

BAB V

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kemudahan, kenyamanan, efisien, risiko, dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank Muamalat KCU Kediri. Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian adalah sebagai berikut:

A. Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking*

Hasil pengujian berdasarkan *output* statistik menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada Bank Muamalat KCU Kediri, artinya semakin tinggi kemudahan maka, semakin tinggi pula minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Muamalat KCU Kediri. Dan apabila semakin turun kemudahan maka, semakin turun pula minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Muamalat KCU Kediri.

Alasan kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* adalah nasabah sekarang lebih meminati *internet banking* yang memiliki manfaat lebih banyak dan lengkap yang sesuai dengan kebutuhannya. Ketika suatu perbankan dapat memberikan layanan *internet banking* yang lebih unggul dalam memberikan kemudahan terhadap nasabahnya serta sesuai kebutuhan nasabah. Maka, hal ini dapat mempengaruhi keputusan nasabahnya untuk menggunakan *internet banking*. Bank Muamalat harus bisa menyediakan

pelayanan yang sesuai kebutuhan para nasabahnya sehingga nasabah lebih meminati untuk menggunakan *internet banking* Muamalat karena faktor kemudahan yang diperoleh dari penggunaan *internet banking* Muamalat lebih banyak. Semakin banyak kemudahan yang diberikan diberikan Bank Muamalat kepada nasabah, maka semakin baik pula persepsi yang terbentuk nasabah. Terbentuknya persepsi kemudahan bukan hanya dialami oleh seseorang yang telah menggunakan *internet banking*. Tetapi juga, dapat terbentuk dari nasabah yang mendapatkan rekomendasi dari orang lain yang telah berpengalaman dalam menggunakan layanan *internet banking* sebelumnya.

Untuk meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* Muamalat, Bank Muamalat dapat memberikan kemudahan terhadap layanan yang sesuai kebutuhan nasabah seperti adanya layanan transfer uang, RTGS dan SKN, pengisian pulsa hp, pengisian pulsa token listrik, layanan publik berupa Telkom *pay*, layanan penyaluran zakat dll. Hal tersebut dapat dilakukan bank Muamalat guna berusaha memberikan layanan *internet banking* yang sesuai kebutuhan nasabahnya.

Dengan menyediakan beberapa layanan tersebut dapat memberikan pekerjaan para nasabah lebih mudah dalam melakukan transfer, karena tidak diperlukanya melakukan transfer melalui *counter teller* maupun ATM sehingga dapat lebih efektif dan tidak memerlukan waktu yang banyak. Temuan dalam penelitian ini sesuai dengan konsep dari Davis yang dikutip oleh Abi Fadlan, Rizki Yudhi Dewantara yang mengkonsep bahwa persepsi kegunaan diukur melalui indikator meningkatkan efektifitas kinerja, menambah produktivitas,

menjadikan pekerjaan lebih mudah serta sistem bermanfaat bagi individu.¹ Menurut penelitian Dedeh Sri Sudaryani, Nana Sahroni, dan Ane Kurniawati dari aspek perbankan, teknologi memiliki peranan penting untuk meningkatkan pendapatan/ profitabilitas dengan alasan penggunaan teknologi lebih efisien dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah dan meningkatkan transaksi nasabah karena kemudahan yang diberikannya.² Artinya, dengan keunggulan kemudahan yang dimiliki oleh layanan *internet banking* akan lebih menarik nasabah untuk menggunakannya, sehingga lebih meningkatkan transaksi yang dilakukan oleh nasabah dengan alasan nasabah lebih konsisten dalam melakukan transaksi dan dapat memberikan keuntungan bagi bank dalam meningkatkan pendapatannya. Hal ini dapat dijelaskan bahwa penggunaan *internet banking* dapat memberikan banyak kemudahan bagi para penggunanya, terutama dapat mempermudah seseorang dalam melakukan suatu kegiatan yang berhubungan dengan transaksi di perbankan.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin dirasakan nilai kegunaan atau kemudahan dari penggunaan *internet banking* maka semakin meningkat kemauan seseorang untuk menggunakan *internet banking*. Apa yang diperoleh seseorang akan membuat *mindset* seseorang sesuai dengan yang diperoleh. Seiring berkembangnya teknologi dalam perbankan, nasabah lebih meminati

¹ Abi Fadlan, dkk, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)”, Jurnal Administrasi, Vol. 62, No. 1, September 2018.

