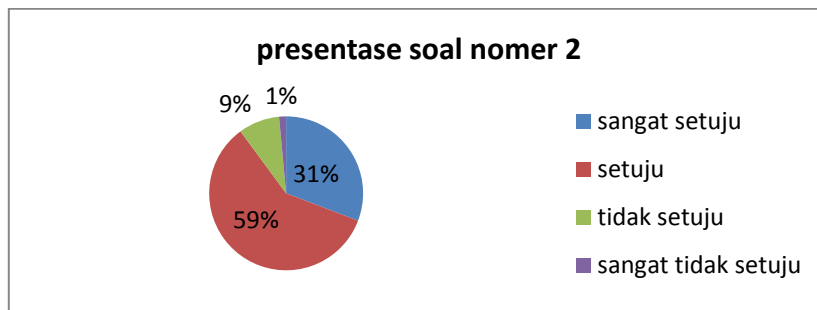


Diagram pie diatas menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 59% setuju dan berminat menggunakan *phone banking/ sms banking/ internet banking* karena memberi keamanan bagi penggunanya. 31% responden /nasabah sangat setuju dan berminat menggunakan *phone banking/ sms banking/ internet banking* karena memberi keamanan bagi penggunanya. 9% responden / nasabah tidak setuju dan tidak berminat menggunakan *phone banking/ sms banking/ internet banking* karena memberi keamanan bagi penggunanya.

- c. Soal pertanyaan mengenai saya ingin menggunakan *phone banking /sms banking/ internet banking*. Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden tersebut.

Tabel 4.41

Saya ingin menggunakan *phone banking/sms banking/ internet banking* sebagai tuntutan profesi

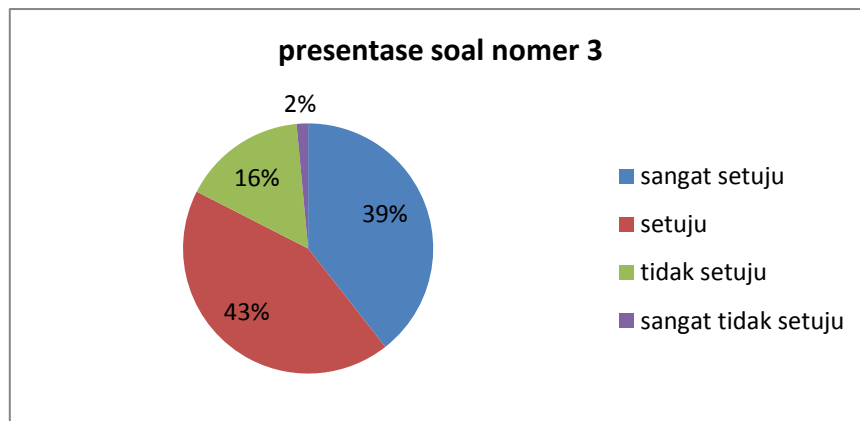


Diagram pie diatas menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 43% setuju dan berminat menggunakan *phone banking/ sms banking/ internet banking* sebagai tuntutan profesi. 39% responden / nasabah sangat setuju dan berminat menggunakan *phone banking/ sms banking/ internet banking* sebagai tuntutan profesi. 16% responden / nasabah tidak setuju dan tidak berminat menggunakan *phone banking/ sms banking/ internet banking* sebagai tuntutan profesi. 2% responden / nasabah sangat tidak setuju dan tidak berminat menggunakan *phone banking/ sms banking/ internet banking* sebagai tuntutan profesi.

- d. Soal pertanyaan mengenai jika sudah memiliki layanan *phone banking/sms banking/ internet banking*, saya akan mendapat banyak

kemudahan. Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden tersebut.

