

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Pengaruh Variabel Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan *E-Banking*

Hasil pengujian data pada variabel kemudahan berdasarkan hasil output statistik menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif secara signifikan terhadap minat menggunakan *e-banking* pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung. Hal tersebut disebabkan karena kemudahan dari penggunaan akan sangat membantu dalam mengoperasikan sistem layanan *e-banking*. Kemudahan tersebut dapat diperoleh dari berbagai panduan penggunaan dari layanan *e-banking* serta rendahnya tingkat kesulitan penggunaan dari sistem tersebut. Selain itu, layanan *e-banking* juga memudahkan transaksi nasabah karena nasabah dapat mengakses layanan tersebut kapan saja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah penggunaan dari layanan *e-banking* maka mahasiswa akan semakin berminat menggunakan *e-banking*.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Vina Pandu Winata yang meneliti tentang Analisis Kemudahan Penggunaan, Efisiensi dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan BSM *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang

Payakumbuh. Hasilnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking*.¹¹⁸

Temuan dalam penelitian ini membuktikan teori Davis yang menyatakan bahwa variabel kemudahan mempengaruhi dalam penerimaan penggunaan suatu layanan teknologi. Kemudahan pengaplikasian merupakan sebuah tingkatan dimana seseorang percaya bahwasanya penggunaan sistem tertentu, mampu mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Jumlah penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga mampu menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.¹¹⁹

Fakta di lapangan dalam penelitian ini mendukung teori Davis yang menunjukkan kemudahan yang didapatkan oleh pengguna dapat membantu dalam melakukan transaksi *e-banking*, selain itu pengguna juga akan merasakan efisiensi waktu. Misalnya jika mahasiswa ingin melakukan kegiatan transaksi seperti transfer di malam hari tidak perlu harus menunggu keesokan hari untuk pergi ke kantor bank. Mahasiswa hanya perlu menggunakan layanan e-banking seperti *mobile banking*, *internet banking* dan ATM untuk dapat bertransaksi. Kemudahan-kemudahan seperti itulah yang akan membuat mahasiswa menjadi berminat menggunakan *e-banking*. Karena

¹¹⁸ Vina Pandu Winata dkk, "Analisis Kemudahan Penggunaan, Efisiensi Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Bsm Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh", Jurnal Ekonomika, Vol. 2, No. 2, 2018, hal. 209

¹¹⁹ Widia Permana dkk, *Perpustakaan Nasional: Katalog dalam Terbitan (KDT) Layanan Perpustakaan via Mobile Data Cetakan Pertama*, (Malang: UB Press, 2012), hal. 54

salah satu tujuan dari adanya pengembangan teknologi untuk memudahkan segala aktivitas pengguna.

B. Pengaruh Variabel Manfaat Terhadap Minat Menggunakan *E-Banking*

Hasil pengujian data pada variabel manfaat berdasarkan hasil output statistik menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif secara signifikan terhadap minat menggunakan *e-banking* pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung. Hal ini disebabkan karena mencari manfaat adalah tujuan utama nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*. Manfaat yang dapat dirasakan dari layanan *e-banking* seperti tidak perlu antri ke kantor bank untuk melakukan transaksi serta dapat diakses dimana saja sehingga dapat menambah produktivitas dan keefektifan waktu. Ketika manfaat yang dirasakan oleh mahasiswa tinggi maka minat dalam menggunakan *e-banking* juga akan tinggi.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Giga Bawa Laksana yang meneliti tentang pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi resiko dan persepsi kesesuaian terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Hasilnya menunjukkan bahwa kemanfaatan berpengaruh positif terhadap minat dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.¹²⁰

¹²⁰ Giga Bawa Laksana, Endang Siti Astuti Rizki, dan Yudhi Dewantara, “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kc Rembang Jawa Tengah”, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 26, No. 2, Tahun 2015, hal. 6

Temuan dalam penelitian ini membuktikan teori Davis yang menyatakan bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua variabel, salah satunya yaitu manfaat. Manfaat berarti dimana individu percaya bahwa memanfaatkan teknologi mampu memberikan efektifitas pada pekerjaannya.¹²¹ Teori ini sesuai fakta di lapangan yang menunjukkan manfaat dari penggunaan *e-banking* bagi suatu pekerjaan akan sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang berhubungan dengan keuangan. Nasabah yakin bahwa ketika menggunakan *e-banking* sudah tidak perlu pergi ke bank untuk melakukan transaksi.

