

**FAKTOR PENGARUH TERHADAP PENGGUNAAN INTERNET BANKING
PADA NASABAH KOPERASI**

Sheren Regina Dau ¹

Email: sherenreqina@yahoo.com

Jajuk Suprijati ² (Dosen Pembimbing Wajib)

Email: Jajuk.suprijati@unitomo.ac.id

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas
Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

ABSTRAK

Layanan internet banking belum dimanfaatkan sepenuhnya oleh sebagian nasabah koperasi dan cenderung tidak diminati, nasabah lebih memilih menggunakan fasilitas lainnya seperti penggunaan ATM atau datang ke kantor koperasi langsung. Nasabah masih beranggapan bahwa sistem internet banking yang rumit dan juga masih meragukan risiko dari keamanan internet banking. Berdasarkan fenomena tersebut, perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap penggunaan internet banking. Metode yang digunakan adalah analisis regresi berganda yang berguna untuk mengukur arah dan kuatnya pengaruh beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen. Pengumpulan data dilakukan melalui pembagian kuesioner secara langsung kepada responden nasabah Koperasi Tri Capital Investama. Kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner. Hasil penelitian adalah secara parsial variabel teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan internet banking. Secara simultan pengaruh positif variabel teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap penggunaan internet banking sebesar 56%.

Kata Kunci: koperasi, internet banking, analisis regresi berganda

ABSTRACT

Internet banking services have not been fully utilized by some cooperative customers and tend to be unpopular, customers prefer to use other facilities such as using an ATM or coming to the cooperative office directly. Customers still think that the internet banking system is complicated and also doubt the risks of internet banking security. Based on this phenomenon, research needs to be carried out which aims to determine the influence of information technology, convenience, risks and service features on the use of internet banking. The method used is multiple regression analysis which is useful for measuring the direction and strength of the influence of several independent variables on one dependent variable. Data collection was carried out by distributing questionnaires directly to Tri Capital Investama Cooperative customer respondents. There were 100 questionnaires distributed. The results of the research were that partially the variables of information technology, convenience, risk and service features have a positive and significant effect on the use of internet banking. Simultaneously, the positive influence of information technology variables, convenience, risk and service features on internet banking use is 56%.

Keywords: cooperatives, internet banking, multiple regression analysis

I. LATAR BELAKANG

Saat ini pengelolaan sistem dan teknologi informasi sebagai pendukung proses bisnis modern merupakan tantangan besar bagi para manajer bisnis dan teknologi informasi serta para praktisi bisnis lainnya (O'Brien, 2005). Teknologi informasi menurut Davis diartikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang menggunakan teknologi informasi yang dapat bekerja lebih cepat (Maharsi dan Yuliani, 2007). *Internet banking* merupakan perkembangan teknologi informasi yang diadopsi oleh perbankan untuk mengembangkan pelayanan. *Internet banking* yang memiliki berbagai keuntungan bagi nasabah sebuah bank. Aplikasi *internet banking* adalah salah satu produk aplikasi di dunia perbankan yang diakui sebagai aplikasi modern yang membantu bank berkomunikasi dengan nasabah (Antoni, 2015). Hasil penelitian Iqbal dkk. (2019) dan Asti dkk. (2021) menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat teknologi informasi seseorang maka akan semakin positif minat seseorang terhadap perkembangan teknologi khususnya dalam teknologi keuangan sangat umum digunakan saat ini yaitu *internet banking*.

Kemudahan penggunaan sebuah teknologi adalah suatu ukuran kepercayaan individu dapat dengan mudah memahami dan menggunakan sistem teknologi (Desmayanti, 2012). Hasil penelitian Nurhayati (2020) dan Sutrimono (2024) menyatakan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

Selain kemudahan, risiko-risiko pada layanan *internet banking* juga harus diawasi oleh pihak bank (Pavlou, 2003). Hasil penelitian Pribadi (2019) dan Putri (2019) menyatakan bahwa risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Salah satu yang tidak kalah menariknya adalah fitur layanan. Fitur layanan yang disediakan sangat menjadi sebuah peran penting dalam menjaga kepuasan nasabah menggunakan suatu produk yang disediakan, beberapa indikator yang ada dalam fitur layanan diantaranya kelengkapan fasilitas yang disediakan, mampu memberikan solusi bagi kebutuhan nasabah, keamanan dari serangan virus yang ada, minimnya biaya yang digunakan dalam suatu produk (Amijaya, 2018). Hasil penelitian Olga (2021) menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat generasi milenial menggunakan *internet banking*. Khotijah (2023) menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat generasi milenial menggunakan *internet banking*.

Koperasi digital TC Invest memiliki aplikasi i Juara dan TCI Mobile untuk memudahkan anggota bertransaksi dan berniaga. Salah satu fasilitas penggunaan aplikasi ini adalah *internet banking*. *Internet banking* berperan sebagai pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Namun layanan *internet banking* belum dimanfaatkan sepenuhnya oleh sebagian nasabah koperasi dan cenderung tidak diminati, nasabah lebih memilih menggunakan fasilitas lainnya seperti penggunaan ATM atau datang ke kantor koperasi langsung. Nasabah masih beranggapan bahwa sistem *internet banking* yang rumit dan juga masih meragukan risiko dari keamanan *internet banking*.