Tabel 4.42

Jika sudah memiliki layanan *phone banking/sms banking/ internet banking* mendapat kemudahan

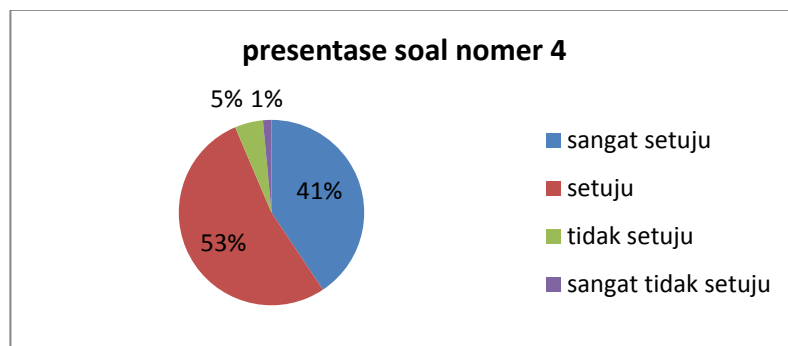


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 53% setuju bahwa memiliki layanan *phone banking/ sms banking/ internet banking* mendapatkan kemudahan. 41% responden / nasabah sangat setuju bahwa memiliki layanan *phone banking/ sms banking/ internet banking* mendapatkan kemudahan. 5% responden / nasabah tidak setuju s bahwa memiliki layanan *phone banking/ sms banking/ internet banking* mendapatkan kemudahan.

- e. Soal pertanyaan mengenai *phone banking/sms banking/ internet banking* sangat sesuai dengan kebutuhan saya sehingga kelak saya harus

menggunakannya .Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden tersebut.

Tabel 4.43

phone banking/sms banking/ internet banking sangat sesuai dengan kebutuhan saya

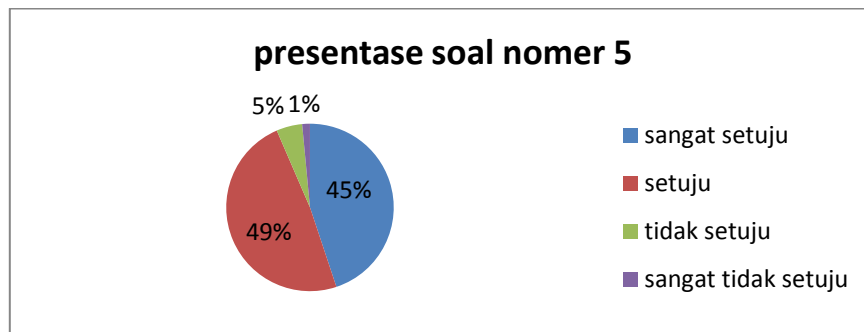


Diagram pie menunjukkan bahwa responden/ nasabah sebanyak 49% setuju bahwa menggunakan *phone banking/ sms banking/ internet banking* karena sesuai dengan kebutuhan, sehingga kelak harus menggunakannya. 45% responden / nasabah sangat setuju bahwa menggunakan *phone banking/ sms banking/ internet banking* karena sesuai dengan kebutuhan, sehingga kelak harus menggunakannya. 5% responden / nasabah tidak setuju bahwa menggunakan *phone banking/ sms banking/ internet banking* karena sesuai dengan kebutuhan, sehingga kelak harus menggunakannya.

Dari data yang diperoleh melalui penelitian dengan jumlah responden 80, diperoleh data variabel minat yang kemudian dibagi dalam 3 kategori tinggi, sedang, rendah karena instrumen yang digunakan berbentuk skala dengan 4 pilihan jawaban dimana skor tertinggi 4 dan skor terendah 1, yang berjumlah 5 item pertanyaan.

Tabel 4.44

No. responden	Jumlah skor	No. responden	Jumlah skor
1	18	41	20
2	18	42	20
3	20	43	20
4	16	44	10
5	17	45	20
6	19	46	18
7	14	47	20
8	15	48	19
9	16	49	13
10	17	50	15
11	14	51	20
12	15	52	15
13	14	53	20
14	18	54	16
15	17	55	15
16	17	56	20
17	15	57	16
18	17	58	16
19	16	59	15
20	16	60	15
21	14	61	14
22	18	62	16
23	20	63	14