² Dedeh Sri Sundaryanti, dkk, “Analisis Pengaruh Internet Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yang Tercatat Di Bursa Efek Indonesia”, Jurnal Ekonomi Manajemen, Vol.4, No. 2, November 2018.

layanan yang memberikan kemudahan lebih banyak dalam kegiatan transaksinya.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Harlan dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *E-Banking* pada UMKM di Kota Yogyakarta” yang menemukan bahwa pengaruh kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan *e-banking*.³

Selain itu penelitian terdahulu oleh peneliti Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi dengan judul “Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Kasus Pada Program Layanan *Internet Banking* BRI)” yang menemukan bahwa pengaruh kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan *internet banking*.⁴ Hal ini berarti kemudahan yang dirasakan responden pada penggunaan *internet banking* merupakan salah satu faktor yang membuat seseorang berminat dalam menggunakan *internet banking* yang digunakan dalam melakukan transaksi dalam dunia perbankan. Dalam penggunaan *internet banking* banyak kemudahan yang diperoleh salah satunya yaitu dapat menghemat waktu

³ Dwimastima Harlan, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *E-Banking* pada UMKM di Kota Yogyakarta”, Skripsi S1, Universitas Yogyakarta, 2014

⁴ Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi, “Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Ketersediaan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan *Internet banking* (Studi Pada Program Layanan *Internet Banking* BRI)”, Jurnal Manajemen Studi, Vol.8 No. 1, 2015

seseorang dalam melakukan transaksi perbankan karena tidak perlunya seseorang untuk datang langsung ke Teller maupun ATM.

Jadi, hasil analisis diatas menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *internet banking* Bank Muamalat KCU Kediri. Hal ini disebabkan nasabah merasa mudah dan merasa terbantu saat menggunakan *internet banking* Bank Muamalat sehingga nasabah tetap menggunakannya untuk keperluan perbankan.

B. Pengaruh Kenyamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking*

Hasil pengujian berdasarkan *output* statistik menunjukkan bahwa kenyamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada Bank Muamalat KCU Kediri, artinya semakin tinggi kenyamanan maka, semakin tinggi pula minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Muamalat KCU Kediri. Dan apabila semakin turun kenyamanan maka, semakin turun pula minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Muamalat KCU Kediri.

Menurut teori yang dikemukakan Poon bahwa kenyamanan dapat mempengaruhi terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* yaitu, karena *internet banking* memberikan kenyamanan yang lebih tinggi, dimana nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun. Transaksi cukup dilakukan dengan menggunakan aplikasi *internet banking* yang sudah di aktifkan, dan ini akan lebih menghemat waktu nasabah karena efisien waktu,

khususnya bagi nasabah yang sibuk. Hal ini juga yang menjadi daya tarik bagi nasabah untuk menggunakan *internet banking* dimasa akan datang.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Tjini dan Budiawan dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat untuk Penggunaan Sistem *Internet Banking*” yang menemukan bahwa pengaruh kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan *internet banking*.⁵ Dapat disimpulkan bahwa kenyamanan seseorang terhadap *internet banking* dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *internet banking*.

Jadi analisis berdasarkan penelitian variabel kenyamanan berpengaruh terhadap penggunaan *internet banking* Bank Muamalat, khususnya pada nasabah Bank Muamalat KCU Kediri. Hal ini disebabkan layanan *internet banking* Bank Muamalat memiliki sistem kenyamanan bagi nasabanya sehingga nasabah tetap menggunakannya untuk keperluan dalam bertransaksi di perbankan.

C. Pengaruh Efisien Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking*

Hasil pengujian berdasarkan *output* statistik menunjukkan bahwa efisien berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* pada Bank Muamalat KCU Kediri, artinya semakin tinggi/baik efisiensinya maka, semakin tinggi pula minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Muamalat KCU Kediri. Dan apabila semakin turun/buruk efisien

⁵ Sartika Sari Ayu Tjini dan Zaki Budiawan, “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Untuk Penggunaan Sistem *Internet Banking*”, Jurnal Ilmiah, Vol. 1, No.2, 2018

nya maka, semakin turun pula minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Muamalat KCU Kediri.

