

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
NASABAH MEMILIH *INTERNET BANKING*
(Studi Pada Bank Mandiri KCP Parepare Patompo)**



Oleh :

MIRNAWATI DEWI

NIM :14.2300.055

PAREPARE

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2018

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
NASABAH MEMILIH *INTERNET BANKING*
(Studi Pada Bank Mandiri KCP Parepare Patompo)**



Oleh :

**MIRNAWATI DEWI
NIM. 14.2300.055**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2018

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
NASABAH MEMILIH *INTERNET BANKING*
(Studi Pada Bank Mandiri KCP Parepare Patompo)**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Program Studi
Perbankan Syariah

Disusun dan Diajukan Oleh

MIRNAWATI DEWI
NIM. 14.2300.055

IAIN
PAREPARE

Kepada

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2018

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih *Internet Banking* (Studi pada Bank Mandiri KCP Parepare Patompo)

Nama Mahasiswa : Mirnawati Dewi

Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.055

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare B.2990/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Syahriyah Semaun, S.E., M.M. (.....)
NIP : 19711111 199803 2 003

Pembimbing Pendamping : Dr. Damirah, S.E., M.M. (.....)
NIP : 19760604 200604 2 001

Mengetahui,

Plt. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam



[Handwritten Signature]

Budiman, M.HI.
NIP. 19730627 200312 1 004

SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
NASABAH MEMILIH *INTERNET BANKING*
(Studi Pada Bank Mandiri KCP Parepare Patempo)

Disusun dan diajukan oleh

MIRNAWATI DEWI
NIM 14.2300.055

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Munaqasyah
Pada tanggal 6 November 2018
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama	: Syahriyah Semaun, S.E., M.M.	()
NIP	: 19711111 199803 2 003	
Pembimbing Pendamping	: Dr. Damirah, S.E., M.M.	()
NIP	: 19760604 200604 2 001	

Rektor IAIN Parepare



Plt. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam



PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih *Internet Banking* (Studi pada Bank Mandiri KCP Parepare Patempo)

Nama Mahasiswa : Mirnawati Dewi

Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.055

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare B.2990/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Tanggal Kelulusan : 6 November 2018

Disahkan oleh Komisi Penguji

Syahriyah Semaun, S.E., M.M.	(Ketua)	(..... )
Dr. Damirah, S.E., M.M.	(Sekertaris)	(..... )
Badruzzaman, S.Ag., M.H.	(Anggota)	(..... )
Abdul Hamid, S.E., M.M.	(Anggota)	(..... )

Mengetahui,

Rector IAIN Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si
NIP 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Segala puji bagi Allah عَزَّوَجَلَّ yang karena-Nya niat-niat hamba-Nya dapat terlaksana dengan baik, dan atas hidayah-Nyalah sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar. Serta shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ, dan semoga shalawat tersebut bersambung kepada istri-istri beliau, anak-anak beliau, cucu-cucu beliau, sahabat-sahabat beliau, dan orang-orang yang senantiasa istiqamah diatas agama yang Allah عَزَّوَجَلَّ telah ridhohi.

Penyusunan skripsi berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih *Internet Banking* (Studi pada Bank Mandiri KCP Parepare Patompo) merupakan salah satu syarat ujian akhir yang ditempuh penulis. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tidak sedikit kesulitan-kesulitan dan kendala yang dihadapi, utamanya pada saat proses bimbingan dan alhamdulillah kesulitan-kesulitan tersebut dapat dihadapi dan diselesaikan dengan lancar. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya hanturkan kepada kedua orang tua yang saya hormati Ayahanda Muh. Yusuf dan Ibunda Najerah tercinta yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan, nasehat dan pengorbanan yang tidak mungkin terbalaskan. Dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ibu Syahriyah Semaun, S.E., M.M selaku pembimbing utama dan Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M selaku pembimbing pendamping yang dengan sabar dan ikhlas membimbing, meluangkan waktu dan tenaganya serta memberikan pengarahan kepada saya dalam

penyelesaian skripsi ini. Selanjutnya dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat penulis sampaikan ucapan terima kasih penulis kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril dan materil selama penyusunan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M. Si. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelolah dan mengembangkan pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Budiman, M.HI. selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam di IAIN Parepare yang senantiasa menciptakan suasana perkuliahan yang positif dan kondusif bagi mahasiswanya.
3. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku Penanggung Jawab Prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan arahan dan meluangkan waktu dalam mengembangkan Prodi Perbankan Syariah sehingga dapat berkembang dengan baik.
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam yang telah meluangkan waktu dalam memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis, dan seluruh staff bagian rektorat, staff jurusan, staff akademik yang selalu siap dalam memberikan pelayanan kepada penulis selama studi di IAIN Parepare.
5. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. *Branch Manager* dan seluruh karyawan Bank Mandiri KCP Parepare Patompo yang telah mengizinkan, dan telah banyak membantu dalam memberikan

informasi selama penulis melakukan penelitian di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo.

7. Kepada saudara-saudariku, keluargaku terima kasih atas dorongan , motivasi, pengorbanan baik berupa moril dan materil yang telah kalian berikan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare terutama dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan program studi perbankan syariah Asrah Alias, Sy. Ardilla, Dian Novianti, Megawati, Hasmila, Fatimah, Gita Lestari, Resky Amalia, Muhadir dan yang lainnya, yang telah banyak membantu, memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan semua pihak yang tak dapat penulis sebut satu persatu yang telah memberikan bantuan baik berupa moril atau materil kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan masukan yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dan harapan penulis kedepannya, semoga dengan adanya skripsi ini, dapat bermanfaat dan memberikan tambahan ilmu dan wawasan informasi bagi para pembacanya. Akhir kata,

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Parepare,

2018

Penulis



MIRNAWATI DEWI
NIM: 14.2300.055

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mirnawati Dewi
NIM : 14.2300.055
Tempat/Tgl. Lahir : Suppa/05 Oktober 1995
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Nasabah Memilih *Internet Banking* (Studi Pada
Bank Mandiri KCP Parepare Patompo)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan plagiat, duplikat atau dibuat oleh orang lain sebagian ataupun seluruhnya, kecuali yang dikutip dalam skripsi ini dan disebutkan dalam sumber kutipan *footnote* dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti merupakan hasil karya orang lain, penulis bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare,

2018

Penulis



MIRNAWATI DEWI
NIM: 14.2300.055

ABSTRAK

Mirnawati Dewi, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Internet Banking (Studi pada Bank Mandiri KCP Parepare Patompo)* (dibimbing oleh Ibu Syahriyah Semaun selaku pembimbing utama dan Ibu Damirah selaku pembimbing pendamping).

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih *internet banking* yang terdiri dari faktor atau variabel mudah diakses dan variabel tingkat kepercayaan, sekaligus untuk mengetahui variabel yang dominan berpengaruh secara simultan terhadap nasabah memilih *internet banking* yang ada di bank Mandiri KCP Parepare Patompo.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode komparatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan seperti buku-buku, jurnal dan dokumen-dokumen lainnya yang mendukung penelitian ini. Adapun untuk pengisian kuesioner menggunakan skala likert dan kuesioner tersebut dibagikan kepada 87 orang responden. Metode yang digunakan dalam pengujian analisis data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, pengujian asumsi klasik menggunakan uji normalitas dan uji multikolinearitas, kemudian pengujian regresi dan hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi, dan korelasi ganda.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial atau uji t menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel mudah diakses (X_1) yang tidak signifikan terhadap nasabah memilih *internet banking* (Y) dengan nilai signifikansi sebesar $0,195 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,305 < t_{tabel} 1,988$ atau ditarik kesimpulan bahwa H_1 ditolak dan terdapat pengaruh variabel tingkat kepercayaan (X_2) yang signifikan terhadap nasabah memilih *internet banking* (Y) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 7,818 > t_{tabel} 1,988$ atau H_2 diterima. Kemudian pada hasil pengujian regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = 6,762 + 0,116X_1 + 0,604X_2$ yang menunjukkan bahwa variabel tingkat kepercayaan (X_2) dominan berpengaruh secara simultan terhadap nasabah memilih *internet banking* (Y) dengan nilai sebesar 0,604.

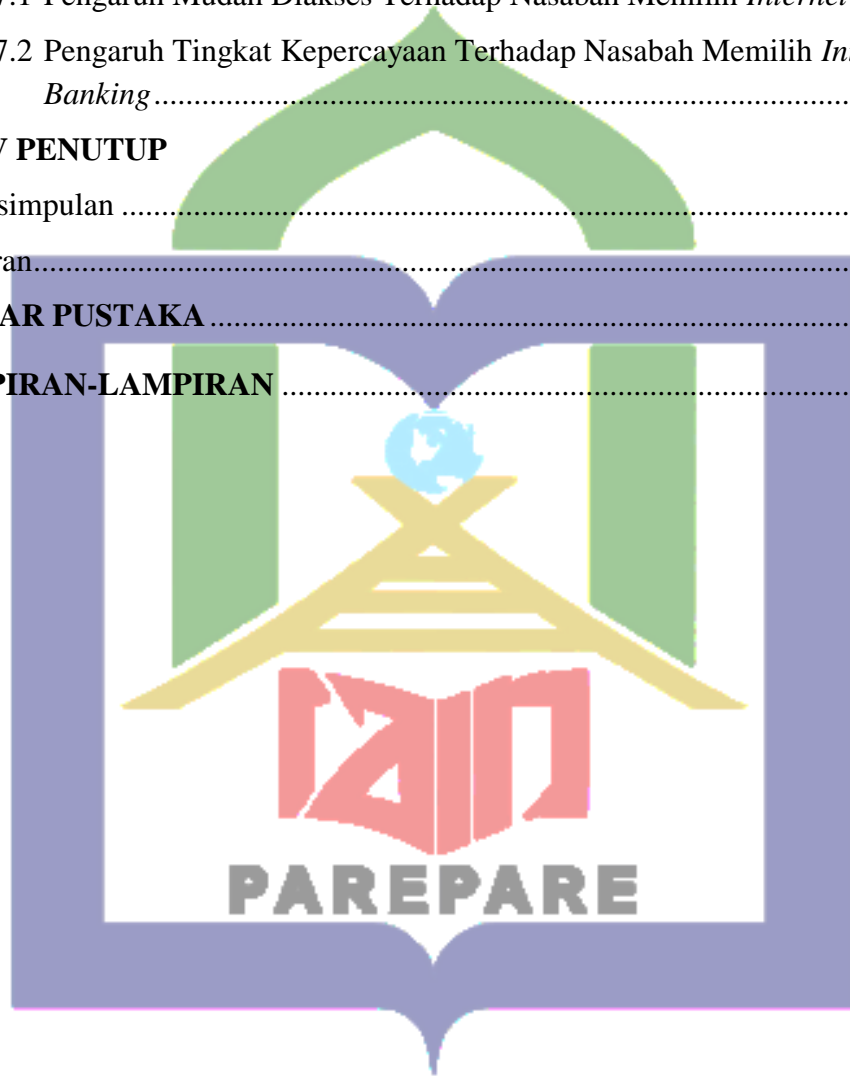
Kata kunci: mudah diakses, tingkat kepercayaan, nasabah memilih *internet banking*.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGAJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN TEORI	
2.1 Deskripsi Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Bank	7
2.1.2 Fungsi Utama Bank	9
2.1.3 Fungsi Bank sebagai Lembaga Perantara Keuangan.....	11
2.1.4 Peranan Bank.....	12
2.1.5 Jenis-Jenis Bank	13
2.1.6 <i>Internet Banking</i>	16

2.1.7 Tipe-Tipe Layanan <i>Internet Banking</i>	18
2.1.8 Perlindungan Hukum atas Data Pribadi Nasabah dalam Penyelenggaraan Layanan <i>Internet Banking</i>	20
2.1.9 Syarat dan Ketentuan <i>Internet Banking</i>	23
2.1.10 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih <i>Internet Banking</i>	24
2.2 Tinjauan Hasil Penelitian Relevan	27
2.3 Kerangka Pikir	30
2.4 Hipotesis.....	31
2.5 Definisi Operasional Variabel.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	36
3.5 Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Hasil Penelitian.....	41
4.2 Deskripsi Data.....	45
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	59
4.4 Pengujian Instrumen Penelitian.....	60
4.4.1 Uji Validitas Data.....	60
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	70
4.5 Pengujian Asumsi Klasik	71
4.5.1 Uji Normalitas	71
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	72
4.6 Hasil Penelitian	73
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda	74
4.6.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	76

4.6.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	78
4.6.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	80
4.6.5 Korelasi Ganda (R).....	80
4.7 Pembahasan.....	81
4.7.1 Pengaruh Mudah Diakses Terhadap Nasabah Memilih <i>Internet Banking</i> .	82
4.7.2 Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Nasabah Memilih <i>Internet Banking</i>	83
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	90



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman Tabel
Tabel 1	Instrumen Skala Likert	Halaman 37
Tabel 2	Samapel Nasabah Bank Mandiri KCP Parepere Patompo	Halaman 45
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Halaman 55
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Halaman 56
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	Halaman 56
Tabel 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Halaman 58
Tabel 7	Hasil Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i> pada Variabel X1	Halaman 61
Tabel 8	Hasil Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i> pada Variabel X2	Halaman 64
Tabel 9	Hasil Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i> pada Variabel Y	Halaman 67
Tabel 10	Hasil Uji Reliabilitas	Halaman 70
Tabel 11	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Analisis Kolmogrov-Smirnov	Halaman 71
Tabel 12	Hasil Uji Multikolinearitas Menggunakan Metode <i>Tolerance</i> dan VIF	Halaman 73
Tabel 13	Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda	Halaman 75
Tabel 14	Pengujian Secara Parsial (Uji t)	Halaman 78
Tabel 15	Pengujian Secara Simultanan (Uji F)	Halaman 79
Tabel 16	Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	Halaman 80
Tabel 17	Pengujian Korelasi Ganda (R)	Halaman 81

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar. 1	Bagan Kerangka Pikir	Halaman 30
Gambar. 2	Bagan Kerangka Konseptual	Halaman 31



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari IAIN Parepare	Terlampir
2	Surat Izin Penelitian dari Badan Perencanaan dan Pembangunan Kota Parepare	Terlampir
3	Persetujuan Melakukan Penelitian dari Bank Mandiri Area Parepare yang Ditempatkan Di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo	Terlampir
4	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Bank Mandiri KCP Parepare Patompo	Terlampir
5	Kuesioner Penelitian	Terlampir
6	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Mudah Diakses (X1)	Terlampir
7	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Tingkat Kepercayaan (X2)	Terlampir
8	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Nasabah Memilih <i>Internet Banking</i> (Y)	Terlampir
9	Hasil Perhitungan dari IBM SPSS <i>for Windows</i> Versi 24	Terlampir
10	Dokumentasi Penelitian	Terlampir
11	Biografi Penulis	Terlampir

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi menuntut perusahaan untuk meningkatkan strategi pemasaran yang efektif untuk dapat bertahan dalam kondisi perekonomian yang kompetitif. Perkembangan teknologi yang semakin pesat dalam kehidupan masyarakat, salah satunya dengan semakin berkembang dan banyaknya pengguna internet dalam masyarakat bahkan di seluruh dunia. Tujuan dari perkembangan teknologi ini adalah tidak lain untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi setiap penggunanya dalam melakukan pekerjaan atau aktivitasnya sehari-hari. Hal ini juga ditandai dengan perkembangan teknologi yang tercatat pada Desember 2014 sampai Januari 2015 sebanyak 85% pengguna internet di Indonesia merasa yakin bahwa teknologi personal mampu membantu inovasi bisnis. Tidak hanya itu, 84% juga merasa teknologi personal dibutuhkan untuk memulai bisnis baru dan meningkatkan peluang ekonomi.¹

Peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) ditopang dari beberapa sektor, salah satunya adalah sektor informasi dan komunikasi yang didorong oleh banyaknya pengguna data internet dan transaksi

¹Ahmad Fauzi, "Microsoft Masyarakat Rasakan Pengaruh Positif Internet Bidang Ekonomi dan Sosial," *Wartaekonomi.co.id*. 4 Februari 2015
<http://wartaekonomi.co.id/read/2015/02/04/44287/microsoft-masyarakat-rasakan-pengaruh-positif-internet-bidang-ekonomi-dan-sosial.html> (11 Juni 2017)

online, sehingga sektor informasi dan komunikasi tumbuh sebesar 9,01% (*year on year/ yoy*).²

Dunia perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang sangat berperan penting dalam meningkatkan peluang ekonomi suatu negara salah satunya di Indonesia. Hal ini didasari pada fungsi perbankan sebagai lembaga *intermediary* yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali pada masyarakat.

Melihat perkembangan teknologi yang pesat, perbankan konvensional maupun perbankan syariah melakukan inovasi baru dengan memberikan layanan yang mudah dan cepat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Dengan kemajuan teknologi ini semakin memudahkan masyarakat modern dalam melakukan transaksi perbankan. Diantaranya melalui *phone banking (fix dan mobile)*, *Automatic Teller Machine (ATM)*, kartu debit dan *internet banking*.³ Layanan *internet banking* yang ditawarkan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan kontak transaksi dengan pihak bank dengan cepat, aman, mudah, dimana nasabah hanya cukup terhubung dengan jaringan internet dan telah melakukan registrasi akun di bank terdekat baik unit maupun cabang.

Internet banking merupakan kegiatan yang melakukan transaksi pembayaran dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi dengan sistem keamanan. Layanan *internet banking* telah diatur melalui Peraturan

²Hendra Kusuma, "Penggunaan Internet Membludak Pacu Pertumbuhan Ekonomi RI," *Berita Ekonomi Bisnis*. 5 Mei 2017. <https://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis/d-3492552/penggunaan-internet-membludak-pacu-pertumbuhan-ekonomi-ri-501> (11 Juni 2017)

³Soetanto Hadinoto, *Bank Strategy on Funding and Liability Management*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2008), h. 97. <https://books.google.co.id/books?id=JO40hVkl5OoC&pg=PR9&dq=buku+strategy+on+funding&hl> (Diakses 2 Maret 2018)

Bank Indonesia No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.⁴ Penyelenggaraan *internet banking* merupakan penerapan aplikasi teknologi informasi yang dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah yang menginginkan servis yang mudah, cepat, aman, nyaman yang tersedia setiap saat.

PT Bank Mandiri Persero Tbk, merupakan suatu perusahaan yang bergerak di lembaga keuangan khususnya perbankan, yang didirikan pada 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. PT Bank Mandiri juga merupakan gabungan dari empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia pada bulan Juli 1999, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Dengan visi perusahaan menjadi lembaga keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif, sedangkan misinya yaitu berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar, mengembangkan sumber daya manusia profesional, memberi keuntungan yang maksimal bagi *stakeholder*, melaksanakan manajemen terbuka dan peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.⁵

Bank mandiri merupakan bank yang memiliki aset terbesar di Indonesia. Hal ini dilihat pada Januari 2017 PT Bank Mandiri Persero Tbk melaporkan pembukuan nilai aset sebesar Rp1.000 triliun. Dengan demikian mandiri menjadi bank Indonesia

⁴ Gubernur Bank Indonesia, “Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum,” dalam *Peraturan Bank Indonesia* (Jakarta: 2007), h. 1.

⁵ Bank Mandiri, “Profil Bank Mandiri”, http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about_profile.asp (19 Februari 2018)

pertama yang mampu memperoleh pencapaian fantastis tersebut, dengan total aset konsolidasi mencapai Rp1.000 triliun maka bank mandiri otomatis masuk dalam kriteria “*Qualified ASEAN Bank*” (QAB).⁶ Hal ini tentunya menjadi suatu kebanggaan dan pengembangan yang luar biasa bagi bank Mandiri khususnya, karena peningkatan aset yang dimiliki.

Bank Mandiri adalah salah satu bank di Indonesia yang memiliki layanan *internet banking*. Dengan memiliki sekitar 1,7 juta jumlah rekening nasabah kredit,⁷ maka dari itu para nasabah akan menjadi kontributor yang sangat berperan penting dalam penggunaan layanan tersebut. Layanan *internet banking* pada 2016 tumbuh sebesar 40% dibandingkan periode sebelumnya.⁸ Dengan adanya layanan *internet banking* nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran dengan mudah serta dapat berhubungan dengan pihak bank dengan cepat dan tidak memerlukan waktu yang lama.

