

## Pengaruh adopsi *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap layanan virtual buka rekening BSI

Ivena Defira Selly Aryanti <sup>a</sup>, Mutia Aressandy <sup>b</sup>, Fuad Hasyim <sup>c</sup>

<sup>a,b,c</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia  
Corresponding email: [ivenadefira25@gmail.com](mailto:ivenadefira25@gmail.com)

Article information	ABSTRAK
<b>Publication Date:</b> June 30 <sup>th</sup> , 2023	Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh konstruk TAM yang terdiri dari kemanfaatan, kemudahan, dan keamanan terhadap layanan virtual buka rekening BSI di Kecamatan Kartasura. Populasi dalam penelitian ini ialah masyarakat di Kecamatan Kartasura. Sampel diperoleh teknik nonprobability sampling menggunakan sebaran kuesioner sehingga diperoleh 100 responden. Teknis analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS. Adapun hasilnya diperoleh bahwa variabel kemanfaatan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh baik secara parsial dan simultan terhadap keputusan penggunaan.
<b>Kata kunci:</b> Keputusan, TAM, Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, BSI Mobile	
	ABSTRACT
<b>Keywords:</b> Decision, TAM, Usefulness, Ease of Use, Security, BSI Mobile	The purpose of this research is to analyze the influence of the TAM constructs, which consist of usefulness, ease of use, and security, on the virtual account opening service of BSI in Kartasura District. The population in this study is the community in Kartasura District. The sample was obtained using a nonprobability sampling technique by distributing questionnaires, resulting in 100 respondents. The data analysis technique used multiple linear regression with SPSS. The results showed that the variables of usefulness, ease of use, and security had a significant partial and simultaneous effect on the usage decision.

### Pendahuluan

Pada saat ini perkembangan dunia internet semakin berkembang ke berbagai kalangan. Pengguna paling banyak ialah generasi milenial atau generasi muda. Generasi muda atau juga disebut dengan Gen Y ialah generasi yang terlahir pada tahun 1980-2003 dengan usianya saat ini diantara 17 s.d 42 tahun (Hidayatullah et al., 2000). Era digital saat ini telah mengharuskan adanya perubahan di segala bidang, diantaranya ialah bidang keuangan. Era digital saat ini juga memperhatikan bahwa semakin banyaknya masyarakat Indonesia untuk berpindah menggunakan metode penyimpanan uang disebuah aplikasi yang memungkinkan dalam beraktivitas (Lestari & Indriana, 2021).

Seiring dengan perkembangan jaman, perkembangan teknologi semakin berkembang pesat dan sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia. Adanya teknologi yang canggih akan membantu pekerjaan manusia semakin mudah. Perkembangan teknologi ini juga berpengaruh terhadap sektor perbankan. Perkembangan perbankan saat ini memberikan kemudahan pelayanan operasional kepada nasabah, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Contoh layanan yang berbasis teknologi dapat berbentuk *mobile banking*, ATM (*Automatic Teller Machine*), *Credit card* dan sebagainya (Amalia & Hastriana, 2022).

Perubahan layanan pada saat ini dilakukan secara operasional agar kegiatan berlangsung dengan efisien serta pemberian layanan kepada nasabah dapat dirasakan kualitasnya. Layanan perbankan digital yaitu jasa perbankan yang berupa pelayanan dengan mengandalkan bantuan

digitalisasi media dari pihak bank atau bisa juga digunakan secara mandiri oleh pengguna layanan tersebut. Sehingga nasabah tidak hanya memperoleh informasi, mendaftar, komunikasi, membuka rekening, transaksi, dan menutup rekening namun juga memperoleh informasi dan layanan selain produk bank, seperti investasi, konsultasi keuangan, transaksi *e-commerce* serta kebutuhan perbankan lainnya (Otoritas Jasa Keuangan, 2018).

Teknologi informasi sangat memberikan perubahan besar untuk kehidupan masyarakat (McLuhan, 1962). Salah satu layanan dalam perbankan yang memanfaatkan perkembangan teknologi yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan transaksi yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah untuk mempermudah dalam bertransaksi. Layanan ini memberikan informasi mengenai keuangan nasabah berupa cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian dan lain sebagainya. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menginstall aplikasi di telepon seluler. Layanan ini tidak hanya digunakan untuk bertransaksi nasabah tetapi juga untuk menambah efisiensi layanan suatu bank (Amalia & Hastriana, 2022).