Berdasarkan fenomena tersebut, perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap penggunaan *internet banking* pada nasabah koperasi Tri Capital Investama

II. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (Khadir dan Triwahyuni, 2003). Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan Perangkat Lunak) melainkan juga untuk mengirimkan informasi (LMIS, 1999). Menurut Sutarbi, (2004) terdapat 4 indikator teknologi informasi dalam internet banking meliputi: 1) Kecepatan dalam menggunakan *internet banking*. 2) Banyaknya manfaat yang didapatkan dari *internet banking*, 3) Keefektifan transaksi yang dilakukan menggunakan *internet banking*, 4) Mendukung aktivitas nasabah.

Kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Desmayanti, 2012). Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Menurut Thompson (2004) ada 4 indikator kemudahan penggunaan internet banking, antara lain meliputi (Putri, 2019): 1) Dapat menghemat waktu nasabah sehingga tidak perlu datang langsung kelokasi, 2) Transaksi yang dibutuhkan nasabah tersedia pada produk *internet banking*, 3) Kemudahan nasabah dalam pengoperasian, mudah dipelajari/dipahami bagi nasabah sendiri, 4) *Internet banking* sangat fleksibel karena dapat dilakukan dimana saja Risiko adalah suatu keadaan tidak pasti untuk memilih melakukan transaksi atau tidak, pertimbangan tersebut berupa jarak dan suasana dalam melakukan transaksi online dan infrastruktur global yang banyak mengandung unsur risiko (Yudha dan Isgiyarta, 2015). Risiko menghadirkan penilaian individu terhadap kemungkinan yang berhubungan atas hasil positif ataupun negatif dari suatu transaksi (Faradilla, 2018). Risiko-risiko pada layanan *internet banking* yang harus diawasi oleh pihak bank diantaranya (Pavlou, 2003): 1) Risiko Strategis (*Strategic Risk*), 2) Risiko transaksi (*Transaction Risk*), 3) Risiko kepatuhan (*Compliance Risk*), 4) Risiko Reputasi (*Reputational Risk*), 5) Risiko Keamanan Informasi (*Information SecurityRisk*).

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk atau fisik (Setyobudi, 2004). Sedangkan Atep adya Barata (2004) mengemukakan bahwa pelayanan adalah daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat untuk menarik minat pelanggan (Barat, 2004). Ciri pelayanan yang baik dalam sebuah perusahaan (Kamir, 2005): 1) Tersedianya karyawan yang baik, dengan adanya karyawan yang melayani secara ramah, sopan dan menarik akan membuat nasabah menjadi nyaman, 2) Mampu melayani secara cepat dan tepat, prosedur pelayanan harus dilakukan dengan baik, 3) Mampu berkomunikasi, dengan adanya komunikasi dan penyampaian yang tepat serta mampu secara cepat memahami keinginan dari nasabah.

Minat merupakan keinginan seseorang yang didorong oleh suatu keinginan setelah melihat, mengamati, dan membandingkan serta mempertimbangkan dengan kebutuhan yang diinginkannya (Pratama & Suputra, 2019). Minat ulang adalah sebagai tingkatan keinginan atau niat seseorang untuk menggunakan sebuah teknologi informasi secara terus-menerus dengan asumsi bahwa orang tersebut memiliki akses terhadap teknologi informasi (Jati & Laksito, 2019). Menurut Hardianti dan Saraswati (2013), terdapat beberapa indikator minat ulang, antara lain: 1) Keinginan untuk terus menggunakan, 2) Berlanjut di masa yang akan datang, 3) Kesesuaian pengguna di masa mendatang, 4) Refrensikan kepada orang lain

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang pengujian hipotesisnya dilakukan dengan pengujian causal hypothesis untuk mengetahui hubungan antar variabel sehingga dapat ditarik kesimpulan untuk menjelaskan fenomena berdasarkan teori yang ada.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Koperasi Tri Capital Investama yang pernah dan ingin menggunakan kembali *internet banking* sebesar 9.000 orang. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *margin of error* (Arikunto, 2014). Dengan tingkat kesalahan 10%, didapatkan sampel sebesar 100 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah nasabah Koperasi Tri Capital Investama yang ingin menggunakan *internet banking*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah 1) Dokumentasi, cara pengumpulan data yang dilakukan melalui catatan-catatan yang ada dan sudah tersedia seperti data aplikasi nasabah dan lain-lain, 2) Kuesioner, cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar isian atau daftar pernyataan yang telah disiapkan dan disusun sedemikian rupa sehingga responden hanya tinggal mengisi atau menandainya dengan mudah dan cepat. Jawaban pernyataan kuesioner berupa pendapat responden, didesain menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur pendapat responden terhadap suatu pernyataan.