Layanan *internet banking* merupakan salah satu layanan 24 jam yang ditawarkan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Parepare Patompo. Dimana dalam layanan 24 jam Bank Mandiri KCP Parepare Patompo tidak hanya *internet banking* atau yang sekarang lebih dikenal dengan *mandiri online* yang ditawarkan, tapi ada juga layanan *mobile banking* (*m-banking*), *Fund banking*, *mandiri internet bisnis* dan berbagai layanan lainnya. Hal ini dilakukan oleh Bank

⁶Giras Pasopati, “Nilai Aset Bank Mandiri Tembus Rp1.000 Triliun,” *CNN Indonesia*. 26 Januari 2017 <https://m.cnnindonesia.com/ekonomi/20170126103343-78-189144/nilai-aset-bank-mandiri-tembus-rp1-000-triliun> (11 Juni 2017)

⁷Giras Pasopati, “Nilai Aset Bank Mandiri Tembus Rp1.000 Triliun,” *CNN Indonesia*. 26 Januari 2017 <https://m.cnnindonesia.com/ekonomi/20170126103343-78-189144/nilai-aset-bank-mandiri-tembus-rp1-000-triliun> (11 Juni 2017)

⁸ Sakinah Sudin, “Transaksi Banking Bank Mandiri Diprediksi Tumbuh 40%,” *Makassar.tribunnews.com*. 15 Maret 2016 <http://makassar.tribunnews.com/2016/03/15/transaksi-banking-bank-mandiri-diprediksi-tumbuh-40> (11 Juni 2017)

Mandiri KCP Parepare Patompo agar terus mengalami peningkatan setiap tahunnya khususnya dalam mempertahankan loyalitas nasabah, membuat nasabah menjadi lebih tertarik dengan berbagai produk yang ditawarkan serta memberikan manfaat dalam pemenuhan kebutuhan nasabahnya. Dari penelitian yang telah dilakukan dilihat bahwa layanan *internet banking* atau *mandiri online* lebih banyak dipilih oleh nasabah Bank Mandiri KCP Parepare Patompo untuk membantu transaksi perbankan yang dilakukan karena tuntutan bisnis dan pekerjaan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih *internet banking* diantaranya yaitu faktor mudah diakses, tingkat kepercayaan, dan faktor pelayanan, tetapi peneliti hanya menggunakan dua faktor atau dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel mudah diakses dan variabel tingkat kepercayaan. Untuk itu, peneliti tertarik untuk mengetahui atau menganalisis faktor-faktor tersebut yang mempengaruhi nasabah dalam memilih *internet banking* yang akan memberikan dampak positif pada perkembangan Bank Mandiri KCP Parepare Patompo kedepannya.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Apakah variabel mudah diakses berpengaruh terhadap nasabah dalam memilih *internet banking* di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo?
- 1.2.2 Apakah variabel tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap nasabah dalam memilih *internet banking* di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo?
- 1.2.3 Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap nasabah dalam memilih *internet banking* di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui apakah variabel mudah diakses berpengaruh terhadap nasabah dalam memilih *internet banking* di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo.
- 1.3.2 Untuk mengetahui apakah variabel tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap nasabah dalam memilih *internet banking* di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo.
- 1.3.3 Untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap nasabah dalam memilih *internet banking* di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo.

1.4 Kegunaan Penelitian

- 1.4.1 Diharapkan dapat dijadikan referensi atau pengembangan ilmu dalam penelitian selanjutnya.
- 1.4.2 Diharapkan penelitian ini dapat menjadi kontribusi bagi civitas akademik dan masyarakat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih *internet banking*.
- 1.4.3 Diharapkan dalam penelitian ini dapat menambah wawasan bagi para pembacanya khususnya bagi penulis sendiri.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Deskripsi Teori

2.1.1 Pengertian Bank

Bank berasal dari kata Italia *banco* yang artinya *bangku*. Bangku inilah yang dipergunakan oleh bankir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi *Bank*.⁹

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹⁰ Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan prosesnya dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹¹

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia bank adalah badan usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.¹² Kemudian pengertian bank menurut para ahli yang sangat beragam diantaranya sebagai berikut:

⁹Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Cet. 4; Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), h. 1.

¹⁰Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana, 2010), h.3.

¹¹Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h.180.

¹²Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III (Cet. II; Jakarta: Balai Pustaka, 2002), h. 103-104.

2.1.1.1 G.M. Verryn Stuart mengemukakan bahwa bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral. Menurut pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa bank disini ialah tujuan utamanya adalah memberikan kredit pada nasabah atau masyarakat untuk pemenuhan kebutuhannya dengan pembayaran yang dilakukan sendiri atau dengan uang yang mereka peroleh dari orang lain.

2.1.1.2 Suyanto menjelaskan bahwa bank adalah badan yang usaha utamanya menciptakan kredit. Berdasarkan dari pendapat Suyanto ini diambil kesimpulan bahwa bank disini hanya bertujuan untuk menciptakan atau memberikan kredit kepada nasabah yang sedang membutuhkan dana atau modal.

2.1.1.3 A. Abdurrachman, *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan dan Perdagangan* juga menjelaskan bahwa bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai perusahaan-perusahaan, dan lain-lain.¹³

Berdasarkan beberapa pengertian bank diatas dapat disimpulkan bahwa bank adalah sebuah perusahaan atau tempat masyarakat menyimpan sebagian uangnya yang kelebihan dana dan juga membantu masyarakat yang sedang membutuhkan dana dengan memberikan pinjaman atau kredit dan bentuk-bentuk layanan lainnya.

¹³Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan*, Edisi II (Cet. I; Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 14.

Selain itu lembaga perbankan sangat dibutuhkan keberadaannya ditengah-tengah masyarakat maupun di semua sektor usaha yang ada, lembaga perbankan juga sangat mendorong pertumbuhan suatu negara.

2.1.2 Fungsi Utama Bank

Bank memiliki tiga fungsi utama menjalankan perannya dalam masyarakat yaitu:

2.1.2.1 Menghimpun Dana dari Masyarakat

Fungsi bank yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Masyarakat yang kelebihan dana mempercayai bank sebagai tempat yang aman untuk melakukan investasi, dan menyimpan dana (uang). Keamanan atas dana (uang) yang disimpan di bank oleh masyarakat merupakan faktor yang sangat penting bagi masyarakat.¹⁴

Pengumpulan dana dari masyarakat dilakukan oleh bank dengan menggunakan berbagai strategi agar masyarakat mau memberikan dan menyimpan dananya di bank. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah simpanan giro, tabungan, sertifikat deposito, dan deposito berjangka. Strategi bank dalam menghimpun dana adalah dengan memberikan insentif berupa balas jasa yang menarik dan menguntungkan. Di samping itu bank juga memberikan rangsangan lain berupa cinderamata, hadiah pelayanan yang mudah melalui sms *banking* dan sebagainya.¹⁵ Dengan fungsi bank yang pertama ini sangat membantu masyarakat yang memiliki dana lebih karena dana (uang) yang mereka miliki telah disimpan

¹⁴Ismail, *Manajemen Perbankan*, h.4.

¹⁵Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2010), h.498.

ditempat yang aman, lain halnya ketika dana (uang) yang mereka miliki masih disimpan dirumah, mereka akan dipenuhi rasa was-was dan cemas akan kehilangan dana (uang) tersebut.

2.1.2.2 Menyalurkan Dana Kepada Masyarakat

Fungsi bank yang kedua adalah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Kebutuhan dana oleh masyarakat, akan lebih mudah diberikan oleh bank apabila, masyarakat yang membutuhkan dana dapat memenuhi semua persyaratan yang diberikan oleh bank. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank, karena bank akan memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkan. Pendapatan tersebut dapat berupa bunga bagi bank konvensional dan bagi hasil bagi bank syariah. Kegiatan penyaluran dana kepada masyarakat, di samping merupakan aktivitas yang dapat menghasilkan keuntungan, juga untuk memanfaatkan dana yang *idle* (*Idle Fund*) karena bank telah membayar sejumlah tertentu atas dana yang telah dihimpunnya.

2.1.2.3 Pelayanan Jasa Perbankan

Bank juga dapat memberikan beberapa pelayanan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank antara lain jasa pengiriman uang (*transfer*), pemindahan bukuan, penagihan surat-surat berharga, kliring, *Letter of Credit* (L/C), *inkaso*, bank garansi, *internet banking*, dan pelayanan jasa lainnya. Produk pelayanan jasa bank yang ditawarkan kepada masyarakat merupakan aktivitas pendukung yang dapat diberikan oleh bank.¹⁶

¹⁶Ismail, *Manajemen Perbankan*, h.4-6.

Berdasarkan ketiga fungsi utama bank tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa dari fungsi penyaluran dana bank akan memperoleh bunga untuk bank konvensional dan untuk bank syariah pendapatan yang diperoleh akan dibagi dengan menggunakan bagi hasil, untuk fungsi penghimpunan dana imbalan yang diberikan bank bisa dalam bentuk bunga simpanan untuk bank konvensional atau bagi hasil yang diberikan oleh bank syariah, dan mendapat *fee* atas jasa pada fungsi pelayanan jasa bank.

2.1.3 Fungsi Bank sebagai Lembaga Perantara Keuangan

Bank juga disebut sebagai lembaga perantara keuangan atau *financial intermediary*. Sebagai lembaga perantara keuangan, artinya bank menjembatani kebutuhan dua nasabah yang berbeda, satu pihak merupakan nasabah yang memiliki dana dan pihak lainnya merupakan nasabah yang membutuhkan dana.

Sebagai lembaga *intermediary*, bank menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Masyarakat yang menempatkan dananya dalam bentuk simpanan, tujuannya, ialah agar dana tersimpan dengan aman. Disamping rasa aman, masyarakat juga mengharapkan memperoleh imbalan atas dana yang disimpan di bank. Beberapa jenis imbalan yang diberikan oleh bank akan berbeda-beda tergantung dari jenis simpanannya.

Pada sisi sebaliknya, terdapat masyarakat yang membutuhkan dana untuk mengembangkan usahanya atau untuk memenuhi kebutuhan pribadi, sementara dana yang dimilikinya terbatas. Kebutuhan akan dana tersebut dapat dipenuhi oleh bank dalam aktivitas penyaluran dana kepada masyarakat melalui kredit yang diberikan dan/atau melalui penempatan dana dalam bentuk lainnya. Bank merupakan lembaga

perantara keuangan yang mempertemukan pihak yang kelebihan dana (*unit surplus*) dengan pihak yang kekurangan dana (*unit defisit*).¹⁷

Berperannya bank sebagai lembaga perantara keuangan bank selalu berhati-hati baik dalam mengelola dan mengalokasikan dana masyarakat. Hal ini dilakukan karena kepercayaan masyarakat menempati porsi yang sangat besar dalam menjaga kelangsungan hidup bank.

2.1.4 Peranan Bank

2.1.4.1 Menyediakan Berbagai Jasa Perbankan

Dewasa ini bank umum ditinjau dari segi operasinya diibaratkan sebagai toko serba ada bagi penyedia jasa, baik di bidang yang ada kegiatannya dengan keuangan maupun yang tidak berkaitan dengan keuangan, di samping dalam melaksanakan tugas pokok sebagai perantara keuangan. Selain produk tabungan, deposito, kredit, dan giro, bank umum juga menjual jasa-jasa cek wisata (*travelers check*), pengiriman uang, *inkaso*, kartu kredit, ATM (*Automatic Teller Machine*), jual beli valuta asing (*money changer*), jasa penyimpanan barang dan sebagainya.

2.1.4.2 Sebagai Jantungnya Perekonomian

Dipandang dari segi perekonomian, bank-bank umum berperan sebagai jantungnya perekonomian suatu negara. Uang (ibarat darah perekonomian) mengalir ke dalam bank, kemudian oleh bank diedarkan kembali ke dalam sistem perekonomian untuk menjalankan proses perekonomian. Proses ini berjalan terus menerus tanpa hentinya. Kemampuan sistem bank umum untuk melaksanakan perannya yang sangat menentukan dalam perekonomian secara efisien dan efektif tergantung atas manajemen bank uang efisien dan efektif pula.

¹⁷Ismail, *Manajemen Perbankan*, h.8-11.

2.1.4.3 Melaksanakan Kebijakan Moneter

Bank umum berperan pula sebagai wahana untuk mengefektifkan jalannya kebijaksanaan. Pemerintah di bidang moneter dan perekonomian melalui pengendalian jumlah uang yang beredar dengan mematuhi giro wajib minimum. Bank Sentral Indonesia bertugas mengendalikan jumlah uang yang beredar seoptimal mungkin, dengan tujuan nasional yaitu menciptakan harga yang stabil, pertumbuhan ekonomi yang sehat dengan kesempatan kerja yang memadai. Bank umum bertindak sebagai sarana yang menjalankan kebijaksanaan Bank Sentral Indonesia tersebut.¹⁸

Berdasarkan ketiga peranan bank diatas dapat disimpulkan bahwa keberadaan lembaga keuangan di Indonesia sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Bukan hanya masyarakat, negara pun sangat membutuhkan perannya dalam menjalankan kegiatan sistem perekonomian suatu negara.

2.1.5 Jenis-Jenis Bank

Praktinya perbankan di Indonesia memiliki berbagai jenis bank, pembagian jenis-jenis atau bentuk bank tergantung pada cara penggolongannya. Beberapa penggolongan jenis-jenis bank berdasarkan hal-hal berikut:

2.1.5.1 Dilihat dari Segi Fungsinya

Bank ditinjau dari segi fungsinya dikelompokkan menjadi Bank Sentral atau Bank Indonesia, Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

2.1.5.1.1 Bank Indonesia sebagai bank sentral memiliki tujuan utama, yaitu mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Untuk mencapai tujuan tersebut, bank sentral memiliki tugas menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem devisa, serta

¹⁸Herman Darmawi, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h.2-4.

mengatur dan mengawasi bank. Fungsi Bank Indonesia selain menjadi Bank Sentral juga sebagai bank sirkulasi, *bank to bank*, dan *lender of the last resort*.¹⁹

2.1.5.1.2 Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatan operasionalnya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.²⁰ Bank Umum dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang menyalurkan dan menghimpun dana pada masyarakat dan juga memberikan pelayanan jasa perbankan dalam aktivitas pembayarannya. Bank Umum juga merupakan bank yang bertugas melayani seluruh jasa-jasa perbankan dan melayani segenap lapisan masyarakat, baik masyarakat perorangan maupun lembaga-lembaga lainnya.²¹

2.1.5.1.3 Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.²² Bank Perkreditan Rakyat (BPR) juga merupakan bank yang khusus melayani masyarakat kecil di kecamatan dan pedesaan. Jenis produk yang ditawarkan oleh Bank Perkreditan Rakyat relatif lebih sempit apabila dibandingkan dengan bank umum, bahkan ada beberapa jenis jasa bank

¹⁹Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), h.13.

²⁰Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, h.180.

²¹Kasmir, *Pemasaran Bank*, h.13.

²²Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, h.180

yang tidak boleh diselenggarakan oleh Bank Perkreditan Rakyat, seperti pembukaan rekening giro dan kliring.²³

2.1.5.2 Dilihat dari Segi Kepemilikannya

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikan maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki oleh bank yang bersangkutan. Berikut adalah jenis bank yang dilihat dari segi kepemilikan:

2.1.5.2.1 Bank milik Pemerintah,

2.1.5.2.2 Bank milik Swasta Nasional,

2.1.5.2.3 Bank milik Asing, dan

2.1.5.2.4 Bank milik Campuran.

2.1.5.3 Dilihat dari Segi Status

Pembagian jenis bank yang dilihat dari segi status merupakan pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayanannya. Oleh karena itu untuk memperoleh kedudukan atau status tersebut diperlukan penilaian-penilaian dengan kriteria tertentu. Berikut pembagian jenis bank yang dilihat dari segi status:

2.1.5.3.1 Bank Devisa, dan

2.1.5.3.2 Bank Non Devisa

²³Kasmir, *Pemasaran Bank*, h.13.

2.1.5.4 Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga

Jenis bank yang dilihat dari segi cara menentukan harga dapat diartikan sebagai cara penentuan keuntungan yang akan diperoleh. Berikut pembagian bank yang dilihat dari segi cara penentuan harga:

2.1.5.4.1 Bank Konvensional, dan

2.1.5.4.2 Bank berdasarkan Prinsip Syariah²⁴

2.1.5.5 Dilihat berdasarkan Penekanan Keegiatannya

2.1.5.5.1 Bank Retail,

2.1.5.5.2 Bank Korporasi,

2.1.5.5.3 Bank Komersial,

2.1.5.5.4 Bank Pedesaan,

2.1.5.5.5 Bank Pembangunan,

2.1.5.5.6 Dan lain-lain.²⁵

2.1.6 *Internet Banking*

Teknologi informasi dan komunikasi selalu dinamis, bergerak menuju perbaikan-perbaikan yang memberikan kemudahan atau manfaat bagi para penggunanya. Begitu pula halnya dengan teknologi Internet, yang juga akan selalu mengalami perbaikan-perbaikan yang akan memberikan manfaat bagi penggunanya, baik yang berkaitan dengan pengembangan protokol Web, format *browser* Internet, kecepatan akses Internet, integrasi multimedia dalam Internet, teknologi tanpa kabel, dan kombinasi media televisi dan Internet.²⁶ Melihat hal ini, lembaga perbankan

²⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Cet. 4; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h. 27-31.

²⁵Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan*, h. 15.

²⁶Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis*, Edisi III (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 346.

melakukan inovasi baru dalam pengembangan produk dan layanan yang di tawarkan kepada nasabah diantaranya layanan *internet banking*.

Internet Banking atau juga dikenal dengan *E-banking* yang dalam bahasa Indonesia Perbankan Elektronik adalah kegiatan yang melakukan transaksi pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Penyelenggaraan *Internet Banking* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan service cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat.

Menurut Efrai Turban yang memberikan istilah *internet banking* dengan istilah *online banking* menyatakan bahwa “*online banking, includes various banking activities conducted from home, business or on the road instead of at a physical bank location.*” Dari pengertian ini, didefinisikan secara sederhana bahwa *internet banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara *online*, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru.²⁷ Dengan perkembangan teknologi informasi memberikan kemudahan-kemudahan dan kesejahteraan bagi kehidupan manusia, karena Allah Subhana wata’ala telah mengaruniakan anugrah dan kenikmatan pada hamba-hambaNya yang bersifat saling melangkapi yaitu anugrah agama dan kenikmatan teknologi.

Seperti yang dijelaskan dalam Q.S. Ar-Rahman/55: 33.

يَمْعَشَرَ الْجِنِّ وَالْإِنْسِ إِنِ اسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ
فَأَنْفُذُوا لَا تَنْفُذُونَ إِلَّا بِسُلْطَنِ ۖ

²⁷Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, h.20-21.

Terjemahnya:

Hai jema'ah jin dan manusia, jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, maka lintasilah, kamu tidak dapat menembusnya melainkan dengan kekuatan.²⁸

Aplikasi teknologi informasi dalam *Internet Banking* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas sekaligus meningkatkan pendapatan. Dalam penyediaan layanan *Internet Banking*, bank memberikan informasi mengenai produk dan jasanya melalui internet, memberikan akses kepada para nasabah untuk bertransaksi dan meng-update data pribadinya. Bank menyediakan layanan *Electronic Banking* atau *E-Banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa nasabah datang ke bank atau ke ATM, kecuali untuk transaksi setoran dan tarikan uang tunai.²⁹

2.1.7 Tipe-Tipe Layanan *Internet Banking*

Sejalan dengan keberadaan layanan jasa perbankan dengan media elektronik, berikut beberapa tipe layanan jasa perbankan melalui media web, yaitu sebagai berikut:

2.1.7.1. *Informational Web*

Tipe ini, dalam layanan jasa perbankan sudah melalui web, tetapi hanya menampilkan informasi saja. Pada tingkatan ini, layanan *internet banking* dapat ditetapkan melalui bank atau pihak ketiga. Meskipun risiko relatif rendah, server dan *website* mungkin mudah diserang untuk diubah (*vulnerable to alteration*). Oleh

²⁸Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Bandung: CV Penerbit J-ART, 2004), h. 532.

²⁹Maya Angela Silvia, "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Ahmad Yani Makassar" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis: UNHAS Makassar, 2014), h.21

karena itu, pengawasan dan pencegahan dari yang tidak berwenang terhadap server bank harus dimonitori.