Hampir semua bank di Indonesia sudah menyediakan layanan *mobile banking* seperti Bank Rakyat Indonesia *Mobile*, Bank Nasional Indonesia *Mobile*, Mandiri Online, BCA *Mobile*, dan Bank Muammalat *Mobile* (Ahmad, 2013). Salah satu bank yang menggunakan *mobile banking* adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu BSI *Mobile*. BSI *Mobile* adalah sebuah aplikasi teknologi yang berfungsi untuk memudahkan transaksi layanan (Amalia & Hastriana, 2022). BSI *mobile* secara umum adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau *General Package Radio Service* (GPRS) dengan sarana telepon seluler (ponsel).

BSI *mobile* diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut. Sehingga *Mobile Banking* dapat digunakan untuk transaksi-transaksi pemindah bukuan sesama BSI, transfer antar bank, info saldo, mutasi rekening hingga 20 transaksi. Kata lain *Mobile Banking* adalah distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki oleh nasabah dengan sarana telepon seluler yang dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke banknya (Habra, 1989).

BSI *mobile* mempunyai beberapa kelebihan salah satu diantaranya yaitu dengan adanya aplikasi BSI *mobile* nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun seperti cek saldo, transfer antar bank maupun kesesama bank, dengan melakukan pembelian maupun pembayaran dan transaksi lainnya. Hal ini memungkinkan penggunaannya melakukan berbagai jenis transaksi sekaligus hanya dalam satu aplikasi. Selain itu, layanan BSI *mobile* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam Bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien. Sejak diluncurkannya aplikasi BSI *mobile*, aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, idealnya BSI *mobile* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi *mobile banking* serta privasi dan keamanan data nasabah pengguna *mobile banking* harus terjamin keamanannya (Habra, 1989).

Aplikasi BSI dapat memudahkan calon nasabah, BSI *mobile* juga memberikan fasilitas buka rekening melalui aplikasi. Calon nasabah akan diminta untuk memilih jenis tabungan syariah, yaitu tabungan mudharabah dan tabungan wadi'ah. Selanjutnya calon nasabah akan diminta melengkapi sejumlah data diri seperti mengunggah foto KTP, foto KTP berikut foto diri, dan Foto NPWP. Selanjutnya, petugas akan melakukan verifikasi melalui *video call* dan calon nasabah akan menunggu hingga pembukaan rekening disetujui.

Minat bertransaksi nasabah dapat meningkat dengan adanya kemudahan bertransaksi yang diharapkan terwujud. Pada dasarnya, layanan virtual memiliki akses yang sangat mudah, murah, cepat aman, fleksibel, nyaman, dan bisa diakses kapanpun dan dimanapun (Hairunnisa et al., 2019). Dari pihak perbankan juga akan mendapat kemudahan dengan adanya penerapan layanan virtual. Nasabah tidak perlu mendapat pelayanan tatap muka dari pihak perbankan, pelayanan, dan informasi akan secara otomatis terjadi, sehingga nasabah mendapat pelayanan secara cepat, serta tidak perlu mengeluarkan biaya yang terlalu banyak.

Adanya fasilitas buka rekening melalui BSI *mobile* sangat memudahkan nasabah tanpa

harus pergi jauh-jauh ke Bank BSI. Namun, pada kenyataannya sampai saat ini masih banyak nasabah yang menggunakan ATM daripada menggunakan *mobile banking*, sebenarnya penggunaan *mobile banking* lebih efektif dan efisien. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu, kurangnya pemahaman nasabah tentang aplikasi BSI *mobile*. Akan tetapi jika nasabah memahami semua tentang aplikasi BSI *mobile*, nasabah akan mendapatkan dampak positif yang mana akan memudahkan nasabah untuk bertransaksi secara mandiri tanpa harus berpergian jauh.

Berdasarkan teori penggunaan sistem informasi yaitu model penerimaan teknologi informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan sebuah model penerimaan sistem informasi yang biasanya diadopsi untuk nasabah perbankan (Yani et al., 2018). Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh (Davis, 1989), dan dikembangkan menurut *Theory of Rational Action* (TRA), (Ajzen, 1991). Pengguna teknologi akan memiliki persepsi positif terhadap teknologi yang ada.