Para responden dipersilahkan memilih kecenderungan pendapatnya terhadap masing-masing pernyataan variabel, dengan jalan melingkari salah satu pendapat dari lima pilihan pendapat yang disediakan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Ada 5 (lima) pilihan pendapat dalam suatu pernyataan yang disediakan untuk variabel *independent*, yaitu pendapat dengan skor paling rendah sampai pendapat dengan skor paling tinggi, sebagai berikut: 1=Sangat Tidak Setuju (STS), 2=Tidak Setuju (TS), 3=Cukup Setuju (CS), 4=Setuju (S), 5= Sangat Setuju (SS)

Teknik analisis data yang digunakan adalah 1) Deskripsi Karakteristik Responden, 2) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, 3) Analisis Regresi Berganda

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Laki-laki	54	54
Perempuan	46	46
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 orang (54%), sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 46 orang (46%)

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Prosentase (%)
16 – 25	36	36
26 – 35	38	38
36 – 45	16	16
> 46	10	10
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang berusia antara 16 sampai dengan 25 tahun sebanyak 36 orang (36%), responden yang berusia antara 26 sampai dengan 35 tahun sebanyak 38 orang (38%), responden yang berusia antara 36 sampai dengan 45 tahun sebanyak 16 orang (16%), dan responden yang berusia lebih dari 46 tahun sebanyak 10 orang (10%)

c. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	32	32
TNI/Polri/PNS	9	9
Wiraswasta	21	21
Ibu Rumah Tangga	6	6
Karyawan Swasta	18	18
Pensiunan	14	14
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan pelajar atau mahasiswa sebanyak 32 orang (32%), responden dengan pekerjaan TNI/Polri/PNS sebanyak 9 orang (9%), Wiraswasta sebanyak 21 orang (21%), Ibu rumah tangga sebanyak 6 orang (6%), responden yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 18 orang (18%), sedangkan responden pensiunan karyawan sebanyak 14 orang (14%).

d. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi menggunakan *internet banking*

Tabel 4. Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan *Internet banking*

Frekuensi menggunakan <i>internet banking</i> per bulan	Responden	Prosentase (%)
2-4	41	41
5-7	27	27
>8	32	32
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Tabel 4 menunjukkan bahwa dalam satu bulan responden menggunakan *internet banking* 2-4 kali sebanyak 41 orang dengan prosentase 41%, sedangkan yang menggunakan 5-7 kali sebanyak 27 orang dengan prosentase 27%, dan yang menggunakan lebih dari 8 kali sebanyak 32 orang dengan prosentase 32%.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Aktifitas penelitian yang menggunakan suatu instrumen berupa kuesioner diperlukan pengujian kualitas kuesioner berupa pengukuran yang berkaitan dengan validitas dan reliabilitas kuesioner tersebut. Hal ini sangat penting untuk menentukan alat pengukuran tersebut dapat digunakan atau tidak dalam mengumpulkan data yang diperlukan, sehingga bisa diperoleh hasil pengujian hipotesis yang tepat sasaran. Oleh karena itu, sangat diperlukan instrumen penelitian yang memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi.

a. Uji Validitas

Uji validitas data *pre-test* dari 50 responden yang dilakukan sebagai berikut:

Uji Hipotesis :

H₀: $r_c < 0,3$: indikator tidak valid

H₁: $r_c \geq 0,3$: indikator valid

Dengan menggunakan bantuan program SPSS, koefisien korelasi terkoreksi didapatkan dari *Corrected Item-Total Correlation* (r_c) sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Setiap Indikator

Variabel	Indikator	r_c	Keterangan
Teknologi Informasi (X ₁)	X _{1.1}	0,661	Valid
	X _{1.2}	0,716	Valid
	X _{1.3}	0,572	Valid
	X _{1.4}	0,612	Valid
Kemudahan (X ₂)	X _{2.1}	0,610	Valid
	X _{2.2}	0,530	Valid
	X _{2.3}	0,659	Valid
	X _{2.4}	0,665	Valid
Risiko (X ₃)	X _{3.1}	0,883	Valid
	X _{3.2}	0,870	Valid
	X _{3.3}	0,796	Valid
	X _{3.4}	0,783	Valid
Fitur Layanan (X ₄)	X _{4.1}	0,884	Valid
	X _{4.2}	0,892	Valid
	X _{4.3}	0,770	Valid
Penggunaan internet banking (Y)	Y ₁	0,457	Valid
	Y ₂	0,518	Valid
	Y ₃	0,567	Valid
	Y ₄	0,584	Valid
	Y ₅	0,471	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Tabel 5 memperlihatkan bahwa semua *Corrected Item-Total Correlation*, yaitu $r_c \geq 0,3$, maka H_0 ditolak, berarti indikator X₁₁ sampai Y₅ valid, sehingga layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas kuesioner yang digunakan adalah uji Cronbach's Alpha.