Alasan efisien berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* adalah efisien merupakan salah satu keuntungan yang didapatkan seseorang dalam penggunaan *internet banking*, terutama pada efisiensi waktu dan tenaga yang dikeluarkan. Menurut Titis Widyastuti mengatakan bahwa dalam melakukan suatu transaksi, nasabah sekarang ini sangat mengedepankan aspek efisien dan kesederhanaan. Kenyataan ini tentunya merupakan tantangan bagi perbankan dan muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat nasabah semakin mempunyai mempunyai banyak pilihan.⁶ Oleh karena itu, untuk menarik dan mempertahankan nasabah yang sering bergerak pada *internet banking*, bank berusaha untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan memberikan berbagai pelayanan yang berbasis teknologi seperti *internet banking* Muamalat.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin dirasakan efisiensi dari penggunaan *internet banking* maka semakin meningkat kemauan seseorang untuk menggunakan *internet banking*. Seiring berkembangnya teknologi dalam perbankan, nasabah lebih meminati layanan yang memberikan manfaat lebih banyak dalam kegiatan transaksinya.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

⁶ Mislah Hayati Nasution dan Sutisna, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking”, Jurnal Nisbah, Vol. 1, No. 1, 2015

Nasabah Menggunakan *Internet Banking* pada Bank Muamalat KCP Plered Cirebon” yang menemukan bahwa efisien berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking*.⁷ Selain itu penelitian Vina Pandu Winata dengan judul “Analisis Kemudahan Penggunaan, Efisiensi dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan BSM *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh” yang menemukan bahwa efisien memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan BSM *Mobile Banking*.⁸ Berdasarkan penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa efisien dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *internet banking*.

Jadi analisis berdasarkan penelitian variabel efisien adalah berpengaruh terhadap penggunaan *internet banking* Bank Muamalat di KCU Kediri. Hal ini disebabkan layanan *internet banking* Bank Muamalat memiliki efisiensi waktu yang dibutuhkan nasabah, sehingga nasabah tetap menggunakannya untuk keperluan dalam bertransaksi di perbankan.

D. Pengaruh Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking*

Hasil pengujian berdasarkan *output* statistik menunjukkan bahwa risiko berpengaruh negatif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet*

⁷ Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* pada Bank Muamalat”, IAIN Syekh Nurjati Cirebon, *Jurnal Al-Amwal*, Vol.10, No. 2, 2018

⁸ Vina Pandu Winata, “Analisis Kemudahan Penggunaan, Efisiensi dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan BSM *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 2, No. 2, 2018

banking di Bank Muamalat KCU Kediri, artinya semakin tinggi risiko maka minat penggunaan *internet banking* semakin menurun.

Alasan variabel risiko berpengaruh negatif karena keamanan dan privasi dari sebuah yang dirasakan kurang membuat nasabah percaya, nasabah tetap merasakan sistem *internet banking* tidak aman untuk melakukan transaksi. Hal ini karena adanya isu-isu *chyber crime*, selain itu semakin canggihnya teknologi sekarang ini banyak juga kejahatan di dunia maya yang bisa terjadi, misalnya seseorang membuat akun mirip bank asli. Sehingga nasabah berfikir ulang untuk menggunakan layanan ini.

Risiko sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Semakin kecil risiko dari suatu individu maka semakin besar tingkat kepercayaannya, begitupula sebaliknya. Jika risiko itu meningkat dari sekedar informasi sampai tujuan keputusan pembelian produk (transaksi), risiko diasosiasikan dengan kepercayaan.⁹

Menurut Jia Shen yang dikutip oleh Hans Setiawan The Riady, Dahlia Br Ginting kepercayaan berarti bahwa nasabah percaya terhadap keandalan pihak bank dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah.¹⁰ Keamanan berarti penggunaan sistem ini aman, risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil dan risiko pencurian rendah. Kerahasiaan berarti segala hal yang berhubungan dan berkaitan dengan informasi pribadi pengguna akun terjamin kerahasiaannya.