Sehingga model TAM bisa dipakai menjadi dasar upaya-upaya yang dibutuhkan untuk memotivasi kemauan berteknologi. *Technology Acceptance Model* (TAM) dikembangkan dari teori psikologi yang menjelaskan bahwa perilaku pengguna layanan teknologi informasi didasarkan pada keyakinan, sikap, niat, dan hubungan perilaku pengguna. Model TAM ditentukan oleh beberapa faktor, seperti faktor manfaat, kemudahan, keamanan, dan layanan.

Salah satu faktor pertama yang berpengaruh terhadap layanan virtual buka rekening BSI adalah kemanfaatan. Kemanfaatan merupakan tingkatan seseorang yang mempercayai dengan adanya teknologi akan meningkatkan kinerjanya di tempat kerja. Manfaat fitur *internet banking* dapat meningkatkan produktivitas kinerja orang yang menggunakan fitur tersebut (Mangin et al., 2011). Kenyamanan layanan membuat banyak konsumen lebih senang dan lebih tertarik untuk menggunakannya. Nasabah akan termotivasi untuk menggunakan layanan tersebut. Kegunaannya sebagai mana seorang individu percaya bahwa menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerjanya (Rajendra, 2016).

Adapun faktor yang kedua yaitu kemudahan. Kemudahan penggunaan dapat membuat seseorang untuk menerima dan menggunakan sistem yang lancar dan perbankan yang mudah. Nasabah dapat dengan mudah mempelajari pengoperasian *mobile banking* dan melakukan transaksi dengan nyaman (Lestari & Indriana, 2021). Teknologi berkualitas adalah teknologi yang mudah digunakan. Tidak hanya mudah digunakan dan dioperasikan, tetapi memungkinkan pengguna untuk lebih mudah menyelesaikan pekerjaan yang mereka lakukan dibandingkan dengan tidak menggunakan teknologi. Sehingga, semakin tinggi kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* (Amalia & Hastriana, 2022). Beberapa kemudahan dengan penggunaan *e-banking* salah satunya yaitu dengan mempermudah nasabah maupun bisnis untuk membuka rekening dan mendapatkan penawaran jasa atau produk (Indah, 2016).

Selanjutnya faktor yang ketiga yaitu keamanan. Semakin berkembangnya *electronic banking*, bank harus melihat aspek perlindungan nasabah. Perlindungan dalam nasabah bisa dilihat berdasarkan keamanan yang menjamin privasi nasabah, yang tidak hanya menginformasikan layanan bank misalnya *e-banking* tetapi juga bisa menjaga keamanan layanan supaya tidak bisa disalahgunakan dan bisa mempertahankan kepercayaan nasabah (Heryani et al., 2020). Keamanan didefinisikan sebagai isu yang paling penting dan seringkali dengan publikasi mengenai keamanan dimedia membuat kepercayaan nasabah terhadap keamanan *internet banking* berkurang (Ghifari, 2018). Keamanan yaitu sebagai kemampuan untuk mengontrol dan menjaga keamanan transaksi data online (Kim et al., 2004). Selain itu dengan berkembangnya teknologi, modus penipuan teknis dalam penggunaan *mobile banking* juga berkembang. Pada saat persepsi keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan nasabah, maka seorang nasabah dapat bersedia membeli produk dengan perasaan yang aman (Ramadhani & Prastiwi, 2019).

Berdasarkan hal tersebut maka menarik untuk dilakukan penelitian kembali yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan virtual dengan pendekatan TAM. Hal ini menjadi masukan berarti bagi stakeholder dalam mengembangkan aplikasi sehingga mudah diterima, mudah digunakan dan tentunya memberikan dampak manfaat bagi

pengguna.

## Metode

Penelitian ini populasinya adalah nasabah BSI yang bertempat tinggal di kecamatan Kartasura. Pengambilan sampel dengan memakai teknik *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan tidak memberikan harapan dan prospek yang sama kepada elemen populasi yang akan diambil sebagai sampel (Sugiyono, 2014). Teknik yang digunakan ialah *purposive sampling*, dimana sampel untuk penelitian disimpan dalam proses yang tidak memberikan setiap orang dalam populasi kesempatan yang sama untuk dipilih (Hasyim, 2021).