2.1.7.2. *Transactional Web*

Tingkatan *electronic banking* pada tipe ini ialah, nasabah dibolehkan mengeksekusi transaksi dengan risiko yang cukup tinggi dibanding dengan *informational web*. *Transactional web* membolehkan nasabah untuk melakukan pembelian barang dan jasa serta transaksi perbankan secara online. Transaksi nasabah dapat berupa membuka dan mengakses rekening, membeli produk dan jasa, mengajukan pinjaman, pembayaran dan transfer dana.

2.1.7.3. *Wireless*

Teknologi ini mengizinkan bank untuk menawarkan kepada nasabah tradisional mengenai produk dan jasa baru dengan cara pengembangan *channel* yang lain. Bank menyediakan produk dan jasa nasabah melalui *wireless device*, seperti telepon seluler, pager, dan *personal digital assistants* yang mempunyai akses *wireless* pada bank. Produk dan jasa yang ditawarkan mulai dari informasi, transaksi, dan membawa *buyer* dan *seller* untuk membawa produk dan jasa bersama-sama. Karena produk dan jasa yang ditawarkan bersifat sensitif dan informasi rahasia, keamanan dan pengawasan merupakan hal yang esensial bagi bank yang menyediakan produk dan jasa melalui *wireless*.

2.1.7.4. *PC Banking*

Tipe *electronic banking* seperti ini membolehkan beberapa interaksi antara sistem bank dan nasabah. *PC Banking* ini menyediakan pengembangan *channel* secara tertutup melalui telepon, biasanya disebut *home banking*. Transaksi dibatasi untuk komunikasi *e-mail*, transfer uang, meninjau dan menyeimbangkan rekening,

dan pembayaran tanpa cek. Karena server ini menerobos dalam jaringan internal bank, risikonya sangat tinggi dalam transaksi.³⁰ Berdasarkan tipe-tipe layanan *internet banking* yang telah dijelaskan, dapat dilihat bahwa dari tahun ke tahun layanan yang diberikan oleh bank selalu mengalami peningkatan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabahnya.

2.1.8 Perlindungan Hukum atas Data Pribadi Nasabah dalam Penyelenggaraan Layanan *Internet Banking*

Hubungannya dengan perlindungan hukum preventif atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan *internet banking* dapat diuraikan dalam dua pendekatan yaitu:

2.1.8.1 Perlindungan Hukum dengan Pendekatan *Self-Regulation*

Perlindungan hukum preventif atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan *internet banking* dengan pendekatan *self-regulation* pada dasarnya dilihat dari aspek pendekatan pengaturan hukum secara internal dari penyelenggara layanan *internet banking* itu sendiri.

Peristilahan dalam layanan *internet banking*, Bank Mandiri menggunakan nama *electronic banking*. Beberapa layanan *internet banking* yang ditawarkan dalam situs www.bankmandiri.co.id meliputi: transfer dana, pembayaran, informasi rekening, aktivitas transaksi, fasilitas cek, *update profile*, personalisasi, dan notifikasi SMS. Dalam pemanfaatan layanan *internet banking*-nya, Bank Mandiri mempersyaratkan untuk melakukan pendaftaran (*registration*). Apabila langkah ini telah dilakukan, layanan dari Bank Mandiri dapat diakses melalui layanan *internet banking*-nya. Oleh karena itu, layanan *internet banking* sifatnya merupakan media

³⁰Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, h.35-37.

bagi pemasaran produk dan sekaligus sebagai sarana mempermudah transaksi, dimana transaksi dapat dilakukan secara online.

Dalam mengantisipasi risiko atas kelemahan dari segi teknologi dan yuridis Bank Mandiri telah membuat suatu kebijakan yang disebut *self-regulation*, dimana dalam mengantisipasi segala kelemahan tersebut dengan membuat suatu ketentuan yang sifatnya sepihak.³¹ Dalam kebijakan internal (*self-regulation*) yang ada pada situs www.bankmandiri.co.id terutama pada aspek perlindungan atas data pribadi nasabah dapat ditemukan pada halaman *webpages* yang terletak pada bagian *electronic banking* yang difokuskan pada kebijakan kerahasiaan nasabah.

Menurut kebijakan kerahasiaan nasabah yang ada pada layanan *internet banking* milik Bank Mandiri dikemukakan bahwa Aplikasi Internet Banking Mandiri dijamin kerahasiaan dan keamanannya. Dalam hal ini Bank Mandiri menggunakan teknologi enkripsi *Secure Socket Layer (SSL)* 128 bit, yang akan melindungi komunikasi antara komputer nasabah dengan *server* Bank Mandiri. Untuk menambahkan keamanan digunakan metode *time out session*, dimana setelah 10 menit tanpa aktivitas nasabah, akses akan tidak aktif lagi.

Selain itu, Bank Mandiri akan menjaga kerahasiaan data pengguna *Internet Banking* Mandiri, dan hanya orang tertentu yang berhak untuk mengakses informasi tersebut untuk digunakan sebagaimana mestinya (dalam hal ini Bank Mandiri akan selalu mengingatkan karyawan akan pentingnya menjaga kerahasiaan data nasabah). Bank Mandiri tidak akan memperlihatkan/menjual data tersebut kepada pihak ketiga.³²

³¹Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, h.201-203.

³²Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, h.205.

Berdasarkan upaya yang dilakukan Bank Mandiri dalam melindungi data pribadi nasabah terdiri dari perlindungan data atas data yang dikumpulkan, dimanfaatkan atau digunakan untuk keperluan transaksi dari nasabahnya. Perlindungan atas data pribadi nasabah ini diperketat lagi dengan adanya persyaratan-persyaratan tertentu dalam penggunaan sarana teknologi yang akan digunakan untuk bertransaksi dengan menggunakan layanan *internet banking* Bank Mandiri.

2.1.8.2 Perlindungan Hukum dengan Pendekatan *Government Regulation*

Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan *internet banking* dengan pendekatan *government regulation* menitikberatkan pada sekumpulan peraturan yang dibentuk oleh pihak pemerintah yang memiliki otoritas untuk membentuk peraturan tersebut. Untuk mengetahui otoritas pembentuk peraturan perundang-undangan ini dapat dilihat dari keberadaan peraturan perundang-undangan yang ada dalam TAP MPR No. III Tahun 2000 Tentang Urutan Peraturan Perundang-undangan.

Beberapa ketentuan yang ada di dalam Undang-Undang (UU) Perbankan dan sekiranya mampu dipergunakan untuk menetapkan dan memberikan perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan *internet banking* dapat dilihat pada dua ketentuan, yakni Pasal 29 ayat (5) dan Pasal 40 ayat (1) dan (2) UU Perbankan. Pasal 29 ayat (5) menyatakan: “Untuk kepentingan nasabah bank menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.”³³ Ketentuan lainnya dalam UU Perbankan adalah Ketentuan Pasal 40 ayat (1) menyatakan: “Bank dilarang memberikan keterangan yang tercatat pada bank tentang keadaan keuangan dan hal-

³³Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, h.217.

hal lain dari nasabahnya, yang wajib dirahasiakan oleh bank menurut kelaziman dalam dunia perbankan, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 42, Pasal 43 dan Pasal 44.” Selanjutnya, Pasal 40 ayat (2) menyatakan: “Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berlaku pula bagi pihak terafiliasi.”³⁴

Berdasarkan adanya perlindungan hukum atas data nasabah dalam penyelenggaraan *internet banking* baik berdasarkan pendekatan *self-regulation* dan pendekatan *government regulation*, hal ini menandakan bahwa telah ada upaya perlindungan yang dilakukan oleh lembaga perbankan yang menggunakan layanan *internet banking*. Seperti halnya dengan *internet banking* Bank Mandiri, dimana nasabah tidak dapat mengakses layanan tersebut sebelum melakukan registrasi terlebih dahulu di Bank Mandiri. Selain itu, Bank Mandiri juga menggunakan metode *time out session* dalam menjaga keamanan data pribadi nasabah, dimana dalam metode *time out session* ini, setelah 10 menit tanpa aktivitas nasabah, akses akan tidak aktif lagi.

2.1.9 Syarat dan Ketentuan *Internet Banking*

2.1.9.1 Mandiri Internet adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak browser pada komputer.

2.1.9.2 Bank adalah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang memiliki kantor pusat dan kantor cabang serta kantor lainnya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

³⁴Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, h.220.

- 2.1.9.3 Nasabah adalah perorangan pemilik rekening simpanan dalam mata uang Rupiah berupa Giro Rupiah dan Tabungan Mandiri.
- 2.1.9.4 Nasabah pengguna adalah nasabah yang telah terdaftar sebagai pengguna layanan Mandiri Internet.
- 2.1.9.5 Daftar rekening adalah nomor rekening Rupiah di semua cabang yang dimiliki oleh nasabah di Bank yang telah didaftarkan dan karenanya dapat diakses oleh nasabah pengguna.
- 2.1.9.6 User ID adalah yang dimiliki oleh setiap nasabah pengguna yang harus dicantumkan/diinput dalam setiap penggunaan layanan Mandiri Internet.
- 2.1.9.7 PIN (*Personal Identification Number*) Mandiri Internet adalah nomor identifikasi pribadi yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh nasabah pengguna pada saat menggunakan layanan Mandiri Internet. Bersama-sama dengan User ID, PIN digunakan untuk membuktikan bahwa nasabah bersangkutan adalah nasabah yang berhak atas layanan Mandiri Internet.
- 2.1.9.8 Token PIN Mandiri merupakan alat pengaman tambahan yang untuk transaksi finansial yang dilakukan di Internet (*Internet Banking*). Token PIN akan menampilkan kode dinamis yang akan selalu berganti saat melakukan transaksi finansial, sehingga transaksi perbankan akan lebih aman.³⁵

2.1.10 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih *Internet Banking*

2.1.10.1 Mudah Diakses

Menurut Davis kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan Teknologi Informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup

³⁵ Bank Mandiri, “Syarat dan Ketentuan bank Mandiri”, <https://ib.bankmandiri.co.id./retail/FirstTimeSignIn.do> (21 Juni 2017)

kejelasan tujuan TI dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakainya.³⁶ Davis *et al.* juga mendefinisikan kemudahan secara kontras mengacu pada “suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tak perlu bersusah payah.”³⁷ Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan disini didasarkan pada keyakinan seseorang atau nasabah untuk menggunakan suatu teknologi tanpa harus memakan waktu yang lumayan lama. Zeithaml, Bitner & Gremler juga menyatakan “*Accessibility is Ability to get on the site quickly and reach the company when needed*” yang artinya bahwa kemampuan mengakses adalah kemampuan untuk mengakses situs dan menghubungi pihak bank ketika dibutuhkan.³⁸

Berdasarkan pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa mudah diakses ialah situasi dimana nasabah ketika menggunakan layanan *internet banking* dalam transaksi perbankan dengan mudah dan cepat dapat terhubung dengan pihak bank serta tidak memerlukan waktu yang lama dalam mengakses layanan tersebut, selain itu layanan ini juga dapat dengan mudah diakses dimana pun dan kapan pun.

2.1.10.2 Tingkat Kepercayaan

Kepercayaan memberikan perspektif pada manusia dalam mempersepsi kenyataan, memberikan dasar bagi pengambilan keputusan dan menentukan sikap

³⁶Maya Angela Silvia, “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Ahmad Yani Makassar” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis: UNHAS Makassar, 2014), h.11

³⁷Hafid Nur Yudha, Jaka Isgiyarta, “ Analisis Perngaruh Persepsi Nasabah terhadap *Internet Banking Adoption* (Studi pada Nasabah Perbankan yang menggunakan *Internet Banking* di Kota Surakarta)” *Journal Of Accounting*, vol.4 no 4 (Tahun 2015), h.3.

³⁸Dede dzurotun Nisa, Tyas Silvi Ariyani dan karima Oktaviani, “ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan *Internet Banking Mandiri*” *Jurnal Manajemen*, vo 13 no 1 (November 2013), h.75.

terhadap objek sikap. Menurut Solomon E. Asch kepercayaan dibentuk oleh pengetahuan, kebutuhan, dan kepentingan.³⁹ Pavlou juga mendefinisikan kepercayaan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan.⁴⁰

Berdasarkan pendapat tersebut kepercayaan dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk kebutuhan seseorang atau penilaiannya terhadap orang lain dalam mengambil keputusan dalam hal bertransaksi agar sesuai dengan harapannya.

Dooney dan Cannon berpendapat dimana kepercayaan muncul ketika adanya keyakinan dari pihak konsumen yaitu pelanggan pada reliabilitas dan integritas dari rekan pertukaran. Kepercayaan adalah kepercayaan nasabah pada penyelenggara transaksi elektronik perbankan, serta kepercayaan pada mekanisme operasional dari transaksi yang dilakukan.⁴¹ Butler mengidentifikasi ada 11 kondisi yang dapat menyebabkan kepercayaan itu ada yaitu: keleluasan, ketersediaan, kompetensi, konsistensi, pelaku adil, integritas, loyalitas, keterbukaan, kepercayaan secara keseluruhan, janji akan pemenuhan kebutuhan, dan penerimaan.⁴²

Berdasarkan definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kepercayaan merupakan rasa percaya nasabah terhadap keandalan pihak bank dalam menjaga data

³⁹Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Cet. 25; Bandung: PT Remaja Rosdakarya; 2007), h. 42.

⁴⁰Hafid Nur Yudha, Jaka Isgiyarta, “ Analisis Perngaruh Persepsi Nasabah terhadap *Internet Banking Adoption* (Studi pada Nasabah Perbankan yang menggunakan Internet Banking di Kota Surakarta)” *Journal Of Accounting*, vol.4 no 4 (Tahun 2015), h.3.

⁴¹Maya Angela Silvia, “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Ahmad Yani Makassar” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis: UNHAS Makassar, 2014), h. 15

⁴²Hafid Nur Yudha, Jaka Isgiyarta, “ Analisis Perngaruh Persepsi Nasabah terhadap *Internet Banking Adoption* (Studi pada Nasabah Perbankan yang menggunakan Internet Banking di Kota Surakarta)” *Journal Of Accounting*, vol.4 no 4 (Tahun 2015), h.4.

pribadi atau kerahasiaan akun nasabahnya agar tetap aman dan tidak diketahui oleh pihak lain serta kepercayaan ini muncul karena adanya keyakinan nasabah kepada pihak bank.

2.2 Tinjauan Hasil Penelitian Relevan

Penelitian yang penulis ingin teliti ini bukanlah penelitian yang pertama melainkan ada beberapa penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan judul yang penulis angkat dalam penelitian nantinya. Adapun skripsi dari penelitian sebelumnya yang menjadi acuan penulis dalam penelitiannya, yaitu:

- 2.2.1 Penelitian yang dilakukan oleh Maya Angela Silvia angkatan 2014 UNHAS Makassar yang membahas judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada PT BRI (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani Makassar. Dalam penelitian Maya Angela Silvia ini yang menjadi variabel dependennya adalah minat nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Ahmad Yani Makassar dan variabel independennya terdiri dari *Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Kenyamanan* dan *Kepercayaan*. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh Maya Angela Silvia dari persamaan regresi linear berganda yang digunakan diperoleh persamaan $Y = 4,492 + 0,369 X_1 + (-0,094) X_2 + 0,412 X_3 + (-0,098) X_4$, Kenyamanan (X3) menjadi faktor terbesar yang memengaruhi minat nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,412. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel X (variabel bebas) secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk, Cabang Ahmad Yani Makassar. Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai R square sebesar 0,547, yang artinya seluruh variabel bebas yakni Persepsi kemudahan penggunaan,

Persepsi daya guna, Kenyamanan, Kepercayaan mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 54,7% terhadap variabel terikat yaitu Minat nasabah, sedangkan 45,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya.⁴³

- 2.2.2 Penelitian yang dilakukan oleh Dwimastia Harlan angkatan 2014 Universitas Negeri Yogyakarta yang membahas judul Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *E-Banking* Pada UMKM Di Kota Yogyakarta. Berdasarkan analisis dan hasil penelitian dari Dwimastia Harlan diperoleh sebuah kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan kemudahan penggunaan, kepercayaan dan risiko persepsian secara bersama-sama terhadap minat bertransaksi menggunakan *e-banking* pada UMKM di kota Yogyakarta, terbukti dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 5% adalah sebesar $19,227 > 2,7249$. Dan tingkat signifikansi ketiga variabel yaitu variabel Kemudahan Penggunaan sebesar 0,002, variabel Kepercayaan sebesar 0,001 dan variabel Risiko Persepsian sebesar 0,001.⁴⁴
- 2.2.3 Penelitian yang dilakukan oleh Mila Karomillah angkatan 2015 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta yang membahas judul Pengaruh Layanan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade. Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis yang digunakan

⁴³ Maya Angela Silvia, “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Ahmad Yani Makassar” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis: UNHAS Makassar, 2014), h.ix.

⁴⁴ Dwimastia Harlan, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *E-Banking* Pada UMKM Di Kota Yogyakarta” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi: Univesitas Yogyakarta, 2014), h. 94.

ialah uji Normalitas, uji Linearitas dan uji Deskriptif Total Skor. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan oleh Mila Karomillah menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara layanan Internet Banking dengan kepuasan nasabah dan menurut data dari hasil penelitiannya juga menunjukkan bahwa pengaruh layanan E-Banking terhadap kepuasan nasabah bank BNI Syariah ini sangat baik.⁴⁵

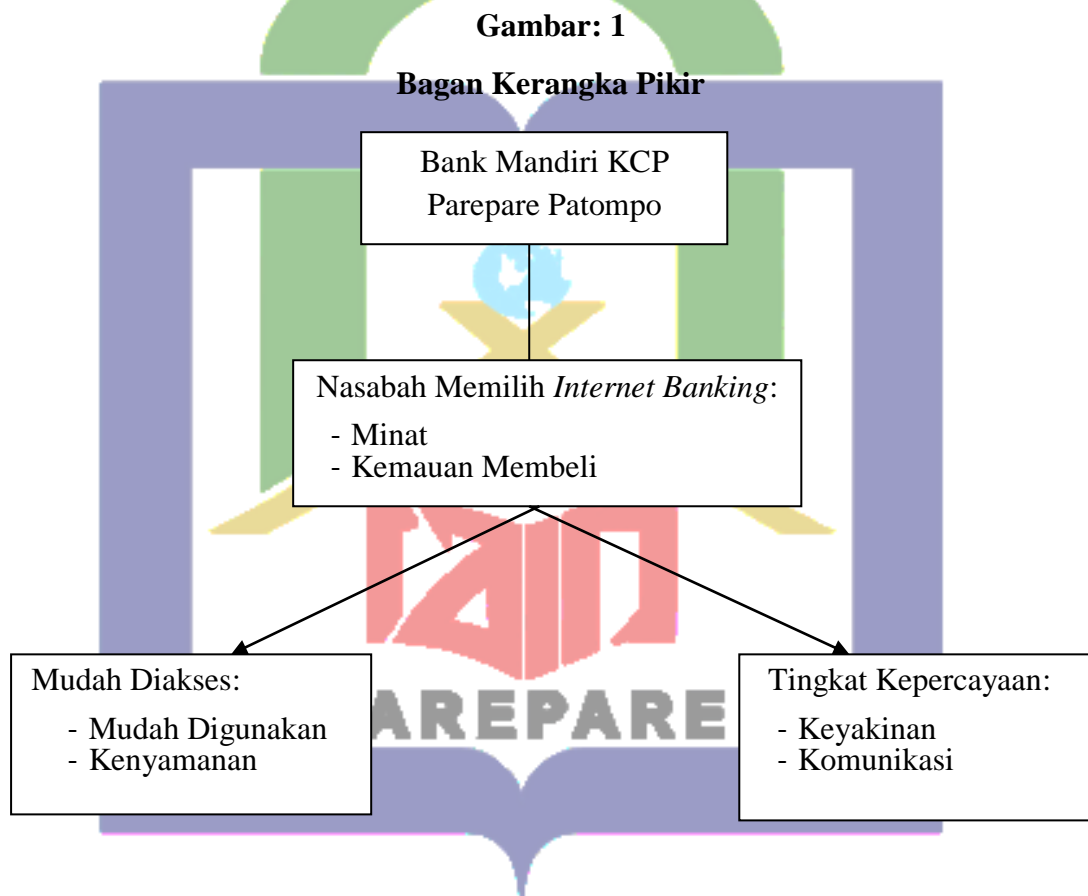
Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Adapun persamaannya ialah sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan pada tinjauan penelitian relevan yang pertama dan kedua sama-sama menggunakan persamaan regresi linear berganda serta terdapat pula kesamaan dengan salah satu variabel X yang digunakan, dimana pada penelitian sebelumnya salah satu variabel X nya adalah Kepercayaan dan pada penelitian ini variabel X yang digunakan salah satunya Tingkat kepercayaan. Adapun yang membedakan dengan penelitian sebelumnya adalah dari segi lokasi yang akan diteliti dan fokus penelitian. Dimana penelitian sebelumnya berfokus pada UMKM yang tersebar di kota Yogyakarta, kemudian tinjauan hasil penelitian relevan yang ketiga berfokus pada kepuasan nasabah bank BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade. Sedangkan pada penelitian ini penulis berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih *internet banking* di bank Mandiri KCP Parepare Patompo dengan menggunakan variabel mudah diakses dan tingkat kepercayaan sebagai variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) adalah nasabah memilih *internet banking*.