⁹ Farizi dan Syaefullah, *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking*, Jurnal Ilmiah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya

¹⁰ Hans Setiawan The Riady, dkk, "Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi...."

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amanah bahwa risiko berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking*.¹¹ Penelitian lain yang mendukung penelitian ini adalah Catharina menunjukkan bahwa hasil risiko berpengaruh negatif terhadap minat bertransaksi menggunakan *internet banking*.¹² Pada penelitian ini menunjukkan bahwa risiko berpengaruh negatif tidak signifikan.

E. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking*

Hasil pengujian berdasarkan *output* statistik menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Muamalat KCU Kediri, artinya semakin tinggi/baik fitur layanan maka, semakin tinggi pula minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Muamalat KCU Kediri. Dan apabila semakin turun/buruk fitur layanan maka, semakin turun pula minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Muamalat KCU Kediri.

Alasan fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* adalah fitur merupakan salah satu faktor yang banyak dipertimbangkan nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Hal ini dikarenakan semakin besar suatu teknologi *internet banking* maka akan

¹¹Aisyah Amanah, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Untuk Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)", dalam <https://digilib.uin.suka.ac.id/...BAB%20L%20%..pdf>. Diakses Pada Tanggal 02 September 2019 pukul 20.00

¹² Catharina Oktaviani Wulandari, "Pengaruh Kebermanfaat, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Internet Banking* (studi kasus pada pelaku usaha di plaza Universitas Negeri Yogyakarta)". UNY: Skripsi S1, 2017

semakin menarik minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Alasan fitur layanan menjadi salah satu faktor yang dapat menarik minat nasabah menggunakan *internet banking* adalah adanya fitur-fitur yang lebih banyak yang sesuai dengan kebutuhan akan lebih banyak pula manfaat yang akan diperoleh nasabah dari penggunaan *internet banking* tersebut.

Dalam meningkatkan minat para nasabahnya terhadap penggunaan *internet banking*. Bank Muamalat perlu senantiasa melakukan inovasi terhadap fitur-fitur yang ada pada aplikasi *internet banking*-nya. Hal ini dapat dilakukan oleh Bank Muamalat dengan selalu melakukan inovasi baik dengan melakukan penambahan fitur maupun lainnya.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Poon yang dikutip oleh Bambang Setiyo Pambudi menjelaskan bahwa ada beberapa indikator fitur yang dapat mempengaruhi seseorang dalam meminati suatu teknologi yaitu: kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa, keberagaman layanan transaksi, keberagaman fitur, dan inovasi produk.¹³

Adapun teknologi *internet banking* yang memiliki kelengkapan fitur layanan yang sesuai kebutuhan para nasabah seperti adanya kelengkapan informasi, ketersediaannya fitur transaksi yang sesuai kebutuhan masyarakat akan lebih diminati dengan alasan masyarakat merasa lebih dipermudah dengan penggunaan fitur-fitur yang ada pada *internet banking*. Selain itu kelengkapan fitur merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi seseorang salah

¹³ Bambang Setiyo Pambudi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI)", Jurnal Studi Manajemen, Vol.8, No.1, April 2014

satunya nasabah dalam memutuskan untuk menggunakan *internet banking* sebagai alat transaksinya secara *online*. Alasan lain nasabah menggunakan *internet banking* adalah perkiraan secara objektif, dimana nasabah percaya mereka akan dapat melakukan transaksi *online* secara konsisten dan lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan nasabah.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi dengan judul “Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Kasus Pada Program Layanan *Internet Banking* BRI)” yang menemukan bahwa fitur layanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking*.¹⁴ Selain itu penelitian Risma Afifah dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah mandiri’ yang menemukan bahwa fitur layanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.¹⁵ Beberapa penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kelengkapan fitur pada *internet banking* dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan suatu sistem teknologi *internet banking*.

¹⁴ Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi, “*Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Ketersediaan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI)*”, Jurnal Manajemen Studi, Vol.8 No. 1, 2015

¹⁵ Risma Afifah, “*Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri*”, (Jakarta: Skripsi, 2017), Diakses pada tanggal 02 Agustus 2020 pukul 14.25

Jadi analisis berdasarkan penelitian variabel fitur layanan adalah berpengaruh terhadap penggunaan *internet banking* Bank Muamalat di KCU Kediri. Hal ini disebabkan layanan *internet banking* Bank Muamalat memiliki kemudahan akses informasi, fitur yang beragam, serta inovasi produk yang diperlukan oleh nasabah, sehingga nasabah tetap menggunakannya untuk keperluan dalam bertransaksinya di perbankan.

F. Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Efisien, Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan *Internet Banking*

Kemudahan, kenyamanan, efisien, risiko, dan fitur layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking* di Bank Muamalat KCU Kediri. Hal ini berarti bahwa jika variabel kemudahan memberikan pengaruh positif maka akan diikuti pengaruh positif dari variabel kenyamanan, efisien, risiko, dan fitur layanan. Jadi, ketika kemudahan meningkat maka kenyamanan, efisien, risiko, dan fitur layanan juga meningkat, yang akan diikuti dengan peningkatan minat penggunaan *internet banking* di Bank Muamalat KCU Kediri.

Berdasarkan hasil pengujian data menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan, kenyamanan, efisien, risiko, dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank Muamalat KCU Kediri. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tjini dan Budiawan dengan judul “Pengaruh Kenyamanan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat untuk Penggunaan Sistem *Internet Banking*” yang menghasilkan bahwa

secara simultan kegunaan, kemudahan dan kenyamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *internet banking*.¹⁶ Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi dengan judul “Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Kasus Pada Program Layanan *Internet banking* BRI)” yang mengasikkan bahwa secara simultan manfaat, kemudahan, risiko, dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *internet banking*.¹⁷ Selain itu penelitian Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Bank Muamalat” juga menemukan bahwa secara simultan pengaruh efisiensi, kepercayaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap menggunakan *internet banking*.¹⁸

Berdasarkan uji statistik, kelima variabel yaitu kemudahan, kenyamanan, efisien, risiko, dan fitur layanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan *internet banking*, dimana variabel kemudahan memiliki pengaruh paling besar terhadap minat menggunakan *internet banking* dibanding dengan variabel lainnya. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel *coefficients* dalam

¹⁶ Sartika Sari Ayu Tjini dan Zaki Budiawan, “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Untuk Penggunaan Sistem *Internet Banking*”, Jurnal Ilmiah, Vol. 1, No.2, 2018

¹⁷ Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi, “Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Ketersediaan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan *Internet banking* (Studi Pada Program Layanan *Internet Banking* BRI)”, Jurnal Manajemen Studi, Vol.8 No. 1, 2015

¹⁸ Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* pada Bank Muamalat”, IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Jurnal Al-Amwal, Vol.10, No. 2, 2018

nilai Beta yang menunjukkan bahwa variabel efisien memiliki angka paling besar.

Penelitian ini sesuai dengan teori menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Azwar Haikal, dkk menyatakan bahwa perilaku minat seseorang dipengaruhi oleh faktor psikologis seseorang yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran, dan kepercayaan serta sikap. Sikap diartikan sebagai kecenderungan untuk mengevaluasi suatu objek atau produk secara positif maupun negatif. Menurut Solomon yang dikutip Azwar Haikal, dkk terdapat tiga dimensi yang membentuk sikap. Yaitu: atribut, kepercayaan, dan manfaat.¹⁹ Dari tiga dimensi di atas dapat dihubungkan dengan judul penelitian ini yaitu pengaruh kemudahan, kenyamanan, efisien, risiko, dan fitur layanan terhadap minat menggunakan *internet banking* pada Muamalat. Kepercayaan yang diberikan bank berupa keamanan serta kerahasiaan dalam penggunaan *internet banking*, serta kelengkapan fitur pada *internet banking* yang sesuai kebutuhan sehingga memberikan manfaat yang lebih terhadap nasabahnya.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya peningkatan dalam kemudahan, kenyamanan, efisien, risiko, dan fitur layanan maka akan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* di Bank Muamalat KCU Kediri.

¹⁹ Azwar haikal, dkk, “Pengaruh Kepercayaan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Membeli Secara Online Pada Pengunjung Website Classifieds Di Indonesia”, *Jurnal Of Management And Entrepreneurship Aducation*, Vol. 01, No. 01, April 2016