Pada banyaknya sumber populasi penelitian ini mempunyai jumlah yang besar jadi untuk menghitung ukuran banyaknya sampel yang mewakili populasi penelitian tersebut maka dengan menggunakan Rumus Slovin yaitu :  $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Presentase kesalahan

Pada rumus Slovin cara menentukan *standard error* yaitu nilai *e* sebesar 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar dan nilai *e* sebesar 0,2 (20%) untuk populasi jumlah kecil. Maka, sesuai rumus Slovin jadi, dalam penelitian ini menggunakan *standard error* dalam jumlah besar 10% dari populasi masyarakat di kecamatan Kartasura yang berjumlah 109.724 orang. Berikut ini perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{109.724}{1 + 109.724(0,1)^2} = \frac{109.724}{1.098,24} = 99,908 = 100$$

Menurut perhitungan rumus Slovin tersebut, maka dapat diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sejumlah 100 responden.

Penyelesaian penelitian ini dengan memakai teknik analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif dikerjakan dengan cara menelaah dari suatu permasalahan yang diharuskan dengan analisis kuantitatif (Baskara & Hariyadi, 2012). Analisis kuantitatif dikerjakan dengan cara mengkuantifikasi data-data penelitian ke dalam bentuk angka dengan memakai skala rasio dan skala likert 5 poin.

Penelitian ini menggunakan beberapa uji untuk pengujian data yaitu diantaranya, Uji Reliabilitas, Uji Validitas, Uji Asumsi Klasik meliputi Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas. Selain uji tersebut, yang digunakan untuk pengujian hipotesis menggunakan Uji Koefisien Determinasi, Uji F, dan Uji T. Adapun persamaan regresi linear berganda yang terbentuk sebagai berikut :

$$Keputusan = b_0 + \beta_1 Kemanfaatan + \beta_2 Kemudahan + \beta_3 Keamanan + e$$

Dimana :

$b_0$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi

$e$  = Standar error

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Validitas

Pengujian Validitas dilakukan untuk mengukut validitas instrumen, yaitu suatu instrumen pengukur dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Dari perhitungan mencari  $r_{tabel}$  di data didapatkan hasil dari  $r_{tabel}$  98 yang menunjukkan angka 0,1654. hal ini berarti data akan dinyatakan valid jika hasil perhitungan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  penelitian. Validasi instrumen ditentukan dengan menggunakan *Pearson Correlation* dengan kriteria koefisien korelasi antara suatu indikator dengan skor total seluruh indikator lebih besar dari 0,1654 ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ).

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
	X1.1	0,811	Valid

Kemanfaatan	X1.2	0,805	Valid
	X1.3	0,842	Valid
	X1.4	0,841	Valid
	X1.5	0,842	Valid
Kemudahan	X2.1	0,802	Valid
	X2.2	0,783	Valid
	X2.3	0,852	Valid
	X2.4	0,802	Valid
	X2.5	0,828	Valid
Keamanan	X3.1	0,843	Valid
	X3.2	0,814	Valid
	X3.3	0,800	Valid
	X3.4	0,842	Valid
	X3.5	0,869	Valid
Keputusan Penggunaan	Y1.1	0,810	Valid
	Y1.2	0,772	Valid
	Y1.3	0,862	Valid
	Y1.4	0,822	Valid
	Y1.5	0,855	Valid

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel 2 menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara skor suatu indikator dengan total seluruh indikator lebih besar dari 0,1654 ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ). Hal ini berarti bahwa semua instrumen yang digunakan adalah valid.

### Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas data dilakukan dengan *cronbach Alpha* dengan kriteria bahwa suatu instrumen (keseluruhan indikator) dianggap sudah cukup reliabel jika *cronbach Alpha*  $\geq 0,6$ . Hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kemanfaatan	0,885	Reliabel
Kemudahan	0,872	Reliabel
Keamanan	0,890	Reliabel
Keputusan Penggunaan	0,882	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 3, dinyatakan bahwa data yang diuji memiliki nilai variable reliabilitas yang baik karena keseluruhan nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan hasil lebih besar dari batas kritis yang ditentukan yaitu 0,6. Pada tabel diatas dapat dilihat nilai reliabilitas variabel kemanfaatan sebesar 0,884. nilai reliabilitas variabel kemudahan sebesar 0,875. Nilai reliabilitas variabel keamanan sebesar 0,890. Nilai reliabilitas variabel keputusan penggunaan layanan virtual buka rekening BSI sebesar 0,882. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum kuisisioner yang telah dibuat sudah memenuhi aturan asumsi reliabilitas

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah residual dari model regresi yang dibuat berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah data yang digunakan normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Apabila koefisien *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal.