Data

24	15	64	15
25	17	65	18
26	17	66	15
27	15	67	16
28	15	68	18
29	20	69	10
30	15	70	18
31	15	71	13
32	10	72	15
33	17	73	18
34	14	74	16
35	15	75	17
36	15	76	16
37	20	77	20
38	15	78	13
39	20	79	17
40	20	80	20

skor
responden

Berdasarkan data diatas nilai tertinggi dari skor total variabel risiko adalah 20 dan skor nilai terendah adalah 5. Adapun untuk mengetahui tingkat risiko yaitu dengan mengkategorikan tinggi, sedang, rendah. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

a. Menentukan kelas interval minat

Jumlah kelas : $K=3$

Range : $R= \text{Nilai maksimum} - \text{nilai minimum} + 1$

$$= 20 - 10 + 1$$

$$= 11$$

Interval kelas : $I=R/K$

$$= 11/3$$

$$= 3,666$$

= 4 (pembulatan)

b. Penggolongan variabel minat

Tabel 4.45

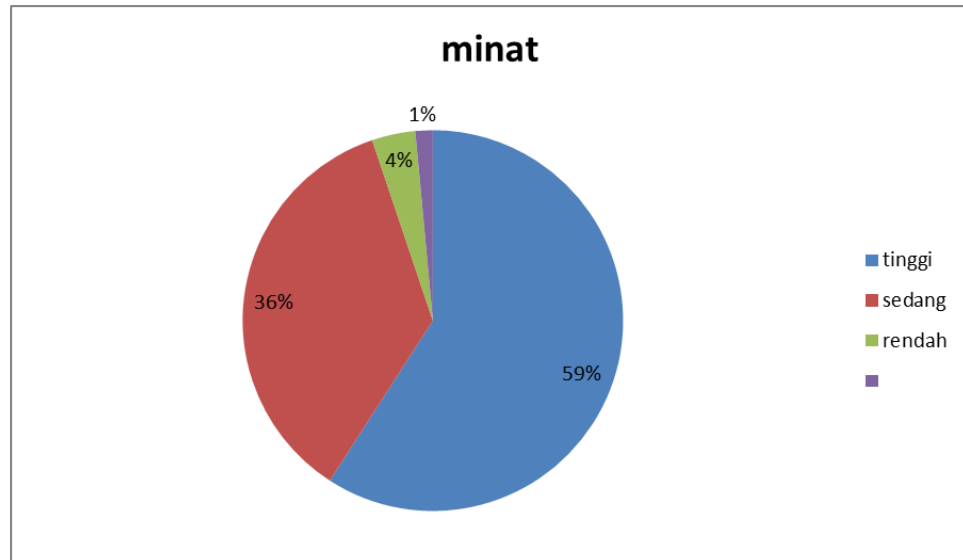
Interval	Frekuensi	Kriteria
16-20	48	Tinggi
11-15	29	Sedang
6-10	3	Rendah

Berdasarkan deskripsi data variabel minat berada pada kriteria tinggi untuk lebih jelasnya bisa melihat presentase pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.46

Presentase variabel minat

Interval	Kriteria	Frekuensi	Presentase
16-20	Tinggi	48	59%
11-15	Sedang	29	36%
6-10	Rendah	3	4%
Jumlah		80	100%



Dari diagram pie tampak bahwa variabel minat dari 80 responden, 48 responden (59%) berada dalam kriteria tinggi, 29 (36%) responden berada dalam kriteria sedang, dan 3 responden (4%) berada dalam kriteria rendah. Dapat disimpulkan bahwa variabel minat berada dalam kriteria tinggi.

5. Uji Normalitas

Uji normalitas data dipergunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang dipergunakan adalah plot grafik dimana asumsi normalitas terpenuhi jika titik-titik pada grafik mendekati sumbu diagonalnya. Berikut adalah tabel sebaran data kepercayaan, kemudahan, risiko dan minat nasabah menggunakan layanan *e-banking*.

