

Pengaruh Technology Readiness Index Terhadap Keinginan Untuk Menggunakan Internet Banking Pada PT Bank Mandiri KCP Pondok Chandra Surabaya

Tuwanku Aria Auliandri

Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga
Email: aria@feb.unair.ac.id

Rahesti Dyah Arimbi

Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga

Abstract

This study aims to measure the degree of readiness of the individual to intention to use internet banking on PT Bank Mandiri Surabaya. Approach with Technology Readiness index, have four variables that can measure the level readiness that is Optimism, innovativeness, discomfort, and insecurity. This research is quantitative research with 100 respondents who conduct financial transaction. The data were analyzed using structural equation model (SEM) variants based, that is Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 2.0 program. The result of analysis found that two construct of technology readiness positive effect to intention to use internet banking that is Optimism dan Innovativeness, but the result of Innovativeness found had no impact to intention to use internet banking. While construct Discomfort dan Insecurity had negative effect to intention to use internet banking, but surprisingly construct insecurity found had impact to intention to use internet banking.

Key words: *technology acceptance model, technology readiness index, optimism, innovativeness, discomfort, insecurity, intention to use.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kesiapan individu terhadap keinginan untuk menggunakan internet banking pada PT Bank Mandiri Surabaya. Dengan pendekatan technology readiness index, terdapat empat variabel TRI yang dapat mengukur tingkat kesiapan tersebut yaitu optimis, keinovatifan, ketidaknyamanan, dan ketidakamanan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah 100 responden yang melakukan transaksi keuangan. Teknik analisis data yang digunakan adalah structural equation model (SEM) berbasis varian, yaitu Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan program SmartPLS 2.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedua konstruk dari technology readiness berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan internet banking, yaitu Optimism dan Innovativeness, Namun hasil dari konstruk Innovativeness ditemukan tidak berpengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan internet banking. Sedangkan konstruk Discomfort dan Insecurity berpengaruh negatif terhadap keinginan untuk menggunakan internet banking, Namun hal yang tidak terduga dari konstruk Insecurity ditemukan berpengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan internet banking.

Kata kunci: *technology acceptance model, technology readiness index, optimis, keinovatifan, ketidaknyamanan, ketidakamanan, keinginan untuk menggunakan.*

I. PENDAHULUAN

Menyikapi perubahan zaman dan perkembangan teknologi akhir-akhir ini tentunya kita sebagai manusia yang berkembang dan penuh inovasi juga harus mengikuti perkembangan zaman. Saat ini perusahaan ataupun institusi yang memiliki proses bisnis menggunakan sistem yang terkomputerisasi dan bantuan alat komunikasi serta sistem informasi untuk menunjang jalannya proses bisnis dari organisasi mereka. Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet menyebabkan munculnya aplikasi bisnis yang berbasis internet. Salah satu aplikasi yang mulai mendapat perhatian adalah *internet banking*. Seymour et al., (2007) menyebutkan bahwa sekitar 50 persen dari semua implementasi teknologi informasi gagal memenuhi harapan organisasi dalam mengadopsinya temuan ini didukung oleh Jaspersen et al., (2005). Oleh karena itu, penting bagi perusahaan jasa untuk menilai sejauh mana konsumen siap dan bersedia untuk benar-benar menggunakan teknologi sebelum mengadopsi metode baru layanan penerimaan teknologi. sangat penting bagi perusahaan untuk memahami variable penting untuk meningkatkan penggunaan teknologi dikalangan pengguna akhir karena biaya yang dihasilkan perusahaan untuk mengadopsi teknologi sangat besar.

Mengadopsi inovasi teknologi tidak selalu memberikan keberhasilan bagi perusahaan karena adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan dari proses adopsi inovasi teknologi tersebut. Kesiapan ini diukur melalui sebuah instrument, yaitu *Technology Readiness Index (TRI)*, yang dikembangkan oleh Parasuraman (2000), *Technology Readiness* adalah kecenderungan orang untuk menerima dan menggunakan teknologi baru untuk mencapai tujuan dalam dan kehidupan tempat kerja. TRI memiliki empat dimensi yang terdiri dari : optimism (*optimism*), inovasi (*innovativeness*) ketidaknyamanan (*discomfort*), dan ketidakamanan (*insecurity*). Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, peneliti berusaha untuk memprediksi kesiapan masyarakat terhadap penggunaan *Internet Banking* dengan menggunakan empat dimensi dari *Technology readiness* yang terdiri dari optimism (*optimism*), inovasi (*innovativeness*) ketidaknyamanan (*discomfort*), dan ketidakamanan (*insecurity*) pada PT Bank Mandiri KCP pondok Chandra Surabaya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Bank Indonesia menjelaskan bahwa Internet banking merupakan salah satu layanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Menurut Khairy Mahdi menyatakan *internet banking* merupakan pemanfaatan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Selain itu bentuk transaksi yang dilakukan bersifat maya atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan.