**Tabel 4.** Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
Unstandardized Residual

N	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean ,0000000
	Std. Deviation 1,43772297
Most Extreme Differences	Absolute ,073
	Positive ,073
	Negative -,060
Test Statistic	,073
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 <sup>c,d</sup>
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, 2022

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai *Asymp.Sig.(2-tailed)* sebesar 0,200. Hasil tersebut mengidentifikasi bahwa residual model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp.Sig.(2-tailed)* 0,200 lebih besar dari nilai *Alpha* 0,05.

### Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar bebas. Adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance atau variance inflation factor (VIF). Jika nilai tolerance lebih dari 10% atau VIF Kurang dari 10, maka dikatakan tidak ada multikolinearitas.

**Tabel 5.** Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai <i>Tolerance</i>	Nilai VIF	Status
Kemanfaatan	0,750	1,334	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kemudahan	0,907	1,103	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Keamanan	0,797	1,255	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dan *VIF* dari seluruh prediktor dalam model. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *tolerance* untuk setiap variabel lebih besar dari 10% dan nilai *VIF* untuk seluruh variabel nilainya lebih kecil dari 10 yang berarti model persamaan regresi bebas dari Multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang dilakukan dengan uji Glejser. Jika tidak ada satu pun bebas yang berpengaruh signifikan terhadap *nilai absolute residual* atau nilai signifikansinya di atas 0,05 maka tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 6.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>		Standardized				
		Unstandardized Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	4,266	1,749		2,439	,017
	Kemanfaatan	-,025	,072	-,040	-,343	,732
	Kemudahan	-,094	,059	-,168	-1,598	,113
	Keamanan	-,030	,057	-,059	-,528	,599

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Sumber: Data diolah, 2022

Hasil analisis dari tabel 6 mendapatkan nilai signifikansi dari seluruh prediktor lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute residual*. Disimpulkan bahwa model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

## Uji Regresi Berganda

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu kemanfaatan, kemudahan, dan keamanan terhadap variabel keputusan penggunaan layanan virtual buka rekening.

**Tabel 7.** Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized Coefficients		Standardized		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	6,158	2,936		2,098	,039
	Kemanfaatan	,338	,121	,288	2,788	,006
	Kemudahan	,158	,099	,151	2,604	,012
	Keamanan	,218	,096	,227	2,263	,026

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber: Data diolah, 2022

Sesuai dengan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS for windows versi 23 maka diperoleh persamaan regresi linear berganda yaitu: Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda seperti yang disajikan pada tabel 7, maka persamaan regresi adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$6,158 + 0,338X_1 + 0,158X_2 + 0,218X_3$$

### 1. Keputusan Layanan Virtual Buka Rekening

Nilai a sebesar 6,158 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel keputusan layanan virtual buka rekening belum dipengaruhi oleh variabel yaitu kemanfaatan, kemudahan, keamanan. Jika variabel independen tidak ada maka variabel keputusan layanan virtual buka rekening tidak mengalami perubahan.

### 2. Kemanfaatan

Merupakan nilai koefisien regresi variabel kemanfaatan terhadap keputusan layanan virtual buka rekening, artinya jika kemanfaatan mengalami kenaikan satu-satuan, maka layanan virtual buka rekening akan mengalami kenaikan sebesar 0,338 atau 33,8 % koefisien bernilai positif artinya kemanfaatan dan keputusan layanan virtual buka rekening hubungan positif. Kenaikan kemanfaatan akan mengakibatkan kenaikan pada keputusan layanan virtual buka rekening.