Tabel 4.47
Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98082889
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.038
Kolmogorov-Smirnov Z		.563
Asymp. Sig. (2-tailed)		.909

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel Kolmogrov-Smirnov data dikatakan berdistribusi normal apabila $\text{sig} > 0,05$ dan dikatakan tidak berdistribusi normal jika $\text{sig} < 0,05$. Maka diketahui nilai signifikansi variabel kepercayaan, kemudahan, risiko, dan minat di kolmogrov-smirnov sebesar $0,909 > 0,05$ menunjukkan bahwa data kepercayaan, kemudahan, risiko berdistribusi normal. Nilai signifikansi variabel minat sebesar $0,909 > 0,05$ menunjukkan bahwa data minat nasabah terhadap layanan *e-banking* berdistribusi normal.

6. Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF, semakin kecil nilai Tolerance dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinieritas dan jika Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.48

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1.641	.418		3.925	.000		
	X1	.234	.105	.243	2.240	.028	.677	1.477
	X2	.396	.105	.386	3.761	.000	.756	1.323
	X3	-.153	.068	-.215	-2.261	.027	.881	1.135

a. Dependent Variable: Y

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF, semakin kecil nilai Tolerance dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinieritas dan jika Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Pada tabel diatas menunjukkan nilai VIF X1 (variabel kepercayaan) sebesar $1,477 < 10$ maka dapat dikatakan data diatas tidak ada multikolinieritas. Nilai VIF X2 (variabel kemudahan) sebesar $1,323 < 10$ maka dapat dikatakan data diatas tidak ada multikolinieritas. Nilai VIF X3 (variabel risiko) sebesar $1,135 < 10$ maka dapat dikatakan data diatas tidak ada multikolinieritas.

7. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.49
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.128	.643		1.756	.083
	X1	.044	.161	.038	.272	.787
	X2	-.098	.162	-.079	-.603	.548
	X3	-.070	.104	-.081	-.671	.504

a. Dependent Variable: abs_res

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai X1 (variabel kepercayaan) sig. 0,787 > 0,05 maka dapat dikatakan data diatas tidak ada heteroskedastisitas. Nilai X2 (variabel kemudahan) sig. 0,548 > 0,05 maka dapat dikatakan data diatas tidak ada heteroskedastisitas. Nilai X3 (variabel risiko) sig. 0,504 > 0,05 maka dapat dikatakan data diatas tidak ada heteroskedastisitas.

8. Uji Analisis Regresi Linier

Tabel 4.50

Hasil Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.629 ^a	.396	.372	.39235

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan hasil olah data pada tabel di atas nilai *Adjusted R Square* adalah 0,372, hal ini dapat diartikan bahwa varibel minat nasabah

menggunakan *e-banking* (Y) dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independennya yaitu kepercayaan (X1), kemudahan (X2), risiko (X3) dan nilai koefisien determinasi sebesar 39,6% sedangkan 60,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari ketiga variabel tersebut.

Tabel 4.51

Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.659	3	2.553	16.584	.000 ^a
	Residual	11.699	76	.154		
	Total	19.358	79			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas hasil uji Anova atau *F test* didapat F hitung sebesar 16,584 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan nilai probabilitas jauh lebih kecil dari alpha 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel bebas atau independen seperti kepercayaan (X1), kemudahan (X2), risiko (X3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat atau dependen yaitu minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*.

Tabel 4.52

Uji Parsial (Uji T)**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.641	.418		3.925	.000
	X1	.234	.105	.243	2.240	.028
	X2	.396	.105	.386	3.761	.000
	X3	-.153	.068	-.215	-2.261	.027

a. Dependent Variable: Y

1. Variabel Kepercayaan

Berdasarkan analisis data di atas dapat diartikan bahwa nilai koefisien beta (β) = 0,243 dan menunjukkan t hitung sebesar 2,240 dan nilai Sig. $t = 0,028 < Level\ of\ Significant = 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kepercayaan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*. Maka dapat disimpulkan bahwa H1 dapat diterima karena variabel kepercayaan (X1) dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking* (Y).