Hal ini juga sejalan dengan kemanfaatan menjadikan pekerjaan menjadi lebih mudah dan akan meningkatkan produktifitas dan efektifitas. Mahasiswa akan cenderung berminat menggunakan *e-banking* apabila mereka memiliki pemahaman yang baik mengenai manfaat atau kegunaan dari layanan *e-banking*. Mahasiswa dapat memanfaatkan *e-banking* sebagai alat untuk transaksi keuangan yang cepat, efektif dan efisien sehingga dapat membantu mahasiswa ditengah kesibukan perkuliahan.

¹²¹ Jogiyanto, “*Sistem Informasi Keperilakuan*”, (Yogyakarta: Andi, 2007), hal. 111- 112

C. Pengaruh Variabel Keamanan Terhadap Minat Menggunakan *E-Banking*

Hasil pengujian data pada variabel keamanan berdasarkan hasil output statistik menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif secara signifikan terhadap minat menggunakan *e-banking* pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung. Keamanan adalah salah satu hal yang penting bagi nasabah yang ingin menggunakan *e-banking*. Peran penting bank untuk menjaga kerahasiaan data nasabah dan melindungi pengguna *e-banking* dari kasus *cybercrime* menjadi alasan penting mengapa keamanan diperhatikan oleh nasabah. Pengguna layanan *e-banking* akan mudah untuk berfikir bahwasanya menggunakan layanan tersebut akan menguntungkan atau merugikan bagi dirinya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin aman layanan *e-banking* maka mahasiswa akan semakin berminat menggunakannya.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Vina Pandu Winata yang meneliti tentang Analisis Kemudahan Penggunaan, Efisiensi dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan BSM *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh. Hasilnya menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking*.¹²²

Temuan dalam penelitian ini membuktikan teori Gummesson dan Lovelock yang menyatakan bahwa variabel keamanan merupakan komponen

¹²² Vina Pandu Winata dkk, “Analisis Kemudahan Penggunaan, Efisiensi Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Bsm *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh”, Jurnal Ekonomika, Vol. 2, No. 2, 2018, hal. 209

penting dalam layanan dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.¹²³ Fakta di lapangan mendukung teori tersebut karena keamanan layanan *e-banking* adalah hal penting yang merupakan suatu cara atau tindakan yang digunakan untuk menjaga kerahasiaan setiap data nasabah. Dizaman yang semakin modern ini, teknologi dapat secara gampang diakses oleh siapapun dan juga dapat berdampak pada tingkat kejahatan. Oleh karena itu pihak bank dalam menawarkan layanan *e-banking* perlu memperhatikan tingkat keamanan yang ada pada layanan tersebut, hal ini guna untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan seperti tindakan *cyber crime*. Keamanan dalam layanan *e-banking* merupakan variabel yang mendasar yang dapat digunakan untuk meyakinkan mahasiswa dalam menggunakan layanan *e-banking*. Hal ini karena masih banyak mahasiswa yang belum percaya sepenuhnya dengan keamanan layanan *e-banking* karena masih banyak risiko keamanan dalam *e-banking*.

D. Pengaruh Variabel Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan *E-Banking*

Hasil pengujian data pada variabel kenyamanan berdasarkan hasil output statistik menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif secara signifikan terhadap minat menggunakan *e-banking* pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung. Kenyamanan merupakan hal penting yang

¹²³ Lovelock & Gummesson E, “*Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives*”, Journal of service research, Vol.7, No.1, Tahun 2004, hal. 20-41

diperhatikan ketika akan menggunakan *e-banking*. Hal ini disebabkan karena mahasiswa akan merasa tenang dan leluasa dimana ketika menggunakan layanan *e-banking* dapat memudahkan segala transaksi mereka. Selain itu, kenyamanan saat mengoperasikan layanan *e-banking* juga dapat mempengaruhi ketertarikan dalam menggunakan layanan tersebut karena sistem layanan yang mudah dan praktis akan cenderung membuat penggunaannya nyaman daripada sistem yang sulit digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin layanan *e-banking* nyaman digunakan maka mahasiswa akan semakin berminat menggunakan *e-banking*.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Sherly Rakhmawati yang meneliti tentang pengaruh kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan sistem *internet banking* pada nasabah bank muamalat cabang pembantu madiun. Hasilnya menunjukkan bahwa kenyamanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *internet banking*.¹²⁴