### 3. Kemudahan

Merupakan nilai koefisien regresi variabel kemudahan terhadap keputusan layanan virtual buka rekening, artinya jika kemudahan mengalami kenaikan satu-satuan, maka keputusan layanan virtual buka rekening akan mengalami kenaikan sebesar 0,158 atau 15,8 % koefisien bernilai positif artinya kemudahan dan keputusan layanan virtual buka rekening berhubungan positif. Kenaikan kemudahan akan mengakibatkan kenaikan pada keputusan layanan virtual buka rekening.

### 4. Keamanan

Merupakan nilai koefisien regresi variabel keamanan terhadap keputusan layanan virtual buka rekening, artinya jika keamanan mengalami kenaikan satu-satuan, maka keputusan layanan virtual buka rekening akan mengalami kenaikan sebesar 0,218 atau 21,8 % koefisien bernilai positif artinya keamanan dan keputusan layanan virtual buka rekening berhubungan positif. Kenaikan keamanan akan mengakibatkan kenaikan pada keputusan layanan virtual buka rekening.

## Uji Koefisien Determinasi

Uji ini digunakan untuk mengetahui jumlah atau presentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas.

**Tabel 8.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate
1	,480 <sup>a</sup>	,230	,206	1,460

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Kemudahan, Kemanfaatan

b. Dependent Variable: Keputusan

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,206 atau 20,6%. Berdasarkan nilai toleransi yang diberikan yaitu  $\alpha = 5\%$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < \alpha (0,05)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai determinasi total sebesar 0,230 mempunyai arti bahwa kemanfaatan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh sebesar 0,206 atau 20,6%, sedangkan sisanya sebesar 79,4% dipengaruhi oleh lain yang tidak masuk dalam model.

### Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan atau yang lebih populer disebut sebagai uji F merupakan tahapan awal mengidentifikasi model regresi yang diestimasi layak atau tidak. Layak (andal) disini maksudnya adalah model yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap terikat. Nama uji ini disebut sebagai uji F, karena mengikuti mengikuti distribusi F yang kriteria pengujiannya seperti *One Way Anova*.

*Sig.* Tabel ANOVA menunjukkan besarnya angka probabilitas atau signifikansi pada perhitungan ANOVA. Nilai yang tertera digunakan untuk uji kelayakan Model Analisis (dimana sejumlah x mempengaruhi y) dengan ketentuan angka probabilitas yang baik untuk digunakan sebagai model regresi harus  $< 0,05$ . Nilai ini bisa dilihat pada kolom *Sig.* Jika *Sig.*  $< 0,05$ , maka model analisis dianggap layak. Jika *Sig.*  $> 0,05$ , maka model analisis dianggap tidak layak.

**Tabel 9.** Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61,152	3	20,384	9,563	,000 <sup>b</sup>
	Residual	204,638	96	2,132		
	Total	265,790	99			

a. Dependent Variable: Keputusan

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Kemudahan, Kemanfaatan

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel hasil uji anova (uji F) di atas, diperoleh nilai antar kelompok perbandingan = 3, nilai dalam kelompok penyebut = 96, pada  $\alpha = 0,05$  maka nilai  $F_{tabel}$  adalah  $F_{0,05(3,96)} = 2,699$ . Sedangkan  $f_{hitung} = 9,563$ . Nilai  $f_{hitung} > F_{tabel}$ ,  $9,563 > 2,699$ , dengan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak pada taraf nyata 0,05 ( $H_1$  diterima). Kesimpulannya, model secara simultan telah layak untuk digunakan.

### Uji Parsial (Uji T)

Uji T dilakukan untuk mengetahui hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari test statistik yang digunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara dua buah mean sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

Pengambilan keputusan dilakukan dengan perbandingan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$ . Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atau hipotesis diterima. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atau hipotesis tidak diterima

**Tabel 9.** Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Standardized		T	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Coefficients		



		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,158	2,936		2,098	,039
	Kemanfaatan	,338	,121	,288	2,788	,006
	Kemudahan	,158	,099	,151	2,604	,012
	Keamanan	,218	,096	,227	2,263	,026