⁴⁵Mila Karomillah, "Pengaruh Layanan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade" (Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen Dakwah: Jakarta, 2015), h. i.

2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran tentang pola hubungan antara konsep fokus penelitian.⁴⁶ Kerangka pikir merupakan gambaran atau penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Secara sederhana untuk mempermudah penelitian, berikut gambaran bagan kerangka pikir yang penulis buat:

Bagan Kerangka Pikir

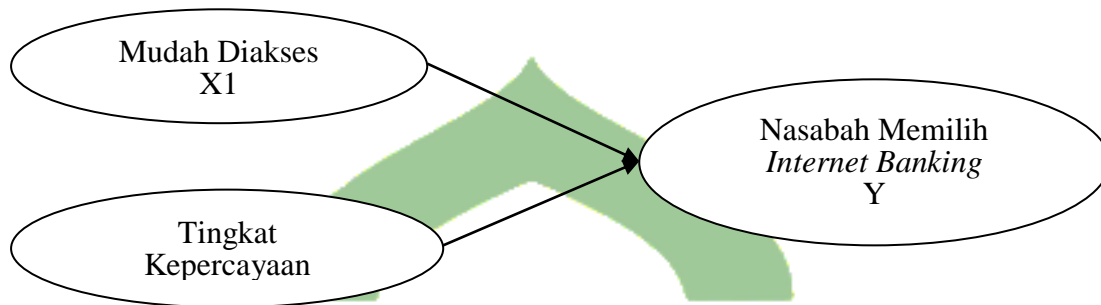


⁴⁶Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, (Parepare: STAIN, 2013), h. 26.

Bagan Kerangka Konseptual

Gambar: 2

Bagan Kerangka Konseptual



Berdasarkan kerangka pikir tersebut dapat penulis gambarkan bahwa nasabah bank Mandiri KCP Parepare Patompo dalam memilih *internet banking* dengan indikator minat dan kemauan membeli, selanjutnya dilihat apakah dipengaruhi oleh variabel mudah diakses dengan indikator mudah digunakan dan kenyamanan atau dilihat dari variabel tingkat kepercayaan dengan indikator keyakinan dan komunikasi.

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan yang bersifat sementara mengenai sesuatu objek/subjek yang akan dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto hipotesis didefinisikan sebagai alternatif dugaan jawaban yang dibuat oleh peneliti bagi problematika yang diajukan dalam penelitiannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian.⁴⁷ Dengan hipotesis, penelitian menjadi jelas arah pengujiannya dengan kata lain hipotesis membimbing peneliti dalam melaksanakan penelitian di lapangan baik sebagai objek pengujian

⁴⁷Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 162.

maupun dalam pengumpulan data.⁴⁸ Berdasarkan pengertian hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis juga diartikan sebagai jawaban atau dugaan sementara yang dibuat oleh penulis dan akan di uji kebenarannya melalui suatu penelitian yang akan dilakukan.

Perumusan hipotesis berdasarkan atas kajian teoritis dan kerangka pikir yang telah dilakukan, selanjutnya hipotesis memerlukan proses penelitian untuk menguji kebenarannya.⁴⁹ Adapun hipotesis yang dirumuskan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

- H1: Variabel mudah diakses berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah dalam memilih *internet banking* di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo.
- H2: Variabel tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah dalam memilih *internet banking* di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo.
- H3: Variabel mudah diakses yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap nasabah dalam memilih *internet banking* di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo.

2.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pernyataan praktis dan teknis tentang variabel dan sub variabel yang dapat diukur dan dapat dicarikan datanya.⁵⁰ Agar penelitian yang akan dilakukan penulis dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu

⁴⁸Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Cet. 3; Jakarta: Kencana, 2008), h. 75.

⁴⁹Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, h. 26.

⁵⁰Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, h. 26.

penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian. Berikut adalah rincian operasional variabel penelitian yang akan dilakukan penulis:

2.5.1 Mudah Diakses (X1)

Adapun yang dimaksud dengan mudah diakses ialah situasi dimana nasabah ketika menggunakan layanan internet banking dalam transaksi perbankan dengan mudah dan cepat dapat terhubung dengan pihak bank serta tidak memerlukan waktu yang lama dalam mengakses layanan tersebut, selain itu layanan ini juga dapat dengan mudah diakses dimana pun dan kapan pun serta dapat menghemat waktu. Adapun indikator atau alat ukur yang digunakan oleh penulis dalam variabel X1 adalah mudah digunakan dan kenyamanan.

2.5.2 Tingkat Kepercayaan (X2)

Adapun yang dimaksud dengan tingkat kepercayaan merupakan rasa percaya nasabah terhadap keandalan pihak bank dalam menjaga data pribadi atau kerahasiaan akun nasabahnya agar tetap aman dan tidak diketahui oleh pihak lain serta kepercayaan ini muncul karena adanya keyakinan nasabah kepada pihak bank dan indikator yang digunakan adalah keyakinan dan komunikasi.

2.5.3 Nasabah Memilih *Internet Banking* (Y)

Adapun yang dimaksud dengan nasabah memilih internet banking pada penelitian ini ialah minat atau kemauan nasabah untuk membeli atau menggunakan layanan perbankan yang ditawarkan di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo, salah satunya memilih layanan *internet banking* dan indikator yang digunakan adalah minat dan kemauan membeli.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan penulis adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode komparatif. Dalam pendekatan ini, peneliti mencoba mencari jawaban secara mendasar tentang sebab akibat, dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya suatu fenomena tertentu untuk membandingkan antara dua kelompok atau lebih dari suatu variabel tertentu.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo yang terletak di Jalan Baso Dg. Patompo No.17 Parepare.

3.2.2 Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini akan dilaksanakan oleh penulis ±2 bulan lamanya dan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian yang akan dilakukan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang ditentukan.⁵¹ Populasi juga adalah *universum*, dimana *universum* itu dapat berupa orang, benda atau wilayah yang diketahui oleh peneliti.⁵²

⁵¹Nurul Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, h. 116.

⁵²Sudarwan Danim, *Metode Penelitian untuk Ilmu-Ilmu Perilaku*, (Cet.4; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), h. 87.

Populasi adalah keseluruhan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Populasi dari penelitian yang akan dilakukan adalah seluruh pegawai dan nasabah Bank Mandiri KCP Parepare Patompo.

3.3.2 Sampel

Sampel didefinisikan sebagai bagian dari populasi, sebagai contoh (*master*) yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu.⁵³ Bila populasi besar dan penulis dan penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penulis menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).⁵⁴ Sebagian atau yang mewakili populasi yang akan diteliti, yaitu dengan memilih sebagian pegawai atau nasabah Bank Mandiri KCP Parepare Patompo sebagai sampel dari penelitian yang akan dilakukan. Adapun cara menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini dapat berdasarkan pada rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana :

n = Ukuran Sampel

N= Ukuran populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1) (catatan dapat dipilih oleh peneliti).

⁵³Nurul Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, h. 119.

⁵⁴Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Cet. 20; Bandung: Alfabeta, 2014), h. 118.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebesar 700 orang, untuk itu digunakan rumus slovin dalam mencari jumlah sampelnya dengan tingkat kesalahan 10% (0,1%) berikut penjelasannya:

$$n = \frac{700}{1+700 (10\%)^2} = 87$$

Berdasarkan penyelesaian diatas, maka didapat jumlah sampel sebesar 87 orang responden.

3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penulis menggunakan *field research* yang dimana penulis turun langsung kelapangan untuk menganalisis dan mengidentifikasi data-data yang ada serta sesuai dengan judul yang penulis angkat dengan menggunakan kuesioner/angket yang diberikan kepada sampel penelitian (responden). Adapun dalam teknik pengumpulan data *field research* ada dua hal yang dilakukan peneliti yaitu:

3.4.1 Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.⁵⁵ Dalam hal ini angket/kuesioner berisi angka yang dapat mengukur pendapat nasabah perbankan dalam penelitian yang dilakukan, hal tersebut dapat diukur dengan menggunakan Skala Likert. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut

⁵⁵Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 119.

dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁵⁶ Berikut adalah kategori atau item instrumen yang digunakan dalam Skala Likert:

Tabel 1
Instrumen Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.4.2 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan ini peneliti menggunakan referensi-referensi yang terkait dengan judul yang diangkat penulis baik melalui buku-buku maupun internet (skripsi atau artikel) misalnya terkait dengan syarat dan ketentuan *internet banking*, fungsi utama perbankan.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah teknik yang digunakan untuk menganalisis data-data yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan di lapangan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan alat analisis berupa uji validitas, uji t (uji parsial), uji F (uji simultan), dan persamaan regresi linear berganda dengan sebelumnya menggunakan pengujian terhadap data.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah sebuah alat yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu

⁵⁶Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 135.

alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.⁵⁷ Dalam uji validitas ini digunakan pengujian validitas eksternal instrumen diuji dengan cara membandingkan (untuk mencari kesamaan) antara kriteria yang ada pada instrumen dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di lapangan. Penelitian mempunyai validitas eksternal bila hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau dapat diterapkan pada sampel lain dalam populasi yang diteliti.⁵⁸

3.5.2 Uji Analisis t (Uji Parsial)

Uji parsial atau disebut juga uji t dalam regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial (sendiri-sendiri/masing-masing variabel) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Pada analisis regresi digunakan probabilitas 2 sisi, misalnya dicari nilai tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi). Dasar cara melihat t tabel dalam pengujian hipotesis pada model regresi yaitu dengan rumus : $t_{tabel} = t (\alpha/2 : n-k-1)$

Dimana: $\alpha = 5\%$ atau 0,05 dengan Tingkat Kepercayaan 95%

n = Banyaknya observasi dalam kurun waktu data

k = Banyaknya variabel (bebas dan terikat)

3.5.2.1 Dasar Pengambilan Keputusan untuk Uji t (Parsial)

3.5.2.1.1 Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel:

3.5.2.1.1.1 Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

3.5.2.1.1.2 Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

⁵⁷ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Cet.3; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), h. 75.

⁵⁸ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Cet. 4; Bandung: CV Alfabeta, 2002), h. 273

3.5.2.1.2 Berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS:

3.5.2.1.2.1 Jika nilai Sig. < 0,05 maka variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

3.5.2.1.2.2 Jika nilai Sig. > 0,05 maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).⁵⁹

3.5.3 Uji Analisis F (Uji Simultan)

Uji simultan atau disebut juga uji F dalam analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara bersama-sama atau secara serempak (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Dasar cara melihat F tabel dalam pengujian hipotesis pada model regresi, perlu menentukan derajat bebas atau *degree of freedom* (df) atau dikenal dengan df2 dan juga dalam F tabel disimbolkan dengan N2. Hal ini ditentukan dengan rumus:

$$F_{\text{tabel}} = F(k : n - k)$$

Dimana n = Banyaknya observasi dalam kurun waktu data

k = Banyaknya variabel (bebas dan terikat)

3.5.3.1 Dasar Pengambilan Keputusan untuk Uji F (Simultan) dalam Analisis Regresi

3.5.3.1.1 Berdasarkan nilai F hitung dan F tabel:

3.5.3.1.1.1 Jika nilai F hitung > F tabel maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

3.5.3.1.1.2 Jika nilai F hitung < F tabel maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

3.5.3.1.2 Berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS:

⁵⁹Wahyu Priady, "Uji Hipotesis: Uji Parsial atau Uji t dengan Menggunakan SPSS 20," *Blog Wahyu Priady*.<http://jempolbayek.blogspot.co.id/2015/11/uji-hipotesis-uji-parsial-atau-uji-t.html?m=1> (1 Maret 2018).

3.5.3.1.2.1 Jika nilai Sig. < 0,05 maka variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

3.5.3.1.2.2 Jika nilai Sig. > 0,05 maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).⁶⁰

3.5.4 Regresi Linear Berganda

Menurut Suharsimi Arikunto regresi merupakan alat yang berkenaan dengan tugas meramalkan sesuatu variabel dari variabel-variabel lain. Peramalan tersebut dilakukan dengan persamaan ramalan atau persamaan regresi.⁶¹ Regresi berganda merupakan pengembangan dari regresi linear sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan dimasa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*). Penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas (*independent*) yang digunakan lebih dari satu yang memengaruhi satu variabel tak bebas (*dependent*).⁶² Adapun rumus regresi linear berganda yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana: Y : Variabel terikat

X₂ : Variabel bebas kedua

X₁ : Variabel bebas pertama

a : Konstanta

e :Perkiraan tingkat kesalahan

⁶⁰Wahyu Priady, "Uji Hipotesis: Uji Simultan atau Uji F dengan Menggunakan SPSS 20," *Blog Wahyu Priady*. <http://jempolbayek.blogspot.co.id/2015/11/uji-hipotesis-uji-simultan-atau-uji-f.html?m=1> (1 Maret 2018).

⁶¹Nurul Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, h. 213.

⁶²Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, h. 405.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Bank Mandiri KCP Parepare Patompo

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, merupakan salah satu lembaga perbankan yang berlatar belakang bank konvensional. Bank Mandiri berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat Bank milik Pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Eksor Impor dan Bank Pembangunan Indonesia bergabung menjadi Bank Mandiri. Sejarah keempat bank tersebut telah ditelusuri lebih dari 140 tahun yang lalu. Keempat Bank tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan dunia perbankan di Indonesia.

Setelah selesainya proses merger, Bank Mandiri kemudian memulai proses konsolidasi, termasuk pengurangan cabang dan pegawai. Selanjutnya, diikuti dengan peluncuran *singel brand* di seluruh jaringan melalui iklan dan promosi. Kini, Bank Mandiri menjadi penerus suatu tradisi layanan jasa perbankan dan keuangan yang telah berpengalaman selama lebih dari 140 tahun. Masing-masing dari keempat bank tersebut bergabung memainkan peranan yang penting dalam pembangunan ekonomi. Termasuk Bank Mandiri yang ada di Parepare, Sulawesi Selatan, ini merupakan salah satu lembaga perbankan yang tengah berkembang saat ini, yang dulunya merupakan Kantor Kas (KK) Mandiri Patompo dan sekarang berkedudukan menjadi Kantor Cabang Pembantu (KCP) Parepare Patompo atau merupakan unit dari Bank Mandiri Area Parepare yang berada di depan Lapangan Andi Makkasau Parepare. Kantor

Bank Mandiri KCP Parepare Patompo berlokasi di Jl. Baso Dg. Patompo No.17 Kel. Ujung Sabang, Kec. Ujung, Kota Parepare atau tepatnya di dekat Pasar Senggol Parepare, Sulawesi Selatan.

Awalnya kantor ini merupakan *Payment Point*, kemudian sempat vakum dan tidak difungsikan selama beberapa tahun sehingga dialihkan ke Kantor Bank Mandiri Area Parepare. Kevakuman itu hanya terjadi beberapa tahun saja, karena setelah itu perusahaan ini kembali dan berdiri sendiri menjadi Kantor Kas sejak November 2010. Dengan usaha, kesabaran dan keuletan yang tinggi, kantor ini akhirnya berhasil melewati satu langkah dan memenuhi syarat untuk berkedudukan sebagai Kantor Cabang Pembantu (KCP) dalam artian telah menduduki kedudukan yang lebih tinggi dari sebelumnya. Dan dengan usaha, kesabaran dan keuletan yang tinggi, semoga Bank Mandiri KCP Parepare Patompo semakin berjaya di masyarakat dengan berasaskan pada *tag line* Bank Mandiri yang baru diluncurkan yaitu Terdepan, Terpercaya, Tumbuh bersama Anda.

4.1.2 Produk dan Jasa Layanan yang Ditawarkan Bank Mandiri KCP Parepare Patompo

4.1.2.1 Produk Tabungan

4.1.2.1.1 Mandiri Tabungan

Mandiri tabungan reguler yaitu produk simpanan dari mandiri untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari, dengan setoran awal Rp. 500.000,00.

4.1.2.1.2 Mandiri Tabungan Bisnis

Mandiri tabungan bisnis adalah produk tabungan yang memberikan segala kemudahan, kenyamanan, dan kelancaran transaksi bisnis.

4.1.2.1.3 Mandiri Tabungan Rencana

Mandiri tabungan rencana adalah produk tabungan yang membantu pengelolaan keuangan dengan baik dan terencana.

4.1.2.1.4 Mandiri Tabungan Investor

Mandiri tabungan investor adalah produk tabungan yang memudahkan nasabah/investor dalam melakukan transaksi jual beli saham maupun produk pasar modal lainnya yang ada di bursa.

4.1.2.1.5 Mandiri Tabungan Haji

Mandiri tabungan haji adalah produk tabungan yang memudahkan nasabah dalam mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji baik Haji Reguler, Haji Khusus (Haji Plus) maupun Umroh.

4.1.2.1.6 Mandiri Tabungan Valas

Mandiri tabungan valas adalah produk tabungan yang yang dapat diandalkan apabila simpanan dalam USD Dollar telah menjadi kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

4.1.2.1.7 Mandiri Tabungan TKI

Mandiri tabungan TKI adalah produk tabungan yang khusus diperuntukkan bagi TKI (Tenaga Kerja Indonesia).

4.1.2.2 Mandiri Deposito

4.1.2.2.1 Mandiri Deposito

Mandiri deposito adalah produk simpanan berjangka dalam mata uang rupiah dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

4.1.2.2.2 Mandiri Deposito Valas

Mandiri deposito valas adalah produk simpanan berjangka dalam berbagai pilihan valuta asing dengan berbagai keuntungan yang anda dapatkan.

4.1.2.3 Mandiri Giro

Mandiri giro adalah produk simpanan dana pihak ketiga dalam Rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat cek, *bilyet giro*, sarana perintah pembayaran lainnya sesuai ketentuan yang ditetapkan Bank Mandiri.

4.1.2.4 Produk Pembiayaan

4.1.2.4.1 Mandiri KPR

4.1.2.4.2 Mandiri KPR Multiguna

4.1.2.4.3 Mandiri Kredit Tanpa Agunan

4.1.2.4.4 Mandiri Mitrakarya

4.1.2.4.5 Mandiri Tunas *Finance*

4.1.2.5 Produk Pembiayaan Mikro

4.1.2.5.1 KUM Mikro

4.1.2.5.2 KSM Mikro

4.1.2.5.3 KUR Mikro

4.1.2.6 Produk *Bancassurance*

4.1.2.6.1 AXA Mandiri *Finance Service*

4.1.2.6.2 Mandiri Investasi Sejahtera

4.1.2.6.3 Mandiri Jiwa Sejahtera

4.1.2.7 Produk Mandiri Kartu Kredit

4.1.2.7.1 Mandiri Visa

4.1.2.7.2 Mandiri *Master Card*

4.1.2.8 Produk Investasi

4.1.2.8.1 Reksadana

4.1.2.8.2 Obligasi *Ritel* & Sukuk *Ritel*

4.1.2.9 Produk Jasa Layanan 24 Jam

4.1.2.9.1 Mandiri SMS (*SMS Banking*)

4.1.2.9.2 Mandiri *Call*

4.1.2.9.3 Mandiri *Online* (*Internet Banking*)

4.1.2.9.4 Mandiri ATM

4.1.2.9.5 Mandiri Internet Bisnis

4.1.2.9.6 Mandiri *Clickplay*

4.2 Deskripsi Data

Populasi dalam pelaksanaan penelitian ini adalah pegawai dan nasabah Bank Mandiri KCP Parepare Patompo yang menggunakan *Internet Banking* dan telah ditetapkan ada sebanyak 87 sampel atau responden yang diteliti. Metode dalam penelitian ini menggunakan Kuesioner atau angket yang dibagikan kepada seluruh responden, dimana dari 87 kuesioner yang disiapkan dan telah dibagikan kepada responden, semua kuesioner tersebut telah dikembalikan dan dapat diolah lebih lanjut.