Uji hipotesis :

H_0 : $\alpha \leq 0,6$: kuesioner tidak reliabel

H_1 : $\alpha > 0,6$: kuesioner reliabel

Dengan menggunakan bantuan program SPSS diperoleh nilai Cronbach's Apha sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha

Variabel	Indikator	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Teknologi Informasi (X ₁)	X _{1.1}	0,812	0,761	Reliabel
	X _{1.2}		0,726	Reliabel
	X _{1.3}		0,791	Reliabel
	X _{1.4}		0,775	Reliabel
Kemudahan (X ₂)	X _{2.1}	0,800	0,752	Reliabel
	X _{2.2}		0,791	Reliabel

Variabel	Indikator	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Risiko (X ₃)	X _{2.3}	0,927	0,727	Reliabel
	X _{2.4}		0,727	Reliabel
	X _{3.1}		0,889	Reliabel
	X _{3.2}		0,892	Reliabel
Fitur Layanan (X ₄)	X _{3.3}	0,922	0,918	Reliabel
	X _{3.4}		0,920	Reliabel
	X _{4.1}		0,857	Reliabel
Penggunaan Internet banking (Y)	X _{4.2}	0,737	0,851	Reliabel
	X _{4.3}		0,959	Reliabel
	Y ₁		0,735	Reliabel
	Y ₂		0,684	Reliabel
	Y ₃		0,667	Reliabel
	Y ₄		0,663	Reliabel
	Y ₅		0,711	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Dari tabel 6 didapatkan semua nilai $\alpha > 0,6$, maka H₀ ditolak, berarti keseluruhan variabel kuesioner tersebut cukup reliabel atau konsisten dalam melakukan fungsi ukurnya.

3. Analisis Regresi Berganda

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, data skor indikator setiap variabel dijumlahkan kemudian dihitung rata-ratanya sebagai data skor setiap variabel sebagai berikut:

Tabel 7. Data Skor Kuesioner Setiap Variabel Regresi

Responden	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Y	Responden	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Y
1	4,0	4,0	4,0	3,7	4,2	51	4,3	4,3	4,0	4,3	4,2
2	5,0	5,0	4,5	4,3	4,8	52	4,0	4,3	4,3	4,0	4,0
3	5,0	5,0	4,0	4,0	4,6	53	4,3	4,5	4,3	4,3	4,6
4	4,5	4,5	4,5	4,0	4,0	54	4,3	4,8	4,5	4,0	4,4
5	4,0	5,0	4,0	4,3	4,2	55	4,5	4,8	4,0	4,0	4,4
6	4,0	4,0	4,3	4,0	4,6	56	4,0	4,0	3,0	3,7	3,4
7	4,0	3,3	3,8	3,7	3,8	57	4,5	4,5	4,0	4,0	4,0
8	4,0	4,0	4,3	4,3	4,4	58	3,8	3,5	2,8	4,0	4,0
9	4,3	4,5	4,0	4,0	4,2	59	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0

Responde n	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Y	Responde n	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Y
0	4, 3	4, 0	4, 0	4, 0	4, 0	60	4, 0	4, 0	4, 0	5, 0	4, 2
11	4, 0	4, 0	4, 0	4, 0	4, 0	61	4, 0	4, 5	4, 0	4, 3	4, 0
12	4, 0	3, 5	4, 0	4, 0	4, 0	62	4, 5	5, 0	5, 0	4, 7	4, 8
13	5, 0	4, 0	5, 0	4, 3	4, 4	63	4, 3	4, 5	4, 3	4, 0	4, 0
14	4, 3	4, 5	4, 0	4, 0	4, 0	64	4, 0	4, 3	4, 0	4, 0	4, 0
15	4, 8	5, 0	4, 5	4, 7	4, 0	65	3, 8	3, 8	3, 5	3, 3	3, 2
16	4, 3	4, 5	4, 0	4, 3	3, 8	66	4, 0	4, 0	4, 0	4, 0	4, 0
17	4, 8	5, 0	4, 5	4, 3	4, 2	67	4, 3	4, 0	4, 3	5, 0	4, 6
18	4, 3	4, 8	4, 3	4, 0	4, 6	68	4, 0	4, 5	4, 0	4, 3	4, 2
19	5, 0	4, 0	4, 0	4, 0	4, 0	69	4, 5	4, 5	4, 0	4, 3	4, 4
20	3, 8	4, 3	3, 0	4, 0	4, 0	70	4, 0	4, 0	4, 0	4, 3	4, 0
21	4, 0	3, 3	3, 5	4, 0	4, 0	71	4, 5	4, 5	3, 8	4, 0	4, 6
22	4, 0	3, 8	4, 0	3, 3	3, 8	72	3, 8	3, 5	3, 5	3, 3	3, 8
23	4, 8	4, 3	4, 0	3, 3	4, 2	73	4, 8	4, 0	4, 3	2, 7	4, 0
24	3, 8	3, 3	3, 3	3, 7	3, 6	74	4, 0	4, 0	3, 8	3, 3	4, 0
25	4, 0	4, 5	4, 0	4, 0	4, 2	75	4, 0	4, 0	3, 8	3, 3	4, 0
26	4, 0	3, 8	4, 0	3, 3	3, 8	76	3, 5	4, 0	3, 8	4, 0	3, 6
27	4, 0	4, 5	3, 5	4, 0	4, 4	77	4, 3	4, 8	4, 0	4, 0	4, 2
28	4, 0	3, 3	3, 3	4, 0	4, 0	78	4, 3	4, 8	3, 5	4, 0	3, 8
29	4, 0	4, 0	4, 0	4, 0	4, 0	79	4, 3	4, 5	3, 8	4, 0	4, 0
30	4, 0	4, 5	4, 0	4, 0	4, 0	80	4, 3	4, 3	3, 5	4, 0	3, 8
31	5, 0	4, 3	4, 0	5, 0	4, 6	81	4, 5	4, 5	4, 3	3, 7	3, 8
32	3, 8	4, 3	4, 0	4, 7	4, 8	82	4, 0	4, 8	4, 3	4, 0	3, 8