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 9. Diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar  $t_{(0,05,96)} = 1,984$ . Berdasarkan hasil analisis variabel kemanfaatan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,788 lebih besar daripada  $t_{tabel}$  sebesar  $t_{(0,05,96)} = 1,984$  ( $t_{hitung} = 2,788 > t_{tabel} = 1,984$ ) yang artinya hipotesis ( $H_1$ ) dalam penelitian ini diterima. Hasil analisis variabel kemudahan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,604 lebih besar daripada  $t_{tabel}$  sebesar  $t_{(0,05,96)} = 1,984$  ( $t_{hitung} = 2,604 > t_{tabel} = 1,984$ ) yang artinya hipotesis ( $H_2$ ) dalam penelitian ini diterima. Hasil analisis variabel keamanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,263 lebih besar daripada  $t_{tabel}$  sebesar  $t_{(0,05,96)} = 1,984$  ( $t_{hitung} = 2,263 > t_{tabel} = 1,984$ ) yang artinya hipotesis ( $H_3$ ) dalam penelitian ini diterima. Dapat disimpulkan dari keseluruhan variabel tersebut memiliki  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yang artinya hipotesis pada penelitian ini diterima.

### **Pengaruh kemanfaatan terhadap Keputusan penggunaan Layanan Virtual Buka Rekening**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan virtual buka rekening berpengaruh positif. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi kemanfaatan yaitu  $0,06 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,788 > 1,984$ ). Berdasarkan hasil analisis tersebut maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kemanfaatan yang diterima dalam bertransaksi maka akan semakin tinggi keputusan penggunaan layanan virtual buka rekening tersebut. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Laksana et al., 2015) yang membuktikan bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Menyatakan bahwa kemanfaatan berpengaruh signifikan kepada pengguna layanan virtual buka rekening yang menandakan masyarakat merasakan manfaat dari layanan virtual buka rekening.

### **Pengaruh kemudahan terhadap Keputusan penggunaan Layanan Virtual Buka Rekening**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan virtual buka rekening berpengaruh positif. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi kemanfaatan yaitu  $0,12 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,604 > 1,984$ ). Berdasarkan hasil analisis tersebut maka  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kemudahan yang diterima dalam bertransaksi maka akan semakin tinggi keputusan penggunaan layanan virtual buka rekening tersebut. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Dewi & Santika, 2018) yang membuktikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap *Online Shopping Intention*. Menyatakan kemudahan terhadap keputusan penggunaan layanan virtual buka rekening berpengaruh signifikan yang menandakan bahwa masyarakat dalam menggunakan layanan virtual buka rekening BSI merasa lebih mudah dan efisien.

### **Pengaruh keamanan terhadap Keputusan penggunaan Layanan Virtual Buka Rekening**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan virtual buka rekening

berpengaruh positif. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi kemanfaatan yaitu  $0,26 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,263 > 1,984$ ). Berdasarkan hasil analisis tersebut maka  $H_3$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Semakin tinggi keamanan dalam bertansaksi menjadikan rasa aman nasabah ketika menggunakan layanan virtual buka rekening. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kismawadi et al., 2020.) yang membuktikan bahwa keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan minat *mobile banking*. Menyatakan keamanan berpengaruh signifikan terhadap layanan virtual buka rekening yang menandakan bahwa masyarakat merasa aman dikarenakan BSI *Mobile* memberikan jaminan keamanan untuk melindungi dan juga menjaga data pribadi nasabah dengan baik. Oleh karena itu keamanan menjadi penentu dalam menarik keputusan penggunaan layanan virtual buka rekening BSI.

## Kesimpulan

Layanan virtual buka rekening merupakan hal baru di masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan memahami layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan, kemudahan dan keamanan terhadap layanan virtual buka rekening BSI di masyarakat Kecamatan Kartasura. Berdasarkan pada hasil analisis pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan virtual buka rekening BSI. Masyarakat percaya bahwa dengan menggunakan layanan virtual buka rekening akan memberikan manfaat lebih sehingga semakin tinggi kemanfaatan yang diterima masyarakat maka akan semakin tinggi keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan virtual buka rekening BSI.

Variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan virtual buka rekening BSI. Masyarakat percaya bahwa dengan menggunakan layanan virtual buka rekening dapat mempermudah dalam bertransaksi sehingga semakin tinggi kemudaan penggunaan yang dirasakan dalam pengoperasian layanan virtual buka rekening BSI maka akan semakin tinggi keputusan penggunaan layanan virtual buka rekening BSI oleh masyarakat. Variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan virtual buka rekening BSI. Masyarakat percaya bahwa data pribadi nasabah dijaga dan dijamin keamanannya Sehingga semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan dalam menggunakan maka akan semakin tinggi keputusan penggunaan layanan virtual buka rekening BSI oleh masyarakat.