Tabel 2

Sampel Nasabah Bank Mandiri KCP Parepare Patompo

No	Nama Responden	Alamat	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Herlina	Jl. Jabal Nur	38 Thn	Perempuan	SMA	Kary. Swasta

2	Sefrinus Dafri	Jl. Lasiming No.13 B	23 Thn	Laki-laki	SMA	Security
3	Evi Karmila	Jl. Jend. M. Yusuf Lemoe Parepare	29 Thn	Perempuan	S1	Kary. Swasta
4	Herman	Jl. Poros Pare- Sidrap	28 Thn	Laki-laki	S1	Kary. Swasta
5	Kasni	Jl. Lasinrang	26 Thn	Perempuan	SMP	IRT
6	Mick Yanrief	Jl. Industri Kecil	28 Thn	Laki-laki	S1	Pegawai BUMN
7	Hamdana	Parepare	36 Thn	Laki-laki	S1	Pegawai BUMN
8	Ulfa Octamimi Achmad	Jl. Pelabuhan Rakyat No 14	25 Thn	Perempuan	S1	Pegawai BUMN
9	Noni Sagita S	Perumnas Jl. Rajawali Blok F.25	23 Thn	Perempuan	S1	Pegawai BUMN

10	Ana Metasari	Jl. H. M. Arsyad	25 Thn	Perempuan	SMK	Kary. Swasta
11	Dedi Romansyah	Jl. H. A. M. Arsyad No. 79	31 Thn	Laki-laki	S1	Pegawai BUMN
12	Febri Damayanti	Awang- awang, Pinrang	20 Thn	Perempuan	SMA	Security
13	Syukran	Jl. Laupe	37 Thn	Laki-laki	SMP	Wiraswasta
14	Irwan Asse	Jl. Bau Massepe No. 153	27 Thn	Laki-laki	S1	Kary. Swasta
15	Nirwan Nurdir	Jl. Kebun Sayur	34 Thn	Laki-laki	SMK	Kary. Swasta
16	Zulkifli	Jl. Keterampi lan	22 Thn	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
17	Firman. M	Jl. Terrung No. 8 B	21 Thn	Laki-laki	SMK	Kary. Swasta
18	Faizar Najib	Senggol	27 Thn	Laki-laki	SMA	Kary. Swasta
19	Astuty A. Caco	Jl. Muh. Arsyad	27 Thn	Perempuan	SMA	Wiraswasta

20	Ahmad Maulud Amir	Jl. Ablam No. 83	26 thn	Laki-laki	SMK	Wiraswasta
21	Irawati	Jl. Ahmad Yani No. 16	32 Thn	Perempuan	S1	Kary. Swasta
22	Rosmiati Ridwan	Jl. Pancasila Selatan	20 Thn	Perempuan	SMA	Wiraswasta
23	Mudriman Bidar	Jl. Laondeng Industri Kecil	42 Thn	Laki-laki	SMP	Wiraswasta
24	Muh. Rusdinch	Jl. H. A. Arsyad	24 Thn	Laki-laki	SMK	Wiraswasta
25	Hj. Hasma	Jl. Lingkar Lapadde	28 Thn	Perempuan	SMA	IRT
26	Muhammad Hamza	Jl. Karya Bakti KM 5	30 Thn	Laki-laki	D3	Pelaut
27	Rasdiana	Dolangang	23 Thn	Perempuan	SMP	Kary. Swasta
28	Nurlela	Kulo, Suppa	20 Thn	Perempuan	SMA	Mahasisiwi

29	Muliadi	Jl. H. P. Cara	43 Thn	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
30	Devi	Jl. Wirabuana Parepare	30 Thn	Perempuan	S1	Kary. Swasta
31	Novin Prasetyanti	Jl. Jend. Sudirman	33 Thn	Perempuan	SMK	Kary. Swasta
32	Meilfira Yuspin	Jl. Karaeng Burane	24 Thn	Perempuan	SMA	Kary. Swasta
33	Risma	Suppa	21 Thn	Perempuan	SMA	Mahasiswi
34	Ummi	Jl. Mattirotsi	24 Thn	Perempuan	SMA	Kary. Swasta
35	Azhar	Jl. Latassakk a No. 55	22 Thn	Laki-laki	S1	Kary. Swasta
36	Andi Parniati Azis	Jl. Puskesmas KM 3	24 Thn	Perempuan	S1	Kary. Swasta
37	Rahman	Jl. Andi Makkasau	43 Thn	Laki-laki	SMA	Wiraswasta

38	Irwansyah, S.H	Jl. Andi Mappanga ra	38 Thn	Laki-laki	S1	PNS
39	Afifah Rahma	Jl. Sazilia	32 Thn	Perempuan	SMP	IRT
40	Aswar Said	Pinrang	21 Thn	Laki-laki	SMA	Security
41	Marwah, SP	Jl. H. Abd. Hamid Saleh	25 Thn	Perempuan	S1	Wiraswasta
42	Nelly Dirk	Jl. Padat Karya Lappade Mas	55 Thn	Perempuan	SMEA Parepare	Kary. Swasta
43	Haerul	Jl. Lasiming	27 Thn	Laki-laki	SMA	Kary. Swasta
44	Hj. Nuralam	Jl. Tinumbu No. 45	46 Thn	Perempuan	S1	Wiraswasta
45	Rismawati, S. Kep.	Jl. Ujung Bulu	28 Thn	Perempuan	S1	Perawat
46	Muh. Akbar	Sidrap	20 Thn	Laki-laki	SMA	Kary. Swasta

47	Bungawati	Jl. Tegal (Lapadde)	34 Thn	Perempuan	SMA	IRT
48	Marini. B	Jl. A. Makkulau	19 thn	Perempuan	SMA	Kary. Swasta
49	Ilham, S.E	Jl. Industri Kecil	38 Thn	Laki-laki	S1	Pelaut
50	Reski Lestari	Jl. Syamsul Bahri No. 2	28 Thn	Perempuan	SMA	IRT
51	Yulispihana, S.H	Jl. Sumur Jodoh	37 Thn	Perempuan	S1	Pegawai BUMN
52	Muliati, S.Pd. M.Pd	Jl. A. Mappagul ung Jompie No 6	48 Thn	Perempuan	S2	PNS
53	Hj. Risna	Jl. Lahalede	32 Thn	Perempuan	SMA	Wiraswasta
54	Junawan	Jl. Puang Halide	29 Thn	Laki-laki	S1	Kary. Swasta
55	Nur Ati	Jl. Tembok Lopie	30 Thn	Perempuan	SMA	IRT

56	Jumiati	Bili-bili Mas	36 Thn	Perempuan	SMA	IRT
57	Hj. Rasliah	Jl. Andi Sinta	44 Thn	Perempuan	SMA	Wiraswasta
58	A. Mayasari, S.Pd	Jl. M. Arsyad No. 5B	32 Thn	Perempuan	S1	PNS
59	Ningsy, S.E	Jl. Surya Fatma Mangu	26 Thn	Perempuan	S1	Kary. Swasta
60	Farida	Jl. Bambu Runcing	46 Thn	Perempuan	SMA	IRT
61	Baharuddin	Jl. Lasinrang	27 Thn	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
62	Sutrisno Darwis	BTN Soreang Permai	25 Thn	Laki-laki	S1	Kary. Swasta
63	Hamzah	Jl. Soreang Jompi'e	41 Thn	Laki-laki	SMP	Wiraswasta
64	Suardi	Jl. Ahmad Yani Kilo 2	22 Thn	Laki-laki	SMA	Security

65	Burhanuddin	Jl. Sazilia	32 Thn	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
66	Jimmy Nir	Sumpang Kota Parepare	29 Thn	Laki-laki	D3	Kary. Swasta
67	Saras Damayanti, S.E	Jl. Wisata Jompi'e	29 Thn	Perempuan	S1	Wiraswasta
68	Debby	Perum Villa Taman Sari	26 Thn	Perempuan	S1	Pegawai BUMN
69	Irma	Jl. Kalimanta n	40 Thn	Perempuan	SMP	Wiraswasta
70	Hasdiwan	Jl. Jabal Nur	43 Thn	Laki-laki	SMA	Kary. Swasta
71	Fatimah	Jl. Bambu Runcing	25 Thn	Perempuan	SMA	Wiraswasta
72	Andi Panguruseng	Jl. A. Mappatola No. 28	24 Thn	Laki-laki	SMA	Wiraswasta

73	Andi Tenry A. Sinta, S.Pd	Jl. Gelora Mandiri	36 Thn	Perempuan	S1	PNS
74	Niar Anggraeni	Jl. Titang	26 Thn	Perempuan	SMA	Wiraswasta
75	Hj. Ismi Jabir	Lappa- lappa'e, Suppa	28 thn	Perempuan	SMA	Wiraswasta
76	Amel, Sp	Jl. Reformasi	27 Thn	Perempuan	S1	Kary. Swasta
77	Abdurrahman	Jl. Sapta Marga	43 Thn	Laki-laki	D3	PNS
78	Fitriani	Jl. Lapadde Mas	35 Thn	Perempuan	SMA	IRT
79	Dodi Lesmana	Jl. Patung Pemuda	23 Thn	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
80	Muhammad Harisa	Jl. Bau Massepe	29 Thn	Laki-laki	SMA	Kary. Swasta
81	Rohandiansy ah	Perm. Grand Sulawesi	31 Thn	Laki-laki	SMA	Kary. Swasta
82	Dody Dwi Pradana	Jl. Ablam	30 Thn	Laki-laki	SMA	Kary. Swasta

83	Adi	Jl. Industri Kecil	23 Thn	Laki-laki	S1	Kary. Swasta
84	Musawir	Pinrang	22 Thn	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
85	Sri Devi	Jl. Lasinrang	29 Thn	Perempuan	SMA	IRT
86	Febryansyah. S	Jl. Jend. Sudirman	30 Thn	Laki-laki	SMP	Kary. Swasta
87	Moch. Ibnu Lutfi	Jl. Kp Pisang	31 Thn	Laki-laki	S1	Pegawai BUMN

Sumber: Data diolah dari kuesioner

4.2.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan ada sebanyak 87 responden yang telah diteliti, untuk itu berikut pengkategorian dari karakteristik-karakteristik responden tersebut yaitu:

4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Laki-laki	41	47%
2	Perempuan	46	53%
Jumlah		87	100%

Sumber: Data diolah dari kuesioner

Berdasarkan dari tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 87 responden terdapat 41 orang responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan presentase 47% dan 46 orang responden perempuan dengan presentase 53%. Dari presentase tersebut dapat dilihat bahwa yang mendominasi penelitian ini adalah responden perempuan dengan presentase 53%.

4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	< 20 tahun	1	1%
2	20-25 tahun	26	30%
3	26-30 tahun	28	32%
4	31-35 tahun	12	14%
5	36-40 tahun	8	9%
6	>40 tahun	12	14%
Jumlah		87	100%

Sumber: Data diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 87 responden yang di teliti terdapat 1 responden di bawah usia 20 tahun dengan jumlah presentase 1%, terdapat 26 responden yang berusia antara 20-25 tahun dengan jumlah presentase sebesar 30%, terdapat 28 responden yang berusia diantara 26-30 tahun dengan jumlah presentase sebanyak 32%, terdapat 12 responden dengan usia diantara 31-35 tahun dengan jumlah presentase sebesar 14 %, terdapat 8 responden yang berusia 36-40 tahun dengan jumlah presentase yaitu 9%, dan terdapat 12 responden yang berusia diatas 40 tahun dengan jumlah presentase sebesar 14%.

4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	SMP	8	9%
2.	SMA / SMK	46	53%
3.	D3	4	5%
4.	S1	28	32%
5.	S2	1	1%
	Jumlah	87	100%

Sumber: Data diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 87 responden terdapat 8 orang responden yang berpendidikan terakhir SMP dengan presentase 9%, terdapat 46 orang responden yang berpendidikan terakhir SMA/SMK dengan jumlah presentase sebanyak 53%, terdapat 4 orang responden yang berpendidikan D3 dengan jumlah presentase 5%, terdapat 28 orang responden yang berpendidikan S1 dengan jumlah presentase sebanyak 32%, dan terdapat 1 orang responden yang berpendidikan S2 dengan jumlah presentase yaitu 1%.

4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 6

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	Ibu Rumah Tangga	10	11%
2.	Kary. Swasta	31	36%
3.	Mahasiswa	2	2%
4.	Pegawai BUMN	8	9%
5.	PNS	5	6%
6.	Perawat	1	1%
7.	Pelaut	2	2%
8.	Security	4	5%
9.	Wiraswasta	24	28%
	Jumlah	87	100%

Sumber: Data diolah dari kuesioner

Berdasarkan dari tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 87 orang responden terdapat 10 orang responden yang pekerjaannya sebagai Ibu Rumah Tangga dengan jumlah presentase 11%, terdapat 31 orang responden yang pekerjaannya sebagai Karyawan Swasta dengan jumlah presentase sebesar 36%, terdapat 2 orang responden yang pekerjaannya sebagai Mahasiswa dengan jumlah presentase 2%, terdapat 8 orang responden yang pekerjaannya sebagai Pegawai BUMN dengan jumlah presentase 8%, terdapat 5 orang responden yang pekerjaannya sebagai PNS dengan jumlah presentase 6%, terdapat 1 orang responden yang pekerjaannya sebagai

Perawat dengan presentase 1%, terdapat 2 orang responden yang pekerjaannya sebagai Pelaut dengan jumlah presentase 2%, terdapat 4 orang responden yang pekerjaannya sebagai Security dengan jumlah presentase 5%, dan terdapat 24 orang responden yang pekerjaannya sebagai Wiraswasta dengan jumlah presentase sebanyak 28%.

4.3 Deskripsi Jawaban Responden

4.3.1 Jawaban Responden Terkait Pernyataan Variabel Mudah Diakses (X1) Terhadap Nasabah Memilih *Internet Banking* (Y)

Berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan kepada 87 responden dapat dilihat bahwa hasil perhitungannya dari seluruh responden untuk X_1 mengenai mudah diakses terhadap nasabah memilih *internet banking* yaitu sejumlah 2342 untuk variabel X_1 (Mudah Diakses).

4.3.2 Jawaban Responden Terakit Pernyataan Variabel Tingkat Kepercayaan (X2) Terhadap Nasabah Memilih *Internet Banking* (Y)

Berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan kepada 87 responden dapat dilihat bahwa hasil perhitungannya dari seluruh responden untuk X_2 mengenai tingkat kepercayaan terhadap nasabah memilih *internet banking* yaitu sejumlah 2159 untuk variabel X_2 (Tingkat Kepercayaan).

4.3.3 Jawaban Responden Terkait Pernyataan Nasabah Memilih *Internet Banking* (Y)

Berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan kepada 87 responden dapat dilihat bahwa hasil perhitungannya dari seluruh responden untuk Y mengenai

nasabah memilih *internet banking* yaitu sejumlah 2185 untuk variabel Y (Nasabah Memilih *Internet Banking*).

4.4 Pengujian Instrumen Penelitian

4.4.1 Uji Validitas Data

Uji validitas adalah sebuah alat ukur yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pada uji validitas ini menggunakan uji validitas *pearson product moment* dengan prinsip dasar mengkorelasikan item-item atau pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner dengan skor total jawaban responden. Pengujian statistik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer dengan program IBM SPSS *for Windows* Versi 24. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r_{hitung} (*Pearson Correlation*) $>$ r_{tabel} sebesar 0,207 maka item pernyataan dikatakan valid pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05%). Adapun hasil dari semua item pernyataan dalam kuesioner dari tiap variabel pada penelitian ini sebagai berikut:

Dasar Pengambilan Keputusan:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{Valid}$

Jika $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{Tidak Valid}$

Dan melihat nilai signifikansi:

Jika nilai signifikansi $< 0,05 = \text{valid}$

Jika nilai signifikansi $> 0,05 = \text{tidak valid}$

4.4.1.1 Hasil Uji Validitas *Pearson Product Moment* pada Variabel X1

Tabel 7

Hasil Uji Validitas *Pearson Product Moment* pada Variabel X1

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Responden	44,00	25,259	87
X1.1	4,49	,547	87
X1.2	4,28	,641	87
X1.3	4,55	,586	87
X1.4	4,56	,659	87
X1.5	4,41	,691	87
X1.6	4,62	,575	87
Total_X1	26,92	2,571	87

Correlations									
		Respon den	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total_ X1
Respon den	Pearson Correlation	1	-,068	-,191	-,023	-,030	,040	-,025	-,070
	Sig. (2- tailed)		,531	,077	,834	,783	,713	,820	,520
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.1	Pearson Correlation	-,068	1	,568 [*]	,482 [*]	,347 [*]	,406 [*]	,418 [*]	,756 ^{**}
	Sig. (2- tailed)	,531		,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.2	Pearson Correlation	-,191	,568 [*]	1	,488 [*]	,453 [*]	,316 [*]	,476 [*]	,789 ^{**}
	Sig. (2- tailed)	,077	,000		,000	,000	,003	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.3	Pearson Correlation	-,023	,482 [*]	,488 [*]	1	,300 [*]	,234 [*]	,283 [*]	,655 ^{**}

	Sig. (2-tailed)	,834	,000	,000		,005	,029	,008	,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.4	Pearson Correlation	-,030	,347*	,453*	,300*	1	,197	,355*	,644**
	Sig. (2-tailed)	,783	,001	,000	,005		,067	,001	,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.5	Pearson Correlation	,040	,406*	,316*	,234*	,197	1	,428*	,634**
	Sig. (2-tailed)	,713	,000	,003	,029	,067		,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.6	Pearson Correlation	-,025	,418*	,476*	,283*	,355*	,428*	1	,702**
	Sig. (2-tailed)	,820	,000	,000	,008	,001	,000		,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
Total_X1	Pearson Correlation	-,070	,756*	,789*	,655*	,644*	,634*	,702*	1
	Sig. (2-tailed)	,520	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS for Windows Versi 24

Berdasarkan dari hasil uji validitas *pearson product moment* untuk item atau pernyataan pertama dari variabel mudah diakses (X1) diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r_{hitung} 0,756 > r_{tabel} 0,207 pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan pertama pada variabel mudah diakses (X1) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas *pearson product moment* untuk item atau pernyataan kedua dari variabel mudah diakses (X1) diperoleh *Corrected Item Total Correlation* r_{hitung}

$0,789 > r_{\text{tabel}} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan kedua pada variabel mudah diakses (X1) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas *pearson product moment* untuk item atau pernyataan ketiga dari variabel mudah diakses (X1) diperoleh *Corrected Item Total Correlation* $r_{\text{hitung}} 0,655 > r_{\text{tabel}} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan ketiga pada variabel mudah diakses (X1) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas *pearson product moment* untuk item atau pernyataan keempat dari variabel mudah diakses (X1) diperoleh *Corrected Item Total Correlation* $r_{\text{hitung}} 0,644 > r_{\text{tabel}} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan keempat pada variabel mudah diakses (X1) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas *pearson product moment* untuk item atau pernyataan kelima dari variabel mudah diakses (X1) diperoleh *Corrected Item Total Correlation* $r_{\text{hitung}} 0,634 > r_{\text{tabel}} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan kelima pada variabel mudah diakses (X1) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas *pearson product moment* untuk item atau pernyataan keenam dari variabel mudah diakses (X1) diperoleh *Corrected Item Total Correlation* $r_{\text{hitung}} 0,702 > r_{\text{tabel}} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan keenam pada variabel mudah diakses (X1) dinyatakan valid.