2. Variabel Kemudahan

Berdasarkan analisis data di atas dapat diartikan bahwa nilai koefisien beta (β) = 0,386 dan menunjukkan t hitung sebesar 3,761 dan nilai Sig. t = 0,000 < *Level of Significant* = 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kemudahan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*. Maka dapat disimpulkan bahwa H2 dapat diterima karena variabel kemudahan (X2) dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking* (Y).

3. Variabel Risiko

Berdasarkan analisis data di atas dapat diartikan bahwa nilai koefisien beta (β) = -0,153 dan menunjukkan t hitung sebesar -2,261 dan nilai Sig. t = 0,027 < *Level of Significant* = 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel risiko dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi risiko maka minat nasabah bertransaksi dengan layanan *e-banking* akan mengalami penurunan.

Sedangkan untuk nilai t tabel yaitu $Df = n - k - 1 = 80 - 3 - 1 = 76$, nilai tabel adalah 1,991. Adapun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

$$Y = 1,641 + 0,234x_1 + 0,396x_2 + 0,153x_3$$

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kepercayaan, kemudahan, risiko, dan minat maka digunakan rumus berikut:

T hitung > T tabel maka terdapat pengaruh yang signifikan.

T hitung < T tabel maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

Maka hasil dari tabel di atas sig sebesar $3,925 > 1,991$ maka H_a dalam penelitian ini diterima dan H_o dalam penelitian ini ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan, kemudahan, risiko mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *e-banking*.

9. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian diatas mengenai analisis pengaruh kepercayaan, persepsi kemudahan, risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *e-banking* dapat disimpulkan bahwa 80 responden / nasabah menggunakan layanan *e-banking* dengan jumlah presentase 29 orang menggunakan *sms banking*, 21 orang menggunakan *phone banking* dan 29 orang menggunakan *internet banking*.

a. Kepercayaan

Persepsi kepercayaan dalam menggunakan layanan *e-banking* ditunjukkan melalui keamanan maupun manfaat yang diberikan oleh produk

bank tersebut. Diharapkan juga adanya hubungan yang terjalin dengan baik antara nasabah dan bank supaya dapat menghasilkan sesuatu yang positif serta memberikan manfaat dan minat bagi pemakainya.

Pada tabel 4.52 menunjukkan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*. Nasabah menunjukkan perhatiannya terhadap kepercayaan yang di berikan bank dalam melakukan transaksi dengan *e-banking* sehingga dapat mempengaruhi minatnya dalam menggunakan layanan *e-banking*. Indikator yang terdapat dalam variabel kepercayaan seperti kepercayaan terhadap layanan *e-banking* (*phone banking, sms banking, internet banking*) memberikan rasa aman untuk digunakan, kepercayaan terhadap kemampuan ketersediaan layanan sistem yang baik, kepercayaan dalam transaksi transfer dengan *e-banking* (*phone banking, sms banking, internet banking*) dapat dilakukan dengan cepat, kepercayaan terhadap *e-banking* (*phone banking, sms banking, internet banking*) memberikan manfaat yang maksimal bagi kebutuhan nasabahnya, kepercayaan dalam bertransaksi dengan *e-banking* (*phone banking, sms banking, internet banking*) mudah diakses. *E-banking* dinilai sebagai produk jasa yang dapat memudahkan serta dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya hal ini dikarenakan informasi yang disajikan selalu *up to date*, sehingga para pengguna dapat dengan mudah mengetahui perkembangan dan bagaimana cara menggunakan layanan *e-banking* yang diberikan oleh bank tersebut.