Responde n	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Y	Responde n	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Y
33	3, 8	3, 5	3, 3	4, 0	3, 8	83	4, 3	5, 0	3, 3	3, 7	4, 4
34	4, 0	4, 5	4, 0	4, 0	4, 0	84	4, 0	4, 0	3, 5	3, 3	3, 8
35	5, 0	4, 8	4, 0	4, 7	4, 6	85	3, 5	4, 0	3, 8	2, 3	3, 4
36	4, 3	4, 3	4, 0	4, 7	4, 2	86	3, 8	3, 0	3, 8	3, 3	3, 8
37	4, 0	4, 5	4, 0	5, 0	4, 4	87	4, 3	4, 0	3, 5	3, 3	3, 8
38	4, 0	4, 0	4, 0	4, 0	4, 0	88	3, 8	4, 0	4, 0	3, 3	4, 2
39	4, 0	4, 3	4, 0	4, 7	4, 2	89	3, 5	4, 0	3, 8	2, 7	3, 8
40	3, 8	3, 5	3, 0	4, 0	3, 4	90	4, 5	4, 3	4, 3	3, 3	4, 2
41	4, 0	4, 0	4, 0	4, 0	4, 0	91	4, 0	4, 0	4, 0	4, 0	4, 0
42	3, 8	3, 3	3, 5	4, 0	3, 8	92	3, 5	4, 5	4, 0	4, 0	4, 0
43	4, 5	3, 8	4, 3	4, 0	4, 2	93	5, 0	5, 0	4, 3	4, 3	4, 8
44	4, 3	3, 8	2, 8	4, 0	3, 8	94	4, 5	4, 0	3, 5	4, 7	4, 0
45	4, 0	3, 5	3, 3	4, 0	4, 0	95	3, 8	3, 8	4, 0	4, 0	3, 8
46	4, 3	4, 5	4, 0	5, 0	4, 8	96	4, 5	5, 0	4, 3	4, 0	4, 4
47	4, 0	3, 5	4, 0	4, 3	4, 2	97	4, 0	4, 8	3, 5	4, 7	4, 6
48	4, 5	4, 5	4, 0	5, 0	4, 4	98	5, 0	4, 0	3, 8	4, 0	4, 2
49	4, 8	5, 0	5, 0	5, 0	4, 8	99	3, 5	3, 0	3, 8	4, 0	3, 8
50	4, 3	4, 0	4, 0	4, 7	4, 0	100	5, 0	5, 0	4, 8	4, 7	5, 0

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

a. Persamaan Model Regresi Linier Berganda

Dengan menggunakan bantuan program SPSS, persamaan model regresi Pengaruh Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan *Internet Banking* didapatkan sebagai berikut:

Tabel 8. Koefisien Model Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.943	.291		3.243	.002		
Teknologi Informasi (X1)	.181	.075	.202	2.430	.017	.642	1.557
Kemudahan (X2)	.152	.059	.219	2.588	.011	.621	1.611
Risiko (X3)	.192	.066	.233	2.899	.005	.691	1.447
Fitur Layanan (X4)	.251	.049	.371	5.112	.000	.844	1.185

a. Dependent Variable: Penggunaan Internet Banking (Y)

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Dari koefisien model regresi pada tabel 8 didapatkan persamaan model regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,943 + 0,181 X_1 + 0,152 X_2 + 0,192 X_3 + 0,251 X_4$$

Persamaan model regresi tersebut menunjukkan bahwa a (intercept) adalah sebesar 0,943, nilai tersebut mempunyai arti bahwa bila tidak disertai Teknologi Informasi (X₁), Kemudahan (X₂), Risiko (X₃), Fitur Layanan (X₄), maka Penggunaan *Internet Banking* (Y) nilainya akan bertambah sebesar 0,943 satuan.

b. Uji Koefisien Regresi (Uji t)

Uji Hipotesis :

H₀ : tidak ada pengaruh Teknologi Informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap penggunaan *Internet Banking*