4.4.1.2 Hasil Uji Validitas *Pearson Product Moment* pada Variabel X2

Tabel 8

Hasil Uji Validitas *Pearson Product Moment* pada Variabel X2

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Responden	44,00	25,259	87
X2.1	4,43	,542	87
X2.2	4,06	,753	87
X2.3	4,13	,679	87
X2.4	4,26	,690	87
X2.5	4,32	,638	87
X2.6	4,03	,706	87
Total_X2	25,23	2,956	87

Correlations									
		Respon den	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total_ X2
Respon den	Pearson Correlation	1	-,298 ^{**}	-,163	-,220 [*]	-,365 [*]	-,196	-,166	-,314 ^{**}
	Sig. (2- tailed)		,005	,131	,041	,001	,069	,125	,003
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.1	Pearson Correlation	-,298 ^{**}	1	,567 [*]	,358 [*]	,504 [*]	,440 [*]	,387 ^{**}	,715 ^{**}
	Sig. (2- tailed)	,005		,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.2	Pearson Correlation	-,163	,567 [*]	1	,464 [*]	,486 [*]	,349 [*]	,412 ^{**}	,752 ^{**}
	Sig. (2- tailed)	,131	,000		,000	,000	,001	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87

X2.3	Pearson Correlation	-,220*	,358*	,464*	1	,449*	,415*	,330**	,687**
	Sig. (2-tailed)	,041	,001	,000		,000	,000	,002	,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.4	Pearson Correlation	-,365**	,504*	,486*	,449*	1	,597*	,506**	,802**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.5	Pearson Correlation	-,196	,440*	,349*	,415*	,597*	1	,517**	,744**
	Sig. (2-tailed)	,069	,000	,001	,000	,000		,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.6	Pearson Correlation	-,166	,387*	,412*	,330*	,506*	,517*	1	,720**
	Sig. (2-tailed)	,125	,000	,000	,002	,000	,000		,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
Total_X2	Pearson Correlation	-,314**	,715*	,752*	,687*	,802*	,744*	,720**	1
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS for Windows Versi 24

Berdasarkan dari hasil uji validitas *pearson product moment* untuk item atau pernyataan pertama dari variabel tingkat kepercayaan (X2) diperoleh *Corrected Item Total Correlation* $r_{hitung} 0,715 > r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan pertama pada variabel tingkat kepercayaan (X2) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas *pearson product moment* untuk item atau pernyataan kedua dari variabel tingkat kepercayaan (X2) diperoleh *Corrected Item Total Correlation* $r_{hitung} 0,752 > r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan kedua pada variabel tingkat kepercayaan (X2) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas *pearson product moment* untuk item atau pernyataan ketiga dari variabel tingkat kepercayaan (X2) diperoleh *Corrected Item Total Correlation* $r_{hitung} 0,687 > r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan ketiga pada variabel tingkat kepercayaan (X2) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas *pearson product moment* untuk item atau pernyataan keempat dari variabel tingkat kepercayaan (X2) diperoleh *Corrected Item Total Correlation* $r_{hitung} 0,802 > r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan keempat pada variabel tingkat kepercayaan (X2) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas *pearson product moment* untuk item atau pernyataan kelima dari variabel tingkat kepercayaan (X2) diperoleh *Corrected Item Total Correlation* $r_{hitung} 0,744 > r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan kelima pada variabel tingkat kepercayaan (X2) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas *pearson product moment* untuk item atau pernyataan keenam dari variabel tingkat kepercayaan (X2) diperoleh *Corrected Item Total Correlation* $r_{hitung} 0,720 > r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan keenam pada variabel tingkat kepercayaan (X2) dinyatakan valid.

4.4.1.3 Hasil Uji Validitas *Pearson Product Moment* pada Variabel Y

Tabel 9

Hasil Uji Validitas *Pearson Product Moment* pada Variabel Y

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Responden	44,00	25,259	87
Y.1	4,15	,638	87
Y.2	4,23	,522	87
Y.3	4,16	,626	87
Y.4	4,46	,696	87
Y.5	4,02	,628	87
Y.6	4,09	,725	87
Total_Y	25,11	2,626	87

Correlations									
		Respon den	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total _Y
Respon den	Pearson Correlation	1	-,084	-,030	-,176	-,220*	-,281**	-,241*	-,261*
	Sig. (2- tailed)		,437	,783	,104	,041	,008	,024	,015
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
Y.1	Pearson Correlation	-,084	1	,489*	,521*	,132	,571**	,447**	,760*
	Sig. (2- tailed)	,437		,000	,000	,225	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
Y.2	Pearson Correlation	-,030	,489*	1	,277*	,282**	,445**	,343**	,660*
	Sig. (2- tailed)	,783	,000		,009	,008	,000	,001	,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
Y.3	Pearson Correlation	-,176	,521*	,277*	1	,042	,493**	,428**	,667*

	Sig. (2-tailed)	,104	,000	,009		,701	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
Y.4	Pearson Correlation	-,220*	,132	,282*	,042	1	,188	,284**	,486*
	Sig. (2-tailed)	,041	,225	,008	,701		,081	,008	,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
Y.5	Pearson Correlation	-,281**	,571*	,445*	,493*	,188	1	,531**	,781*
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,000	,081		,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
Y.6	Pearson Correlation	-,241*	,447*	,343*	,428*	,284**	,531**	1	,757*
	Sig. (2-tailed)	,024	,000	,001	,000	,008	,000		,000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87
Total_Y	Pearson Correlation	-,261*	,760*	,660*	,667*	,486**	,781**	,757**	1
	Sig. (2-tailed)	,015	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS for Windows Versi 24

Berdasarkan pada hasil uji validitas *pearson product moment* yang dilakukan untuk item atau pernyataan pertama dari variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) diperoleh *Corrected Item Total Correlation* $r_{hitung} 0,760 > r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan pertama pada variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas *pearson product moment* yang dilakukan untuk item atau pernyataan kedua dari variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) diperoleh

Corrected Item Total Corelation $r_{hitung} 0,660 > r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan kedua pada variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas *pearson product moment* yang dilakukan untuk item atau pernyataan ketiga dari variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) diperoleh *Corrected Item Total Corelation* $r_{hitung} 0,667 > r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan ketiga pada variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas *pearson product moment* yang dilakukan untuk item atau pernyataan keempat dari variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) diperoleh *Corrected Item Total Corelation* $r_{hitung} 0,486 > r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan keempat pada variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas *pearson product moment* yang dilakukan untuk item atau pernyataan kelima dari variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) diperoleh *Corrected Item Total Corelation* $r_{hitung} 0,781 > r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan kelima pada variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas *pearson product moment* yang dilakukan untuk item atau pernyataan keenam dari variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) diperoleh *Corrected Item Total Corelation* $r_{hitung} 0,757 > r_{tabel} 0,207$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa item atau pernyataan keenam pada variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) dinyatakan valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item-item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid. Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Suatu variabel dikatakan reliabilitas jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60.⁶³ Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh item-item atau pernyataan kuesioner dalam suatu variabel penelitian. Pengujian reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer dengan program IBM SPSS *for Windows* Versi 24.

Tabel 10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Mudah Diakses (X1)	0,783	Reliabel
Tingkat Kepercayaan (X2)	0,829	Reliabel
Nasabah Memilih <i>Internet Banking</i> (Y)	0,769	Reliabel

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS *for Windows* Versi 24

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga item-item pernyataan dalam variabel ini dinyatakan reliabel. Dimana untuk variabel mudah (X1) diakses diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,783 dengan enam item pernyataan kuesioner, variabel tingkat kepercayaan (X2) diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,829 dengan enam item pernyataan kuesioner, dan

⁶³ Maya Angela Silvia, "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Ahmad Yani Makassar" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis: UNHAS Makassar, 2014), h.76

variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,769 dengan enam item pernyataan kuesioner.

4.5 Pengujian Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini ialah uji normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak, dalam model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual berdistribusi normal. Uji normalitas ini menggunakan analisis *Kolmogrov Smirnov Residual* dengan bantuan program IBM SPSS *for Windows* Versi 24, dengan dasar pengambilan keputusan:

Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal

Tabel 11
Hasil Uji Normalitas Menggunakan Analisis Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,74059941
Most Extreme Differences	Absolute	,051
	Positive	,043
	Negative	-,051
Test Statistic		,051
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS *for Windows* Versi 24

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan diperoleh nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal dan dapat lanjut ke analisis regresi.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui gejala kolerasi antar variabel bebas (independent) yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel bebas. Pengujian ini merupakan salah satu bagian dari uji asumsi klasik dalam melakukan analisis regresi berganda. Model regresi yang baik adalah dengan tidak terjadi interkorelasi antara variabel bebas (atau tidak terjadi gejala multikolinearitas), salah satu cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas ialah dengan menggunakan metode *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Uji multikolinearitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer dengan program IBM SPSS *for Windows* Versi 24. Adapun dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas menggunakan metode *Tolerance* dan VIF sebagai berikut:

Melihat nilai *Tolerance*: jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dan

Melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF): jika nilai VIF $< 10,0$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 12

Hasil Uji Multikolinieritas Menggunakan Metode *Tolerance* dan VIF

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,762	2,092		3,232	,002		
	Mudah diakses	,116	,089	,113	1,305	,195	,692	1,445
	Tingkat Kepercayaan	,604	,077	,680	7,818	,000	,692	1,445

a. Dependent Variable: Nasabah Memilih Internet Banking

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS *for Windows* Versi 24

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Tolerance* $0,692 > 0,10$ dan nilai VIF $1,445 < 10,0$. Hal ini berarti bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas (mudah diakses dan tingkat kepercayaan) dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF.

4.6 Hasil Penelitian

Berdasarkan dari hasil asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji multikolinieritas menunjukkan bahwa pengujian regresi berganda yang nantinya akan dilakukan telah memenuhi syarat-syarat dari asumsi klasik, sehingga diharapkan kedepannya akan menghasilkan hasil yang baik dan memuaskan dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih *internet banking*. Untuk mengetahui pengaruh-pengaruh antara variabel-variabel dalam penelitian ini digunakan alat regresi. Alat regresi yang digunakan ialah analisis regresi berganda, pengujian terhadap regresi yang diperoleh juga akan dilakukan pengujian secara parsial (uji t), pengujian secara simultan (uji F), pengujian koefisien determinasi (R^2)

dan pengujian korelasi ganda (R), untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel independent (X) yaitu mudah diakses dan tingkat kepercayaan terhadap variabel dependent (Y) yaitu nasabah memilih *internet banking*. Pengujian analisis linear berganda yang dilakukan dalam penelitian menggunakan bantuan komputer dengan program IBM SPSS for Windows Versi 24. Adapun persamaan regresi linear berganda yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana:

- Y :Nasabah memilih *internet banking* (Variabel yang dependent atau nilai yang diprediksikan)
- X₁ :Mudah diakses (Variabel independent atau variabel yang mempengaruhi variabel Y)
- X₂ :Tingkat kepercayaan (Variabel independent atau variabel yang mempengaruhi variabel Y)
- a : Konstanta (Nilai yang tidak berubah)

Tabel 13
Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,762	2,092		3,232	,002
	Mudah diakses(X1)	,116	,089	,113	1,305	,195
	Tingkat kepercayaan (X2)	,604	,077	,680	7,818	,000

a. Dependent Variable: Nasabah memilih internet banking (Y)

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS for Windows Versi 24

Berdasarkan dari hasil pengujian diatas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 6,762 + 0,116X_1 + 0,604X_2$$

Keterangan:

Y = Nasabah memilih *internet banking*

a = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien regresi

X₁ = Mudah diakses

X₂ = Tingkat kepercayaan

Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

4.6.1.1 Nilai Konstanta (a)

Nilai konstanta sebesar 6,762 artinya adalah jika variabel mudah diakses dan tingkat kepercayaan konstan atau tetap/tidak mengalami perubahan maka nilai nasabah memilih *internet banking* adalah 6,762.

4.6.1.2 Mudah Diakses

Koefisien regresi X_1 (β_1) sebesar 0,116 artinya apabila mudah diakses semakin rendah dengan asumsi mudah diakses konstan maka nasabah memilih *internet banking* mengalami penurunan.

4.6.1.3 Tingkat Kepercayaan

Koefisien regresi X_2 (β_2) sebesar 0,604 artinya apabila tingkat kepercayaan semakin kuat dengan asumsi tingkat kepercayaan konstan maka nasabah memilih *internet banking* mengalami peningkatan.

Berdasarkan dari kedua variabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel yang paling mendominasi atau paling besar pengaruhnya secara simultan terhadap nasabah memilih *internet banking* yaitu variabel tingkat kepercayaan (X_2) dengan nilai *Unstandardized Coefficients* yaitu sebesar 0,604.

4.6.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t dalam regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial (sendiri-sendiri/masing-masing variabel) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu:

4.6.2.1 Berdasarkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} :

4.6.2.1.1 Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

4.6.2.1.2 Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

4.6.2.2 Berdasarkan nilai Signifikansi

4.6.2.2.1 Jika nilai Sig. < 0,05 maka variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

4.6.2.2.2 Jika nilai Sig. > 0,05 maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

4.6.2.3 Cara mencari nilai t_{tabel} dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{\text{tabel}} = t (\alpha/2 : n-k-1)$$

$$t (0,05/2 : 87-2-1)$$

$$t (0,025 : 84) = 1,988$$

Keterangan:

α = 5% atau 0,05 dengan Tingkat Kepercayaan 95%

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel X

H1: Variabel mudah diakses berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah dalam memilih *internet banking* di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo.

H2: Variabel tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah dalam memilih *internet banking* di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo.

H3: Variabel mudah diakses yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap nasabah dalam memilih *internet banking* di Bank Mandiri KCP Parepare Patompo.

Tabel 14
Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,762	2,092		3,232	,002
	Mudah diakses(X1)	,116	,089	,113	1,305	,195
	Tingkat kepercayaan (X2)	,604	,077	,680	7,818	,000

a. Dependent Variable: Nasabah memilih internet banking (Y)

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS for Windows Versi 24

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai Sig. untuk variabel mudah diakses (X1) terhadap variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) adalah sebesar $0,195 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,305 < t_{tabel} 1,988$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak artinya bahwa tidak terdapat pengaruh variabel mudah diakses (X1) yang tidak signifikan terhadap nasabah memilih *internet banking* (Y).

Diketahui bahwa nilai Sig. untuk variabel tingkat kepercayaan (X2) terhadap variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 7,818 > t_{tabel} 1,988$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang artinya bahwa terdapat pengaruh variabel tingkat kepercayaan (X2) yang signifikan terhadap nasabah memilih *internet banking* (Y).

4.6.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F dalam analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara bersama-sama atau serempak (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y). Adapun dasar pengambilan keputusannya yaitu:

4.6.3.1 Berdasarkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} :

4.6.3.1.1 Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel bebas (X) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

4.6.3.1.2 Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

4.6.3.2 Berdasarkan nilai signifikansi:

4.6.3.2.1 Jika nilai Sig. $< 0,05$ maka variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

4.6.3.2.2 Jika nilai Sig. $> 0,05$ maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

4.6.3.3 Cara mencari nilai F_{tabel} dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{tabel} = F(k : n - k)$$

$$F(2 : 87 - 2)$$

$$F(2 : 85) = 3,10$$

Tabel 15
Pengujian Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	332,298	2	166,149	53,565	,000 ^b
	Residual	260,553	84	3,102		
	Total	592,851	86			

a. Dependent Variable: Nasabah memilih internet banking (Y)

b. Predictors: (Constant), Tingkat kepercayaan (X2), Mudah diakses(X1)

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS for Windows Versi 24

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai Sig. untuk variabel mudah diakses (X1) dan variabel tingkat kepercayaan (X2) secara simultan terhadap nasabah

memilih *internet banking* (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 53,565 > F_{tabel} 3,10$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang artinya variabel mudah diakses (X1) dan variabel tingkat kepercayaan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap nasabah memilih *internet banking* (Y).

4.6.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel bebas (X) secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 16

Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,749 ^a	,561	,550	1,76120

a. Predictors: (Constant), Tingkat kepercayaan (X2), Mudah diakses(X1)

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS *for Windows* Versi 24

Berdasarkan dari hasil pengujian diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,561 dengan melihat nilai R Square, yang artinya bahwa pengaruh variabel mudah diakses (X1) dan variabel tingkat kepercayaan (X2) secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel nasabah memilih *internet banking* (Y) adalah sebesar 56,1%, sedangkan 43,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

4.6.5 Korelasi Ganda (R)

Korelasi ganda (R) bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan (simultan) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Apabila nilai R

berkisar antara 0-1, maka nilai yang mendekati angka 1 berarti hubungan yang terjadi semakin tinggi, sebaliknya nilai yang semakin mendekati angka 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Tabel 17
Pengujian Korelasi Ganda (R)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,749 ^a	,561	,550	1,76120

a. Predictors: (Constant), Tingkat kepercayaan (X2), Mudah diakses(X1)

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS for Windows Versi 24

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai korelasi ganda (R) adalah sebesar 0,749 dengan melihat nilai R, hal ini berarti bahwa terdapat hubungan yang tinggi antara variabel mudah diakses (X1) dan tingkat kepercayaan (X2) terhadap nasabah memilih *internet banking* (Y).

4.7 Pembahasan

Berdasarkan dari hasil analisis atau pengujian secara simultan yang telah dilakukan diperoleh nilai Signifikansi adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 53,565 > F_{tabel} 3,10$. Hal ini berarti bahwa variabel mudah diakses (X1) dan variabel tingkat kepercayaan (X2) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap nasabah memilih *internet banking* (Y). Pada pengujian secara parsial (sendiri-sendiri) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan variabel mudah diakses (X1) terhadap nasabah memilih *internet banking* (Y) atau berpengaruh negatif, dan pada variabel tingkat kepercayaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah memilih *internet banking* (Y). Adapun berikut

pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih *internet banking* yang meliputi mudah diakses dan tingkat kepercayaan yaitu:

4.7.1 Pengaruh Mudah Diakses Terhadap Nasabah Memilih *Internet Banking*

Davis *et al.* mengemukakan bahwa kemudahan secara kontras mengacu pada “suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tak perlu bersusah payah.”⁶⁴ Dalam memberikan kemudahan kepada nasabahnya pihak bank menyediakan sebuah layanan *internet banking*. Mudah diakses adalah situasi dimana nasabah hendak menggunakan layanan *internet banking* dalam melakukan transaksi perbankan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat tanpa memerlukan waktu yang lama dalam mengakses layanan tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel mudah diakses yang tidak signifikan terhadap nasabah memilih *internet banking*, hal ini dibuktikan dengan nilai Signifikansi sebesar $0,195 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,305 < t_{tabel} 1,988$ yang berarti bahwa variabel mudah diakses tidak berpengaruh signifikan terhadap nasabah memilih *internet banking*. Untuk itu pihak bank harus lebih dapat meningkatkan produktifitas dan efektifitas yang dimiliki dalam mempromosikan layanan *internet banking* yang ditawarkan dan memberikan informasi-informasi yang memudahkan nasabah untuk mengakses layanan tersebut.

⁶⁴Hafid Nur Yudha, Jaka Isgiyarta, “ Analisis Perngaruh Persepsi Nasabah terhadap *Internet Banking Adoption* (Studi pada Nasabah Perbankan yang menggunakan Internet Banking di Kota Surakarta)” *Journal Of Accounting*, vol.4 no 4 (Tahun 2015), h.3.

4.7.2 Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Nasabah Memilih *Internet Banking*

Kepercayaan dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk kebutuhan seseorang atau penilaiannya terhadap orang lain dalam mengambil keputusan dalam hal melakukan suatu transaksi agar sesuai dengan yang diharapkan. Kepercayaan merupakan rasa percaya nasabah yang diberikan kepada pihak bank dalam menjaga data pribadi dan kerahasiaan akun yang dimiliki nasabahnya agar tetap aman dan terjaga tanpa diketahui oleh pihak lain.

Pengujian secara parsial yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel tingkat kepercayaan yang signifikan terhadap nasabah memilih *internet banking*, dengan nilai Signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 7,818 > t_{tabel} 1,988$ yang berarti bahwa variabel tingkat kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap nasabah memilih *internet banking*. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan yang diberikan nasabah kepada pihak bank memberikan kontribusi yang cukup besar dalam peningkatan layanan perbankan salah satunya *internet banking*, maka dari itu pihak bank harus menjaga kepercayaan tersebut agar kedepannya layanan ini bukan hanya nasabah yang memiliki kesibukan bisnis yang menggunakannya tetapi juga dapat digunakan juga oleh nasabah-nasabah lain yang saat ini belum mengetahui tentang penggunaan layanan *interenat banking*.

Berdasarkan dari hasil pembahasan sebelumnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih *internet banking* yang terdiri dari faktor mudah diakses dan tingkat kepercayaan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel mudah diakses dan variabel tingkat kepercayaan serta untuk mengetahui variabel yang dominan berpengaruh terhadap nasabah memilih *internet banking*.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa nasabah memilih *internet banking* dipengaruhi oleh faktor mudah diakses dan tingkat kepercayaan. Faktor-faktor tersebut sangat membantu dalam mempertahankan kelangsungan suatu perusahaan atau lembaga keuangan dalam jangka panjang. Selain itu, dalam menarik nasabah baru atau mempertahankan nasabah lama bank menawarkan layanan-layanan perbankan yang fleksibel diantaranya layanan *internet banking*, *m-banking* dan masih banyak layanan lainnya. Layanan *internet banking* atau sekarang di bank mandiri lebih dikenal dengan *mandiri online* merupakan salah satu layanan 24 jam yang ditawarkan kepada para nasabahnya untuk membantu aktivitas nasabah dalam melakukan transaksi perbankan yaitu *transfer*, cek saldo, beli token listrik dan lain-lain.

Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah yaitu variabel mudah diakses dan tingkat kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah memilih *internet banking*. Selain itu, dalam analisis regresi linear berganda diperoleh hasil pengujian dengan persamaan $Y = 6,762 + 0,116X_1 + 0,604X_2$ maka dari itu dapat dilihat bahwa yang mendominasi atau paling besar pengaruhnya secara simultan terhadap nasabah memilih *internet banking* adalah variabel tingkat kepercayaan (X_2) dengan nilai sebesar 0,604.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

- 5.1.1 Hasil pengujian secara parsial atau uji t menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan variabel mudah diakses (X1) terhadap nasabah memilih *internet banking* (Y) dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,195 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,305 < t_{tabel} 1,988$ atau H1 ditolak.
- 5.1.2 Hasil pengujian secara parsial atau uji t juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel tingkat kepercayaan (X2) terhadap nasabah memilih *internet banking* (Y) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 7,818 > t_{tabel} 1,988$ atau disimpulkan bahwa H2 diterima.
- 5.1.3 Hasil persamaan regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = 6,762 + 0,116X_1 + 0,604X_2$ dari kedua variabel bebas (X) tersebut menunjukkan bahwa yang mendominasi (paling besar pengaruhnya) secara simultan terhadap nasabah memilih *internet banking* adalah variabel tingkat kepercayaan (X2) dengan nilai $0,604X_2$.

5.2 Saran

- 5.2.1 Bagi bank disarankan untuk lebih meningkatkan strategi pemasaran yang dimiliki yaitu dengan melakukan promosi mengenai manfaat-manfaat dalam layanan *internet banking* atau *mandiri online* yang ditawarkan agar kedepannya semua nasabah di bank Mandiri KCP Parepare Patompo dapat memilih dan menggunakan layanan tersebut. Selain itu, pihak bank juga harus memberikan pemahaman yang lebih kepada nasabah yang masih belum paham betul mengenai salah satu layanan yang ditawarkan ini yaitu *internet banking* atau *mandiri online*.
- 5.2.2 Menurut hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel tingkat kepercayaan berpengaruh positif terhadap nasabah memilih *internet banking*, untuk itu disarankan bagi bank Mandiri KCP Parepare Patompo untuk tetap menjaga kepercayaan yang telah diberikan nasabah.
- 5.2.3 Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan dalam melakukan penyusunan karya ilmiah, selain itu agar peneliti selanjutnya dapat menambah lagi variabel bebas atau faktor-faktor lain yang mempengaruhi nasabah memilih *internet banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran Al-Karim
- Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Cet. 3; Jakarta: Kencana.
- Danim, Sudarwan. 2007. *Metode Penelitian untuk Ilmu-Ilmu Perilaku*. Cet.4; Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Darmawi, Herman. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dendawijaya, Lukman. 2005. *Manajemen Perbankan*. Edisi II. Cet. 1; Bogor: Ghalia Indonesia.
- Departemen Agama RI. 2004. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Bandung: CV Penerbit J-ART.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi III. Cet. II; Jakarta: Balai Pustaka.
- Gubernur Bank Indonesia. 2007. "Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum," dalam *Peraturan Bank Indonesia*. Jakarta.
- Harlan, Dwimastia. 2014. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *E-Banking* Pada UMKM Di Kota Yogyakarta". Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi: Universitas Yogyakarta. h. 94
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. Cet. 4; Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana.
- Karomillah, Mila. 2015. "Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade". Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen Dakwah: Jakarta. h. i.
- Kasmir. 2003. *Manajemen Perbankan*. Cet. 4; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Muslich, Ahmad Wardi. 2010. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Amzah.
- Nisa, Dede Dzurotun, Tyas Silvi Ariyani dan Karima Oktaviani. 2013. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Internet Banking Mandiri." *Jurnal Manajemen*. 13 no 1.

- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Edisi III. Jakarta: Erlangga.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Cet. 25; Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Riswandi, Budi Agus. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Silvia, Maya Angela. 2014. “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Ahmad Yani Makassar”. Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Makassar.
- Siregar, Syofian. 2015. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Cet. 3; Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cet. 20; Bandung: Alfabeta.
- _____. 2002. *Statistika untuk Penelitian*. Cet. 4; Bandung: CV Alfabeta.
- Tim Penyusun STAIN Parepare. 2013. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*. Parepare: STAIN.
- Yudha, Hafid Nur, Jaka Isgiyarta. 2015 “ Analisis Perngaruh Persepsi Nasabah terhadap Internet Banking Adoption (Studi pada Nasabah Perbankan yang menggunakan Internet Banking di Kota Surakarta).” *Journal Of Accounting*. 4 no 4.
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.



Referensi Internet:

- Bank Mandiri, “Syarat dan Ketentuan bank Mandiri”, <https://ib.bankmandiri.co.id/retail/FirstTimeSignIn.do> (21 Juni 2017)
- Bank Mandiri. “Profil Bank Mandiri”, http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about_profile.asp (19 Februari 2018)
- Fauzi, Ahmad. “Microsoft Masyarakat Rasakan Pengaruh Positif Internet Bidang Ekonomi dan Sosial,” *Wartaekonomi.co.id*. 4 Februari 2015 <http://wartaekonomi.co.id/read/2015/02/04/44287/microsoft-masyarakat-rasakan-pengaruh-positif-internet-bidang-ekonomi-dan-sosial.html> (11 Juni 2017)
- Hadinoto, Soetanto. 2008. *Bank Strategy on Funding and Liability Management*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. <https://books.google.co.id/books?id=JO40hVk15OoC&pg=PR9&dq=buku+strategy+on+funding&hl> (Diakses 2 Maret 2018)
- Kusuma, Hendra. “Penggunaan Internet Membludak Pacu Pertumbuhan Ekonomi RI,” *Berita Ekonomi Bisnis*. 5 Mei 2017. <https://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis/d-3492552/penggunaan-internet-membludak-pacu-pertumbuhan-ekonomi-ri-501> (11 Juni 2017)
- Pasopati, Giras. 2017. “Nilai Aset Bank Mandiri Tembus Rp1.000 Triliun,” *CNN Indonesia*. 26 Januari 2017. <https://m.cnnindonesia.com/ekonomi/20170126103343-78-189144/nilai-aset-bank-mandiri-tembus-rp1-000-triliun> (11 Juni 2017)
- Priady, Wahyu. 2015. “Uji Hipotesis: Uji Parsial atau Uji t dengan Menggunakan SPSS 20,” *Blog Wahyu Priady*. <http://jempolbayek.blogspot.co.id/2015/11/uji-hipotesis-uji-parsial-atau-uji-t.html?m=1> (1 Maret 2018).
- _____. 2015. “Uji Hipotesis: Uji Simultan atau Uji F dengan Menggunakan SPSS 20,” *Blog Wahyu Priady*. <http://jempolbayek.blogspot.co.id/2015/11/uji-hipotesis-uji-simultan-atau-uji-f.html?m=1> (1 Maret 2018).
- Sudin, Sakinah. “Transaksi Banking Bank Mandiri Diprediksi Tumbuh 40%,” *Makassar.tribunnews.com*. 15 Maret 2016. <http://makassar.tribunnews.com/2016/03/15/transaksi-banking-bank-mandiri-diprediksi-tumbuh-40> (11 Juni 2017)





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8 Soreang Kota Parepare 91132 ☎ (0421)21307 📠 (0421) 24404
Po Box : 909 Parepare 91100 Website : www.iainparepare.ac.id Email: info.iainparepare.ac.id

Nomor : B 420 /In.39/PP.00.9/05/2018
Tempiran : -
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Daerah KOTA PAREPARE
Cq. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE :

Nama : MIRNAWATI DEWI
Tempat/Tgl. Lahir : SUPPA, 05 Oktober 1995
NIM : 14.2300.055
Jurusan / Program Studi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : JL. A. MONJONG, KEC. SUPPA, KAB. PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah **KOTA PAREPARE** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH MEMILIH INTERNET BANKING (Studi Pada Bank Mandiri KCP Parepare Patempo) "

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Mei sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kiranya yang bersangkutan diberi izin dan dukungan seperlunya.

Terima kasih,

31 Mei 2018

An-Rektor

Pir Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL)



Moh. Djunaidi



PEMERINTAH SKOTA PAREPARE
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jl. Jend. Sudirman Nomor 76, Telp. (0421) 25250, Fax (0421)261111, Kode Pos 91122
Email : bappeda@pareparekota.go.id, Website : www.bappeda.pareparekota.go.id

PAREPARE

Parepare, 4 Juni 2018

Kepada

Nomor : 050 / 428 / Bappeda

Yth. Pimpinan Bank Mandiri KCP Parepare Patompo

Lampiran : --

Perihal : **Izin Penelitian**

Di -

Parepare

DASAR :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Daerah Kota Parepare No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Surat Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) PAREPARE Nomor: B420/in.39/PP.00.9/05/2018 Perihal Izin Penelitian

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka pada prinsipnya Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah kota Parepare) dapat memberikan **Izin Penelitian** kepada :

Nama : MIRNAWATI DEWI
Tempat/Tgl. Lahir : Suppa/ 5 Oktober 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Wanuae, Kec. Suppa, Kab. Pinrang

Bermaksud untuk melakukan **Penelitian/Wawancara** di Kota Parepare dengan judul :
"ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH MEMILIH INTERNET BANKING (STUDI PADA BANK MANDIRI KCP PAREPARE PATOMPO)"

Selama : Tmt. Juni s.d Juli 2018
Pengikut/Peserta : Tidak Ada

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Instansi/Perangkat Daerah yang bersangkutan.
2. Pengambilan Data/penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan dan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dengan mengutamakan sikap sopan santun dan mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan kegiatan Penelitian agar melaporkan hasilnya kepada Walikota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare)
5. Menyerahkan 1 (satu) berkas Foto Copy hasil "**Penelitian**" kepada Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare).
6. Kepada Instansi yang dihubungi mohon memberikan bantuan.
7. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan: sesuai ketentuan berlaku.

At. KERALA BAPPEDA
SEKRETARIS

A. W. ARSYADI S. MT
Kepala Bappeda
Nip. 19691204199703 1 002

TEMBUSAN : Kepada Yth.

1. Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Cq. Kepala BKB Sulsel di Makassar
2. Walikota Parepare di Parepare
3. A.n Rektor PIt. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
4. Saudara MIRNAWATI DEWI
5. Arsip.



Nomor : BKJ.R10/PPE/ 115/2018
Tanggal : 01 Agustus 2018
Lampiran :-

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
Area Parepare
Jl. Andi Isa No. 9 Parepare 91111
Sulawesi Selatan
Telp. (0421) 28988
Fax. (0421) 21416
www.bankmandiri.co.id

Kepada
IAIN PAREPARE
Jl.Amal Bhakti No.8
Parepare-

Perihal : Persetujuan Permohonan Ijin PPL/Kerja Praktek/Magang/Prakerin/Penelitian

Menunjuk perihal tersebut di atas, dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui permohonan melakukan PPL/Kerja Praktek/Magang/Prakerin/Penelitian pada **PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk** atas nama :

No	Nama Peserta	Jurusan/Prodi	Peserta
1	Mirawati Dewi	Ekonomi	KCP Pare pare Patompo

Adapun kriteria dan persyaratan yang harus dipenuhi sebelum melaksanakan Magang/ PPL/ Penelitian/ Prakerin/ Penelitian adalah :

a. Kriteria PPL/Kerja Praktek/Magang/Prakerin/ Penelitian:


1. Kriteria PPL/kerja praktek/magang/ Penelitian yang diizinkan adalah menggunakan metode penelitian kepustakaan, di mana data yang dipergunakan adalah data yang telah dan/ atau dapat dipublikasikan untuk umum.
2. Data yang dipergunakan tidak berkaitan dengan Rahasia Bank.
3. Hasil PPL/kerja praktek/magang/ Penelitian diharapkan dapat membantu perbaikan/ penyempurnaan kinerja serta sistem dan prosedur Bank Mandiri.

b. Persyaratan yang harus dipatuhi dan dilengkapi :

1. Mahasiswa/ Siswa yang melaksanakan Kriteria PPL/kerja praktek/magang/ Penelitian bersedia tunduk kepada ketentuan Bank Mandiri dan ketentuan Rahasia Bank.
2. Mahasiswa/ Siswa yang melaksanakan PPL/kerja praktek/magang/ Penelitian diwajibkan menandatangani Surat Pernyataan yang disetujui oleh Direktur/ Ketua Perguruan Tinggi peserta Prakerin.
3. Mahasiswa yang melaksanakan PPL/kerja praktek/magang/ Penelitian tidak diperkenankan untuk mengcopy dan/ atau meminjam dan membawa keluar data yang berkaitan dengan Rahasia Bank maupun Strategi Bisnis Bank Mandiri.
4. Sebelum melaksanakan PPL/kerja praktek/magang/ Penelitian, mahasiswa yang melaksanakan Penelitian wajib menyerahkan daftar kuesioner atau daftar data yang diperlukan dalam Penelitian tersebut.
5. Mahasiswa yang melaksanakan Penelitian wajib menyerahkan hasil pelaksanaan Penelitian kepada Regional X Human Capital Sulawesi Maluku

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

PT.BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk
Area Parepare



Dondy Ernesto
Area Head

Tembusan :- KCP Parepare Patompo



PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk,
KCP Parepare Patempo
Jl. Baso Dg Patempo No. 17
Kel. Ujung Sabbang, Kec. Ujung
Parepare 91114
Telp. 0421-21972
Fax. 0421-21971

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : R10.Br.PPT /096/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Mick Yanrief**
Jabatan : Branch Manager
Unit Kerja : KCP Parepare Patempo

Menyatakan bahwa :

Nama : **Mirnawati Dewi**
No. Stambuk : 14.2300.055
Pekerjaan : Mahasiswi

Yang bersangkutan benar telah mengadakan/ melaksanakan penelitian di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Parepare Patempo Terhitung mulai Tanggal 09 Agustus 2018 sampai dengan Tanggal 23 Agustus 2018, dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Memilih Internet Banking**".

Oleh karena itu, surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 23 Agustus 2018
Bank Mandiri (Persero) Tbk
KCP Parepare Patempo

BANK MANDIRI (Persero) Tbk
KCP Pare-Pare Patempo


Mick Yanrief
Branch Manager

KUESIONER/ANGKET

Judul Penelitian

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH MEMILIH *INTERNET BANKING*

(Studi Pada Bank Mandiri KCP Parepare Patompo)

I. PENGANTAR

Bersama ini saya sampaikan daftar pernyataan kepada Bapak/Ibu/Saudara (i) dengan permohonan agar berkenang kiranya meluangkan waktu untuk mengisinya. Pernyataan dalam daftar ini berkenaan dengan tanggapan anda terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih *internet banking* pada Bank Mandiri KCP Parepare Patompo sebagai penelitian skripsi saya, Mirnawati Dewi Mahasiswa IAIN Parepare Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Prodi Perbankan Syariah. Dengan ini saya memohon kesediaan Saudara (i) untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner berikut ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak bernilai harganya bagi penelitian ini, atas partisipasi dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

II. IDENTITAS RESPONDEN

1.	Nama Responden	
2.	Alamat	
3.	Usia	
4.	Jenis Kelamin	
5.	Pendidikan Terakhir	
6.	Pekerjaan	

III. PETUNJUK PENGISIAN

Pernyataan berikut ini adalah tentang faktor-faktor dalam memilih layanan internet banking dan pengaruhnya terhadap nasabah Bank Mandiri KCP Parepare Patompo. Jawaban bapak/ibu/saudara (i) cukup dengan memberikan tanda checklist (√) pada kolom 3 sesuai dengan pendapat atas pernyataan kolom 2.

Keterangan:

Di beri Skor 5 Sangat Setuju (SS)

Di beri Skor 4 Setuju (S)

Di beri Skor 3 Netral (N)

Di beri Skor 2 Tidak Setuju (TS)

Di beri Skor 1 Sangat Tidak Setuju (STS)

VARIABEL MUDAH DIAKSES (X1)						
NO.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Internet banking</i> mudah digunakan sesuai dengan keinginan nasabahnya					
2.	<i>Internet banking</i> mudah dipelajari dan dapat meningkatkan pengetahuan pengguna					
3.	Dalam <i>internet banking</i> dapat mempermudah dan mempercepat transaksi perbankan					
4.	Nasabah tidak perlu lagi mengantri di Teller atau Customer Service					
5.	<i>Internet banking</i> dapat diakses dimana pun dan kapan pun					
6.	Dalam penggunaan <i>internet banking</i> dapat menghemat waktu					

VARIABEL TINGKAT KEPERCAYAAN (X2)						
NO.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Transaksi dalam layanan <i>internet banking</i> aman dan dilengkapi dengan pin rahasia					
2.	Layanan <i>internet banking</i> dapat diandalkan					
3.	Adanya pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti dalam layanan <i>internet banking</i>					
4.	Penggunaan layanan <i>internet banking</i> dapat dipercaya					
5.	Transaksi dalam layanan <i>internet banking</i> dilengkapi dengan account pribadi					
6.	Layanan <i>internet banking</i> memberikan informasi yang update dan juga memberikan informasi mengenai produk-produk Bank Mandiri					

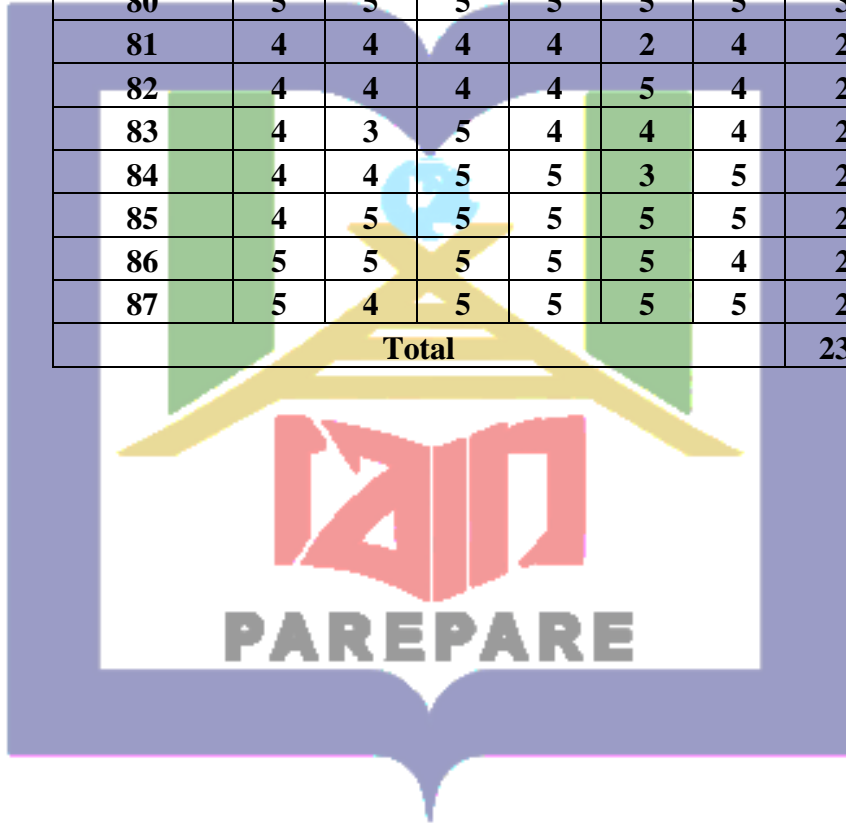
VARIABEL (Y) NASABAH MEMILIH <i>INTERNET BANKING</i>						
NO.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Layanan <i>internet banking</i> fleksibel untuk digunakan					
2.	Banyak layanan transaksi yang tersedia pada <i>internet banking</i>					
3.	Adanya kemauan untuk menggunakan layanan <i>internet banking</i>					
4.	Kantor Bank Mandiri KCP Parepare Patompo berada di tengah kota yang memudahkan nasabah untuk mengunjunginya					
5.	Produk <i>internet banking</i> selalu diperbarui					
6.	Layanan <i>internet banking</i> dapat memenuhi tuntutan profesi nasabah					

Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Mudah Diakses (X1)