Hal ini didukung oleh hasil penelitian Dwimastia (2010) nilai koefisien regresi X2 sebesar 0,480 menyatakan bahwa setiap kenaikan kepercayaan sebesar 1 satuan akan meningkatkan minat bertransaksi menggunakan *e-banking* sebesar 0,480 satuan. Nilai signifikansinya $< 0,05$ yaitu sebesar 0,000. Nilai t hitung $>$ tabel ($4,966 > 1,664$) nilai ini sudah mencapai pada nilai signifikan dan mengindikasikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan *e-banking*. Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa dengan kepercayaan yang tinggi nasabah yakin bahwa pihak perbankan mampu menjalankan penyelenggaraan transaksi dengan baik sehingga secara langsung dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking* untuk transaksinya. Jika seorang nasabah percaya dan yakin akan suatu kinerja sistem yang baik, maka nasabah akan menggunakan dan menganggap sebuah sistem tersebut akan menghasilkan hasil yang positif bagi penggunanya. Dan dilihat dari hasil perhitungan kelas intervalnya dari 80 responden, 44 responden (55%) berada dalam kriteria tinggi. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking* berada dalam kriteria tinggi.

b. Kemudahan

Persepsi kemudahan merupakan salah satu faktor penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan *e-banking* dengan fleksibilitas waktu, tempat, karena dapat dilakukan kapan pun dan dimana saja.

Pada tabel 4.52 menunjukkan bahwa kemudahan mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*. Indikator yang terdapat dalam variabel persepsi kemudahan seperti menggunakan *e-banking* (*phone banking, sms banking, internet banking*) dapat mengefisien waktu nasabah karena tidak perlu datang ke bank, tidak sulit untuk mendapatkan jaringan di lokasi saya, saya dapat melakukan transaksi *e-banking* (*phone banking, sms banking, internet banking*) kapan saja, menu dalam *e-banking* (*phone banking, sms banking, internet banking*) mudah dimengerti, sistem layanan dalam *e-banking* (*phone banking, sms banking, internet banking*) mudah digunakan.

Hal ini juga didukung dari penelitian sebelumnya oleh Dwimastia (2010) Nilai signifikansi variabel kemudahan penggunaan sebesar 0,000 hal ini berarti di bawah 0,05. Nilai t hitung > tabel ($5,721 > 1,664$), sehingga mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan *e-banking*. Penelitian lain juga dilakukan oleh Wanandi Yoso (2010) yang menunjukkan hasil hipotesisnya pada variabel kemudahan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($4,363 > 1,6559$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Nilai koefisien regresi sebesar 0,175 yang memiliki arah positif

menunjukkan semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan *e-banking* maka minat penggunaan e-banking semakin meningkat.

Dan dilihat dari perhitungan kelas intervalnya dari 80 responden, 51 responden (64%) berada dalam kriteria tinggi. Dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking* berada dalam kriteria tinggi.

c. Risiko

Risiko selalu dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya sesuatu yang merugikan yang tidak diduga/tidak diinginkan. Risiko timbul karena adanya ketidakpastian, yang berarti ketidakpastian atas kondisi yang menyebabkan tumbuhnya risiko, karena mengakibatkan keragu-raguan seseorang mengenai kemampuannya untuk meramalkan kemungkinan terhadap hasil-hasil yang akan terjadi di masa mendatang (Djojosoedarso, 1999: 2). Hasil analisis pada tabel 4.52 menunjukkan bahwa analisis data di atas dapat diartikan bahwa nilai (β) = -0,215 dan menunjukkan t hitung sebesar -2,261 dan nilai Sig. t = 0,027 < *Level of Significant* = 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel risiko dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwimastia (2010) menunjukkan bahwa hasil penelitian nilai koefisien regresi X3 sebesar -0,160 menyatakan bahwa

setiap kenaikan risiko sebesar 1 satuan akan menurunkan minat bertransaksi menggunakan *e-banking* sebesar -0,160 satuan. T hitung > t tabel (-2,511 > -1,664) mengindikasikan bahwa risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *e-banking*. Dapat disimpulkan dari hasil penelitian bahwa risiko akan membuat nasabah berpikir ulang mengenai penggunaan *e-banking* tersebut, maka semakin tinggi risiko yang dipikirkan nasabah, akan semakin menurunkan minat nasabah dalam menggunakan *e-banking*.

Dan dilihat dari perhitungan kelas intervalnya dari 80 responden, 45 responden (56%) berada dalam kriteria sedang. Dapat disimpulkan bahwa variabel risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking* berada dalam kriteria sedang.