H₁ : ada pengaruh pengaruh Teknologi Informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap penggunaan *Internet Banking*

Berdasarkan persamaan regresi dari tabel 8 hasil uji hipotesis koefisien regresi diperoleh sebagai berikut:

- 1) Pada variabel Teknologi Informasi (X₁) diperoleh koefisien regresi sebesar 0,181 dan signifikansi 0,017 (< 0,05), maka H₀ ditolak yang artinya terjadi pengaruh yang positif signifikan Teknologi Informasi terhadap Penggunaan *Internet banking*. Apabila faktor Teknologi Informasi diperhatikan, maka Penggunaan *Internet Banking* akan naik nilainya sebesar 0,181 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
- 2) Pada variabel Kemudahan (X₂), diperoleh koefisien regresi sebesar 0,152 dan signifikansi 0,011 (< 0,05), maka H₀ ditolak yang artinya terjadi pengaruh yang positif signifikan faktor Kemudahan terhadap Penggunaan *Internet Banking*. Apabila faktor Kemudahan diperhatikan, maka Penggunaan *Internet Banking* akan naik nilainya sebesar 0,152 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

- 3) Pada variabel Risiko (X_3), diperoleh koefisien regresi sebesar 0,192 dan signifikansi 0,005 ($< 0,05$), maka H_0 ditolak yang artinya terjadi pengaruh yang positif signifikan faktor Risiko terhadap Penggunaan *Internet Banking*. Apabila faktor Risiko diperhatikan, maka Penggunaan *Internet Banking* akan naik nilainya sebesar 0,192 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
- 4) Pada variabel Fitur Layanan (X_4), diperoleh koefisien regresi sebesar 0,251 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), maka H_0 ditolak yang artinya terjadi pengaruh yang positif signifikan faktor Fitur Layanan terhadap Penggunaan *internet banking*. Apabila faktor Fitur Layanan diperhatikan, maka Penggunaan *Internet Banking* sebesar 0,251 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

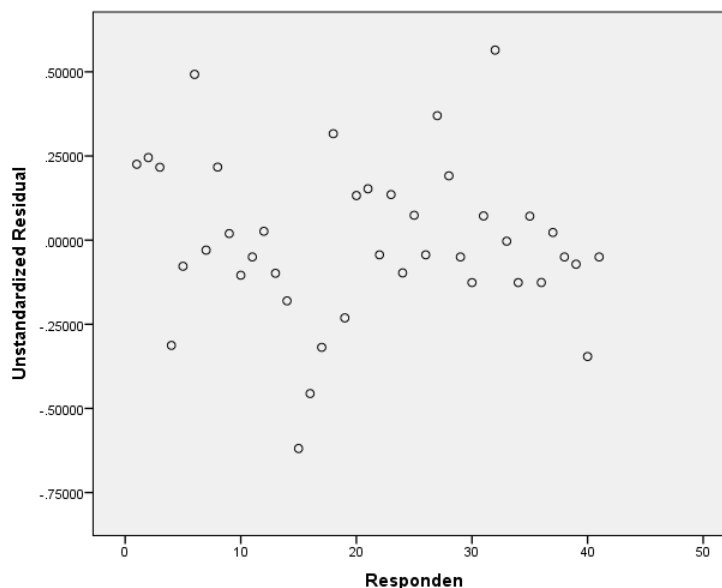
c. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah adanya korelasi linier antara variabel bebas. Untuk memeriksa keberadaan multikolinieritas dilakukan analisis *variance inflation factor* (VIF), dimana bila angka VIF pada masing-masing variabel berada di bawah angka 10, maka tidak terjadi gejala multikolinieritas. Dari tabel 8 tampak bahwa VIF dari semua variabel tersebut di bawah angka 10, maka tidak terjadi gejala multikolinieritas, sehingga analisis regresi dapat dilakukan.

d. Uji Heteroskedastisitas

Dengan bantuan program SPSS, hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

Gambar 1. Diagram Pencar Residual
Sumber: Data Primer Diolah, 2024



Gambar 1 menunjukkan bahwa nilai residual sebagian besar terdistribusi di sekitar nilai nol, maka dapat disimpulkan bahwa nilai varians residual dari pengamatan satu ke pengamatan lainnya sama, artinya bahwa data berasal dari distribusi yang sama dan tidak terjadi perbedaan.

e. Uji Autokorelasi (Uji Independen)

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui korelasi antar nilai pengamatan dalam variabel dependen (autokorelasi), dengan menggunakan uji Durbin Watson sebagai berikut:

Uji hipotesis:

Soetomo Management Review, Volume 3, Nomor 2, Hal 201-217

H_0 : DW = 0, berarti nilai data pengamatan tidak terjadi autokorelasi (acak)

H_1 : DW > 0, berarti nilai data pengamatan terjadi autokorelasi (tidak acak)

Pedoman pengujiannya adalah:

1. Angka DW di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif
2. Angka DW di antara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi
3. Angka DW di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif

Dengan bantuan program SPSS didapatkan sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Durbin Watson