## Daftar Rujukan

- Ahmad, B. S. P. (2013). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadapminat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking Bri). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia ( Studi Kasus BSI KCP Sumenep ). *Alkasb Journal Of Islamic Economics*, 1(1), 70–89.
- Baskara, I. P., & Hariyadi, G. T. (2012). Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial (Social Networking Websites) (Studi Pada Mahasiswa di Kota Semarang ). *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro*, 2011, 1–15.

- Davis, J. F. D. (1989). A Technology Acceptance Model For Empirically Testing New end Information Systems: Theory and Results. *Science*, 146(3652), 2–116. <https://doi.org/10.1126/science.146.3652.1648>
- Dewi, P. D. S., & Santika, I. W. (2018). Pengaruh Technology Acceptance Model Terhadap Niat Beli Ulang Online di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(8), 4124–4152.
- Ghifari, H. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Penggunaan Online Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Islam Indonesia). *Akuntansi Fakultas Ekonomi*, 4.
- Habra, M. D. (1989). *Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile (Studi Kasus Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru)*. 42–46.
- Hairunnisa, Widyastuti, S., & Thalib, S. (2019). Pengaruh mobile banking service dan digital marketing terhadap consumer loyalty melalui brand trust pada PT Bank Negara Indonesia cabang Cibinong. *Jurnal Ekobisman*, 5(1), 40–46.
- Hasyim, F. (2021). *Statistika Terapan Untuk Bisnis dan Keuangan* (F. Hasyim (Ed.)). Lintang Pustaka Utama.
- Heryani, I. I. P., Simanjuntak, M., & Maulana, A. (2020). Perilaku Penggunaan Internet Banking Sebagai Alat Transaksi Finansial. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 86–95. <https://doi.org/10.17358/jabm.6.1.86>
- Hidayatullah, S., Waris, A., Devianti, R. C., Sari, S. R., Wibowo, I. A., & Pw, P. M. (2000). Perilaku Generasi Milenial dalam Menggunakan Aplikasi Go-Food. *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(2), 240–249.
- Indah, D. R. (2016). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 545–554.
- Kim, J.-I., Lee, C. hee, & Kim, H. J. (2004). Factors Affecting Online Search Intention and Online Purchase Intention. *Seoul Journal of Business*, 10(2), 27–48.
- Kismawadi, R., Chalil, R. D., Islam, B., Langsa, I., Ekonomi, F., Iain, I., Ekonomi, F., & Iain, I. (n.d.). 2 3 1 2. 1–16.
- Lestari, S., & Indriana, K. T. (2021). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Dana). *Al-Misbah*, 2(1), 66–80.
- Mangin, J. P. L., Bourgault, N., Guerrero, M. M., & Egea, J. M. O. (2011). Modeling Perceived Usefulness on adopting on line banking through the TAM model in a Canadian banking environment. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 16(1).
- Mcluhan, M. (1962). *The Gutenberg Galaxy : The Making of Typographic Man*. London & NewYork. Gingko Press. *The Gutenberg Galaxy : The Making of Typographic Man*. London & NewYork. Gingko Press, 1–291.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. *Ojk RI*, 1, 1–55.
- Rajendra, N. P. (2016). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease Of Use pada Minat Penggunaan Internet Banking dengan Attitude Toward Using sebagai Variabel Intervening Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. *Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 16(3), 2408–2434.

- Ramadhani, D. A. S., & Prastiwi, A. (2019). Pengaruh Nilai Harga, Ulasan, Kemudahan, Keamanan, Dan Rating Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Shopee. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Resiko, P., Persepsi, D. A. N., & Laksana, G. B. (2015). ( *Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia ( BRI ) Kantor Cabang Rembang , Jawa Tengah* ). 26(2), 1–8.
- Sugiyono. (2014). Statistik untuk penelitian. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta.*, 1–14.
- Yani, E., Lestari, A. F., Amalia, H., & Puspita, A. (2018). Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model. *Jurnal Informatika*, 5(1), 34–42. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i1.2717>