Responden	Variabel Mudah Diakses (X1)						Jumlah
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	5	4	4	5	4	5	27
3	5	5	5	5	3	4	27
4	4	4	4	5	4	5	26
5	4	4	4	4	4	4	24
6	5	5	5	4	5	5	29
7	5	5	5	5	5	5	30
8	5	5	5	5	5	5	30
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	4	4	5	4	4	25
11	4	5	5	5	4	5	28
12	4	4	4	5	4	5	26
13	4	4	4	4	4	5	25
14	5	4	5	4	5	5	28
15	4	4	4	5	5	5	27
16	4	5	4	5	5	5	28
17	4	4	4	4	4	4	24
18	5	4	4	4	4	5	26
19	5	5	5	5	5	5	30
20	5	5	5	5	3	5	28
21	5	5	5	5	5	5	30
22	5	3	5	4	4	4	25
23	4	4	4	5	3	3	23
24	5	5	5	5	5	5	30
25	4	4	4	4	4	4	24
26	5	5	5	5	4	5	29
27	5	4	5	5	5	5	29
28	4	4	4	3	5	4	24
29	5	5	4	5	4	5	28
30	5	5	5	5	4	5	29
31	5	4	5	4	5	5	28
32	4	4	5	5	4	4	26

33	4	4	4	3	4	4	23
34	5	5	5	5	5	5	30
35	5	4	5	3	5	4	26
36	4	4	5	4	4	4	25
37	4	4	5	4	5	5	27
38	4	4	5	5	4	4	26
39	4	4	5	5	4	5	27
40	4	4	5	5	4	4	26
41	5	5	5	5	5	5	30
42	4	4	3	4	4	3	22
43	4	4	5	4	4	4	25
44	4	3	4	4	3	3	21
45	4	4	3	5	5	5	26
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	4	5	5	4	26
48	5	5	5	2	5	5	27
49	4	5	5	5	4	5	28
50	5	4	5	5	5	5	29
51	5	5	4	5	5	5	29
52	4	4	5	5	5	5	28
53	4	4	4	5	5	5	27
54	5	5	5	5	4	5	29
55	5	5	5	4	5	5	29
56	5	5	5	5	5	5	30
57	4	4	5	5	5	5	28
58	5	5	5	5	5	5	30
59	4	3	4	4	5	5	25
60	4	3	5	4	4	3	23
61	4	4	5	4	4	5	26
62	5	5	5	5	4	5	29
63	5	3	4	4	4	5	25
64	5	5	5	5	4	5	29
65	5	4	4	5	5	5	28
66	5	4	5	5	5	4	28
67	5	5	5	5	5	5	30
68	3	3	3	3	4	4	20

69	5	4	4	5	5	4	27
70	5	5	5	5	5	5	30
71	5	4	4	5	5	5	28
72	5	5	5	5	5	5	30
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	4	5	5	5	5	28
75	3	3	3	3	3	5	20
76	5	4	4	5	5	5	28
77	4	3	4	4	3	4	22
78	5	4	4	5	5	5	28
79	5	5	5	5	4	5	29
80	5	5	5	5	5	5	30
81	4	4	4	4	2	4	22
82	4	4	4	4	5	4	25
83	4	3	5	4	4	4	24
84	4	4	5	5	3	5	26
85	4	5	5	5	5	5	29
86	5	5	5	5	5	4	29
87	5	4	5	5	5	5	29
Total							2342

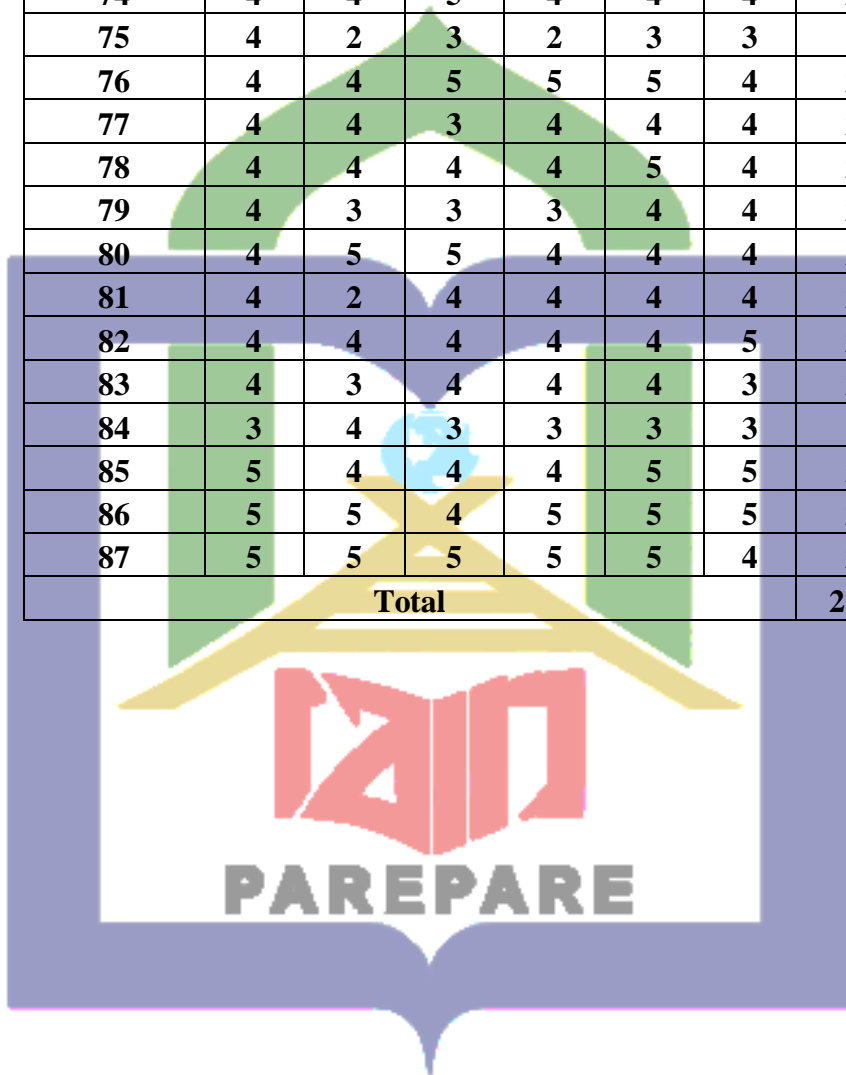


Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Tingkat Kepercayaan (X2)

Responden	Variabel Tingkat Kepercayaan (X2)						Jumlah
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	5	4	4	5	4	4	26
2	5	4	4	4	4	4	25
3	5	4	5	5	5	4	28
4	5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	4	4	24
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	5	5	5	5	30
8	4	4	5	5	5	5	28
9	5	5	5	5	5	5	30
10	5	4	4	5	5	4	27
11	5	5	5	5	4	5	29
12	5	4	4	5	4	4	26
13	5	4	4	5	4	5	27
14	4	4	4	5	5	4	26
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	5	5	5	27
17	5	5	5	4	4	4	27
18	5	4	4	5	5	4	27
19	5	5	5	5	5	4	29
20	5	5	4	5	5	5	29
21	5	5	5	5	5	5	30
22	4	4	4	4	4	4	24
23	3	3	4	3	3	3	19
24	5	5	5	4	5	4	28
25	4	3	4	4	4	4	23
26	5	4	4	5	5	5	28
27	5	4	4	5	4	5	27
28	4	3	4	4	3	3	21
29	4	3	5	4	5	4	25
30	5	5	4	5	5	3	27
31	5	5	4	4	4	3	25
32	4	4	5	5	4	4	26

33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	3	2	3	4	2	18
36	4	3	4	3	4	3	21
37	4	4	3	4	4	4	23
38	5	3	4	4	5	4	25
39	4	4	3	4	5	5	25
40	5	4	4	5	5	4	27
41	4	4	4	5	5	4	26
42	5	3	4	4	5	4	25
43	4	4	5	5	5	4	27
44	4	3	3	4	4	3	21
45	4	4	3	4	4	4	23
46	5	4	4	5	5	4	27
47	4	4	5	4	5	3	25
48	4	5	4	3	4	4	24
49	5	5	4	4	3	3	24
50	4	3	4	3	4	4	22
51	5	5	4	4	4	3	25
52	4	4	4	4	4	4	24
53	5	4	4	4	3	3	23
54	5	4	4	5	5	5	28
55	4	4	5	4	4	4	25
56	4	4	4	4	4	4	24
57	5	5	4	4	4	3	25
58	5	5	5	5	5	5	30
59	5	5	4	4	3	5	26
60	4	3	4	3	3	3	20
61	4	4	5	5	4	3	25
62	5	5	5	4	5	5	29
63	4	4	3	5	4	4	24
64	5	5	4	4	5	5	28
65	4	3	3	4	4	4	22
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	3	4	4	4	3	22
68	4	4	3	4	4	4	23

69	4	4	3	4	4	4	23
70	5	5	5	5	5	5	30
71	4	4	4	5	4	4	25
72	5	5	5	4	5	4	28
73	4	3	4	3	4	4	22
74	4	4	5	4	4	4	25
75	4	2	3	2	3	3	17
76	4	4	5	5	5	4	27
77	4	4	3	4	4	4	23
78	4	4	4	4	5	4	25
79	4	3	3	3	4	4	21
80	4	5	5	4	4	4	26
81	4	2	4	4	4	4	22
82	4	4	4	4	4	5	25
83	4	3	4	4	4	3	22
84	3	4	3	3	3	3	19
85	5	4	4	4	5	5	27
86	5	5	4	5	5	5	29
87	5	5	5	5	5	4	29
Total							2195

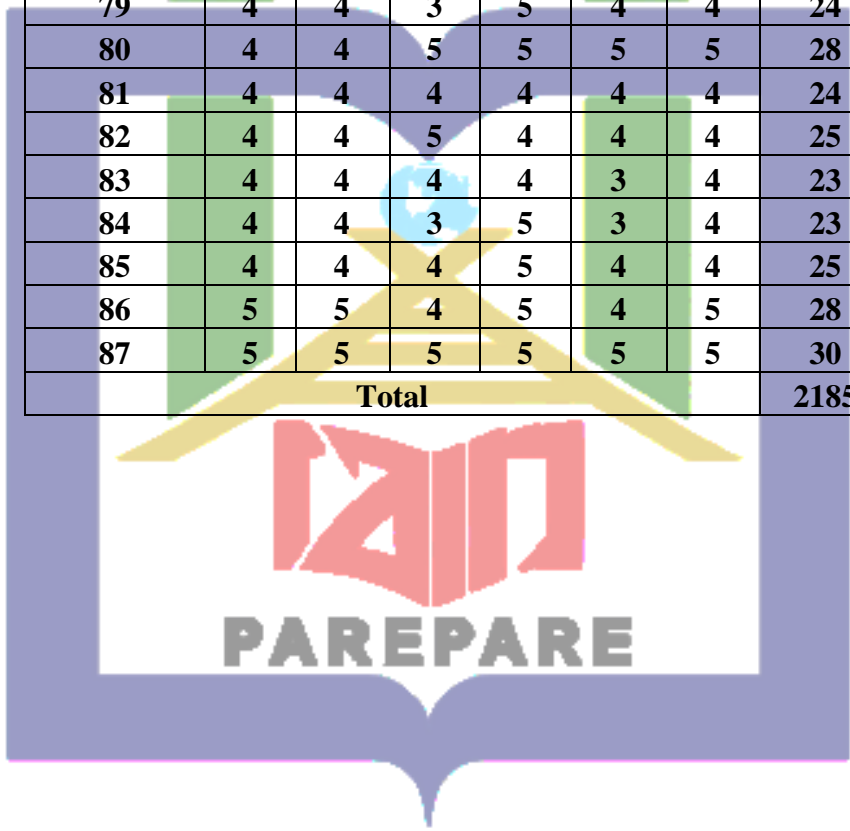


Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Nasabah Memilih *Internet Banking* (Y)

Responden	Variabel Nasabah Memilih <i>Internet Banking</i> (Y)						Jumlah
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	4	4	4	5	4	4	25
2	4	5	4	5	4	5	27
3	5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	4	5	5	5	28
5	4	4	4	4	4	4	24
6	5	4	5	5	5	5	29
7	5	5	5	5	5	5	30
8	4	4	5	5	4	4	26
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	4	5	5	5	5	29
12	4	5	4	5	4	4	26
13	4	4	4	4	4	5	25
14	5	5	5	5	4	4	28
15	4	4	4	4	4	4	24
16	5	5	4	5	5	5	29
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	5	5	4	4	26
19	5	4	5	4	5	5	28
20	5	4	5	5	5	5	29
21	5	5	5	5	5	5	30
22	4	4	4	4	4	4	24
23	3	3	3	5	3	3	20
24	5	5	5	5	5	5	30
25	3	4	3	4	2	4	20
26	5	4	4	5	5	3	26
27	4	5	4	4	4	5	26
28	3	3	3	4	4	4	21
29	5	3	5	4	4	5	26
30	5	4	5	5	4	5	28
31	4	4	5	5	4	4	26

32	3	4	4	5	4	5	25
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	3	5	4	3	23
36	3	4	4	5	4	4	24
37	3	4	4	3	4	3	21
38	4	4	4	5	3	4	24
39	3	4	3	5	4	4	23
40	4	4	4	5	4	5	26
41	4	5	4	5	4	3	25
42	4	3	4	4	3	4	22
43	4	4	3	5	4	4	24
44	3	4	4	5	3	4	23
45	4	4	4	3	4	3	22
46	4	4	4	5	4	4	25
47	3	4	4	5	3	3	22
48	3	4	5	4	4	3	23
49	5	4	4	4	4	3	24
50	4	4	4	4	4	4	24
51	4	4	4	5	3	3	23
52	4	4	4	5	4	4	25
53	5	4	4	3	4	4	24
54	5	5	4	5	4	4	27
55	5	5	4	3	4	3	24
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	5	3	4	3	23
58	5	5	5	5	5	5	30
59	4	5	4	4	4	3	24
60	4	5	4	5	4	5	27
61	4	5	4	5	4	4	26
62	5	5	5	5	4	5	29
63	3	4	3	5	4	3	22
64	5	5	5	4	5	5	29
65	4	4	3	4	4	3	22
66	4	4	5	5	3	3	24
67	4	4	4	3	4	4	23

68	3	4	4	4	4	4	23
69	4	4	3	5	3	3	22
70	5	5	4	5	5	5	29
71	4	4	4	3	3	4	22
72	5	5	4	5	4	4	27
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	4	4	3	4	3	22
75	4	4	4	5	3	3	23
76	4	4	5	3	4	4	24
77	4	4	4	4	4	5	25
78	4	4	4	3	3	4	22
79	4	4	3	5	4	4	24
80	4	4	5	5	5	5	28
81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	5	4	4	4	25
83	4	4	4	4	3	4	23
84	4	4	3	5	3	4	23
85	4	4	4	5	4	4	25
86	5	5	4	5	4	5	28
87	5	5	5	5	5	5	30
Total							2185



Hasil Uji Reliabilitas

1. Untuk item-item variabel X1

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	87	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	87	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,783	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	22,43	4,782	,639	,728
X1.2	22,64	4,418	,660	,716
X1.3	22,37	4,979	,492	,759
X1.4	22,36	4,860	,452	,771
X1.5	22,51	4,834	,427	,779
X1.6	22,30	4,863	,558	,744

2. Untuk item-item X2

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	87	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	87	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,829	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	20,80	6,740	,605	,803
X2.2	21,17	5,958	,602	,802
X2.3	21,10	6,443	,532	,815
X2.4	20,97	5,941	,690	,782
X2.5	20,91	6,340	,620	,797
X2.6	21,20	6,229	,570	,808

3. Untuk item-item pernyataan pada variabel Y

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	87	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	87	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,769	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	20,97	4,755	,622	,706
Y.2	20,89	5,359	,523	,736
Y.3	20,95	5,091	,499	,738
Y.4	20,66	5,601	,246	,805
Y.5	21,09	4,712	,655	,698
Y.6	21,02	4,534	,593	,712

Uji Normalitas Kolmogrov Smirnof

Hasil Analisis Residual:

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tingkat Kepercayaan, Mudah Diakses ^b		Enter

a. Dependent Variable: Nasabah Memilih Internet Banking
b. All requested variables entered.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,749 ^a	,561	,550	1,76120

a. Predictors: (Constant), Tingkat Kepercayaan, Mudah Diakses
b. Dependent Variable: Nasabah Memilih Internet Banking

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	332,298	2	166,149	53,565	,000 ^b
	Residual	260,553	84	3,102		
	Total	592,851	86			
a. Dependent Variable: Nasabah Memilih Internet Banking						
b. Predictors: (Constant), Tingkat Kepercayaan, Mudah Diakses						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,762	2,092		3,232	,002
	Mudah Diakses	,116	,089	,113	1,305	,195
	Tingkat Kepercayaan	,604	,077	,680	7,818	,000
a. Dependent Variable: Nasabah Memilih Internet Banking						

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19,3441	28,3520	25,1149	1,96569	87
Residual	-3,43028	5,49695	,00000	1,74060	87
Std. Predicted Value	-2,936	1,647	,000	1,000	87
Std. Residual	-1,948	3,121	,000	,988	87
a. Dependent Variable: Nasabah Memilih Internet Banking					



PAREPARE

Hasil Analisis Kolmogrov Smirnov Residual:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,74059941
Most Extreme Differences	Absolute	,051
	Positive	,043
	Negative	-,051
Test Statistic		,051
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Hasil Uji Multikolinearitas :

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tingkat Kepercayaan, Mudah diakses ^b		Enter
a. Dependent Variable: Nasabah Memilih Internet Banking			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,749 ^a	,561	,550	1,761
a. Predictors: (Constant), Tingkat Kepercayaan, Mudah diakses				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	332,298	2	166,149	53,565	,000 ^b
	Residual	260,553	84	3,102		
	Total	592,851	86			
a. Dependent Variable: Nasabah Memilih Internet Banking						
b. Predictors: (Constant), Tingkat Kepercayaan, Mudah diakses						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,762	2,092		3,232	,002		
	Mudah diakses	,116	,089	,113	1,305	,195	,692	1,445
	Tingkat Kepercayaan	,604	,077	,680	7,818	,000	,692	1,445
a. Dependent Variable: Nasabah Memilih Internet Banking								

Collinearity Diagnostics ^a						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Mudah diakses	Tingkat Kepercayaan
1	1	2,989	1,000	,00	,00	,00
	2	,007	21,021	,50	,01	,78
	3	,004	27,018	,50	,99	,22
a. Dependent Variable: Nasabah Memilih Internet Banking						

PAREPARE

Hasil Pengujian Analisis Linear Berganda Regression

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tingkat kepercayaan (X2), Mudah diakses(X1) ^b		Enter
a. Dependent Variable: Nasabah memilih internet banking (Y)			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,749 ^a	,561	,550	1,76120
a. Predictors: (Constant), Tingkat kepercayaan (X2), Mudah diakses(X1)				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	332,298	2	166,149	53,565	,000 ^b
	Residual	260,553	84	3,102		
	Total	592,851	86			
a. Dependent Variable: Nasabah memilih internet banking (Y)						
b. Predictors: (Constant), Tingkat kepercayaan (X2), Mudah diakses(X1)						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,762	2,092		3,232	,002
	Mudah diakses(X1)	,116	,089	,113	1,305	,195
	Tingkat kepercayaan (X2)	,604	,077	,680	7,818	,000
a. Dependent Variable: Nasabah memilih internet banking (Y)						

Dokumentasi Penelitian







BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama lengkap Mirnawati Dewi, lahir di Suppa (Pinrang), Kecamatan Suppa, Provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 5 Oktober 1995. Penulis merupakan anak ke-4 dari 5 bersaudara yaitu Sapriani, Indah, Baharuddin dan Nurfatya dari pasangan Muh. Yusuf dan Najerah. Penulis memulai jenjang pendidikan pada Sekolah Dasar Negeri 99 Kecamatan Suppa (2002-2008) melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Suppa (2008-2011) dan SMA Negeri 1 Suppa yang sekarang lebih dikenal dengan SMA Negeri 4 Pinrang (2011-2014) kemudian melanjutkan jenjang pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan terdaftar sebagai mahasiswa program sarjana (S1) pada program studi Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam pada tahun 2014 sampai dengan penyelesaian penulisan skripsi ini. Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Salo Dua, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang dan melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Sulselbar Cabang Sengkang, Kabupaten Wajo Provinsi Sulawesi Selatan.