Temuan dalam penelitian ini sesuai dengan teori Davis yang menyatakan variabel kenyamanan berperan penting untuk mempengaruhi minat konsumen dalam menggunakan suatu layanan teknologi. Pengguna yang mendapatkan kenyamanan dari menggunakan suatu layanan lebih cenderung untuk

¹²⁴ Sherly Rakhmawati dan Isharijadi, “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Madiun”, Jurnal Akuntansi dan Pendidikan Vol.2 No.2 2013, hal. 82

membentuk niat perilaku dibandingkan dengan pengguna lain yang tidak mengalami banyak kenyamanan.¹²⁵

Fakta dilapangan menunjukkan kenyamanan setiap nasabah memiliki persepsi yang berbeda-beda. Nasabah akan merasa nyaman jika dapat melakukan kegiatan transaksi tanpa pergi ke bank, dimasa pandemic seperti ini kenyamanan juga menjadi pilihan dalam melakukan transaksi karena tidak perlu bertemu dengan banyak orang. Nasabah hanya perlu melakukan kegiatan transaksi di manapun berada. Dengan menggunakan *e-banking* nasabah bisa nyaman bertransaksi dan tidak perlu bertemu ataupun bergerombol dengan orang lain untuk dapat bertransaksi perbankan.

E. Pengaruh Variabel Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan *E-Banking*

Hasil pengujian data pada variabel kenyamanan berdasarkan hasil output statistik menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif secara signifikan terhadap minat menggunakan *e-banking* pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung. Hal ini disebabkan karena pengetahuan terhadap *e-banking* merupakan langkah utama yang harus dilakukan setiap bank agar dapat menarik minat mahasiswa dalam menggunakan *e-banking*. Pengetahuan mahasiswa terhadap produk-produk *e-banking* serta bagaimana manfaat dan tujuan penggunaannya akan memberikan pengaruh yang baik terhadap tingkat

¹²⁵ Adi Pratama dkk, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Perbankan Konvensional Di Kota Palu)*”, Jurnal Akun Nabelo, Vol. 2, No. 1, tahun 2019, hal. 207

minat bertransaksi dengan *e-banking*. Pengetahuan tersebut dapat diperoleh dari informasi-informasi media sosial, iklan dan buku panduan yang tujuannya menginformasikan kepada nasabah mengenai tujuan dan pentingnya penggunaan layanan *e-banking*. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin banyak pengetahuan nasabah dalam hal ini mahasiswa tentang *e-banking* maka mahasiswa akan semakin berminat menggunakan layanan tersebut.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Nina Rizky yang meneliti tentang pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan pengetahuan terhadap minat menggunakan *e-banking* pada umkm di kecamatan buleleng. Hasilnya menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-banking*.¹²⁶

Temuan dalam penelitian ini membuktikan teori Kotler yang menyatakan bahwa variabel pengetahuan mempengaruhi konsumen dalam memilih menggunakan suatu produk atau jasa. Pengetahuan sebagai suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman.¹²⁷ Fakta dilapangan menunjukkan keingintahuan adalah salah satu karakter mahasiswa yang sangat penting. Pada hal ini, mahasiswa selalu ingin mengetahui banyak hal yang merupakan kebutuhannya. Sering kali mahasiswa perlu mengetahui suatu sistem layanan terlebih dahulu sebelum menyukai dan kemudian menggunakannya. Pengetahuan yang baik mengenai sistem

¹²⁶ Nina Rizky dkk, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking dalam Bertransaksi pada Umkm di Kecamatan Buleleng”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi, Vol.9, No.3, Tahun 2018, hal. 200

¹²⁷ Sri Bulkia dkk, “Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan Kualitas Layanan terhadap Minat Individu Pengguna Internet Banking Banjarmasin”, Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol. 3, No.2, 2019, hal.93

layanan *e-banking* dapat mendorong mahasiswa untuk tertarik dan berminat sehingga akan menjadi pertimbangan dalam memutuskan untuk menggunakan.