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.760 ^a	.577	.559	.2290	1.646

a. Predictors: (Constant), Fitur Layanan (X4), Risiko (X3), Teknologi Informasi (X1), Kemudahan (X2)

b. Dependent Variable: Penggunaan Internet Banking (Y)

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Hasil analisis menunjukkan bahwa angka DW = 1,668, terletak di antara -2 dan +2 dan nilai DW mendekati nilai 0 (DW = 0), maka H_0 diterima yang berarti nilai data pengamatan tidak terjadi autokorelasi (acak)

f. Uji Model Regresi Linier Berganda (Uji F)

Uji Hipotesis :

H_0 : tidak ada pengaruh Teknologi Informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap penggunaan *Internet Banking*

H_1 : ada pengaruh Teknologi Informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap penggunaan *Internet Banking*

Uji model regresi linier berganda menggunakan metode analisis varians yang juga lebih dikenal dengan Uji F.

Analisis varians diperoleh dengan menggunakan bantuan program SPSS sebagai berikut:

Tabel 10. Analisis Varians Model Regresi Linier Berganda

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6.794	4	1.699	32.401	.000 ^b
Residual	4.980	95	.052		
Total	11.774	99			

a. Dependent Variable: Penggunaan Internet Banking (Y)

b. Predictors: (Constant), Fitur Layanan (X4), Risiko (X3), Teknologi Informasi (X1), Kemudahan (X2)

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Tabel 10 menunjukkan nilai probabilitas sig.0.00 (< 0,05), maka H_0 ditolak. Jadi secara simultan ada pengaruh teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap penggunaan *internet banking*

g. Koefisien Determinasi (R^2)

Perhitungan koefisien determinasi diperoleh dengan menggunakan bantuan program SPSS sebagai berikut:

Tabel 11. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.760 ^a	.577	.559	.2290	1.646

a. Predictors: (Constant), Fitur Layanan (X4), Risiko (X3), Teknologi Informasi (X1), Kemudahan (X2)

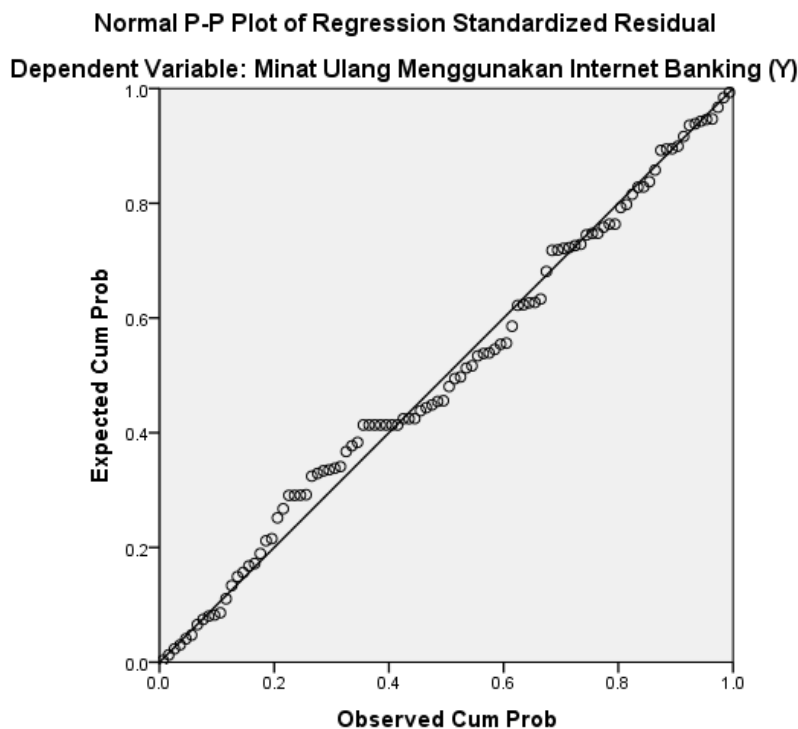
b. Dependent Variable: Penggunaan Internet Banking (Y)

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Tabel 11 memperlihatkan bahwa nilai Adjusted R^2 adalah sebesar 0,559, yang didapatkan dari $1 - (1 - R^2) * (n - 1) / (n - k - 1) = 1 - (1 - 0,577) * (100 - 1) / (100 - 4 - 1)$, dimana n = jumlah data, k = jumlah variabel bebas, artinya adalah model ini bisa menjelaskan hubungan positif secara serempak antara variabel teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan dengan penggunaan *internet banking* sebesar 55,9% dan sisanya sebesar 44,1% dijelaskan oleh variabel lain.

h. Uji Distribusi Normal Data Residual

Untuk menguji, data residual berdistribusi normal atau tidak. dapat dilakukan dengan cara pembuatan grafik plot normal. Dengan bantuan program SPSS dapat dibuat grafik plot normal sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Pencar Residual

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Gambar 2 memperlihatkan plot nilai residual mengikuti garis lurus semakin naik, maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

V. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang faktor pengaruh terhadap penggunaan internet banking pada nasabah koperasi, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan internet banking dengan koefisien regresi sebesar 0,181 dan signifikansi sebesar 0,017
2. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan internet banking koefisien regresi sebesar 0,152 dan signifikansi sebesar 0,011
3. Risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan internet banking dengan koefisien regresi sebesar 0,192 dan signifikansi sebesar 0,005
4. Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan internet banking dengan koefisien regresi sebesar 0,251 dan signifikansi sebesar 0,000
5. Terdapat pengaruh positif secara simultan antara variabel teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap penggunaan internet banking sebesar 55,9% dan sisanya sebesar 44,1% dijelaskan oleh variabel lain.

Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang bisa disampaikan sebagai berikut:

1. Koperasi sebaiknya lebih memperhatikan kemudahan dalam layanan *internet banking*. Seperti kemudahan dalam menyelesaikan transaksi perbankan, kemudahan dalam mengoperasikan *internet banking*, menyederhanakan tahapan-tahapan proses dalam *internet banking*, meningkatkan kemudahan dalam registrasi dan bertransaksi juga mengiklankan betapa mudahnya menggunakan layanan *internet banking* sehingga nasabah yang kurang mengerti teknologi tidak kesusahan dan menjadi terampil saat menggunakan layanan *internet banking* tersebut, sehingga dalam menyelesaikannya dapat dilakukan secara *simple and fast*.
2. Koperasi sebaiknya perlu memperhatikan lagi keluhan-keluhan nasabah terkait kenyamanan saat menggunakan *internet banking*. Masih banyak nasabah merasa kurang nyaman yang disebabkan oleh sering terjadi gangguan jaringan dan sering mengalami trouble yang membuat nasabah menjadi kurang nyaman menggunakan *internet banking* dan memutuskan untuk datang langsung ke bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Amijaya, G. R. (2018). *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking*. Universitas Diponegoro Semarang
- Antoni, D. (2015). Faktor-faktor usability internet banking di Indonesia. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan manajemen*.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Asti, I. S., Suyanto, S., & Kurniawan, A. (2021). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI). *Jurnal Akuntansi AKTIVA*. 2(2). 160-168
- Barat, A. A. (2004). *Dasar-Dasar pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta. 24
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MS Quarterly (online)*. 13(3). 318.
- Desmayanti, E. (2012). *Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas E-filling oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara Online dan Realtime*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Faradilla, N. R., Susilawati, I. R., & Widyarini, I. (2018). *Persepsi Risiko (Perceived Risk) Konsumen Dalam Perilaku Belanja Daring Busana Muslim di Kalangan Mahasiswi Berhijab Trendi di Kota Malang Ditinjau Dari Tipe Kepribadian*.
- Hardianti, & Saraswati, E. (2013). Faktor Minat Perilaku Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis E-Commerce. *Simposium Nasional Akuntansi XVI*
- Iqbal, M., Hasan, A., & Laili, I. (2019). Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan). *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. 7(1). 333-356
- Jati, J. N., Laksito, H. (2019), Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*. 1(2). 1-15
- Kamir. (2005). *Etika Costumer service*. PT Raja Grafindo. Jakarta. 33
- Khotijah, S. (2023). *Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan Internet Banking Pada Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Generasi Milenial Kabupaten Pringsewu)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
- LMIS (Lockheed Martin Information Systems). (1999). *Year 2000 Issues. Statement accessed on company website during 1999*.
- Maharsi, S., & Yuliani. (2007). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(1).
- Nurhayati, N. D. (2020). *Pengaruh Pengetahuan, Risiko dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun)*. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo
- Olga, D. (2021). *Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan Internet Banking Pada Bank Syariah (Studi*

- Kasus Wilayah Tangerang Selatan*). Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta
- Pavlou, D. A. (2003). Customer Acceptance Of Electronic commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model. *International Journal Of Electronic Commerce / Spiring*. 7(3). 69-103.
- Pratama, & Suputra. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 27(2). 927-953
- Pribadi, A. (2019). *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus BRI Syariah Pusat)*. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Putri, O. A. M. (2019). *Pengaruh Risiko, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Semarang (Studi Kasus pada Nasabah Bank BCA Cabang Siliwingsi di Kota Semarang)*. Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang, Semarang
- Setyobudi, I. (2004). *Konsumen dan pelayanan Prima*. Gava Media. Malang. 23.
- Sutarbi, T. (2004). *Analisis Sistem Informasi*. Andi. Jakarta. 14
- Sutrimono, & Maria. (2024). Pengaruh Kemudahan Nasabah Terhadap Penggunaan Internet Banking Klikbca di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Utama Pangkal Pinang Provinsi Bangka Belitung. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*. 19(1). 92-100
- Yudha, H. N., & Isgiyarta, J. (2015), Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Internet Banking Adoption (Studi Kasus pada Nasabah Perbankan yang menggunakan Internet Banking di kota Surakarta). *Diponegoro Journal of Accounting*. 4(4)