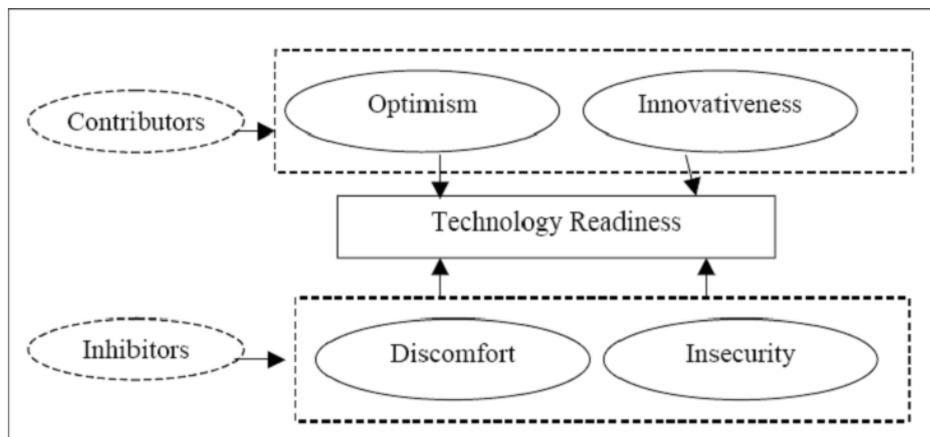
Pasuraman dan Colby dalam Ling dan Moi (2006) mendefinisikan *technology readiness* sebagai "*people propensity to embrace and use new technologies for accomplishing goals in home life an at the workplace*". TRI (*Technology Readiness Index*) dikembangkan oleh Parasuraman untuk mengukur keyakinan dan pemikiran seseorang secara umum terhadap teknologi. Pandangan seseorang terhadap teknologi dapat bersifat positif, yaitu optimisme menyikapi teknologi serta kecenderungan menjadi pionir dalam penggunaan teknologi baru, maupun pandangan negatif, yaitu kecenderungan untuk merasa tidak nyaman dan skeptis terhadap teknologi. Hal ini menyebabkan munculnya empat dimensi dalam *technology readiness*,

yaitu optimisme (*optimism*), inovasi (*innovativeness*), ketidaknyamanan (*discomfort*), dan ketidakamanan (*insecurity*).

Kesiapan individu terhadap teknologi mendefinisikan empat kelompok pengguna yang dipisahkan berdasarkan karakteristik kepribadian umum mereka dengan dua faktor yang menjadi kontributor dan dua factor yang menjadi penghambat. Kesiapan individu terhadap teknologi meliputi (Parasuraman,2000):

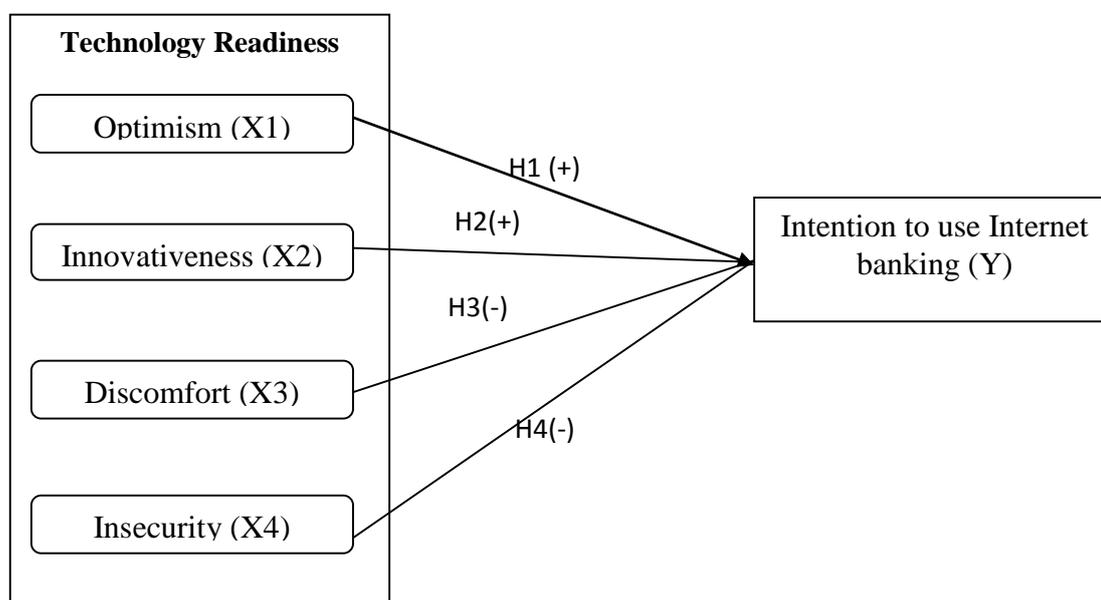
1. Optimisme (*Optimism*), Pandangan positif terhadap teknologi kepercayaan dalam meningkatkan kontrol, fleksibilitas, dan efisiensi dalam hidup karena teknologi.
2. Keinovatifan (*Innovativeness*) , Kecenderungan untuk menjadi pengguna pertama sebuah teknologi baru.
3. Ketidaknyamanan (*Discomfort*), Memiliki kebutuhan untuk mengontrol dan adanya rasa kewalahan.
4. Ketidakamanan (*Insecurity*), Tidak mempercayai teknologi dikarenakan alasan keamanan dan privasi.

Dua dimensi pertama dari *technology readiness* yaitu *optimism* dan *innovativeness* merupakan “kontributor (*contributors*)” yang dapat meningkatkan kesiapan terhadap penggunaan teknologi sementara dua dimensi lainnya yakni *discomfort* dan *insecurity* dianggap sebagai “penghambat (*inhibitors*)” yang dapat menekan tingkat kesiapan terhadap teknologi (Pasuraman dan Colby dalam Ling dan Moi, 2006)



Gambar 1: Model Technology Readiness Index
 Sumber: Parasuraman,2000

Berdasarkan literature yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti mengembangkan model penelitian sebagai berikut :



Gambar 2. Model Penelitian

A. Pengembangan Hipotesis

1) Pengaruh *Optimism* Terhadap *Intention to Use*

Optimisme merupakan kecenderungan untuk mempercayai bahwa seseorang akan secara umum memperoleh hasil yang baik dibandingkan yang buruk dalam hidupnya (Scheier dan Carver, 1987). Seseorang yang optimis pada teknologi tertentu akan merasa bahwa teknologi tersebut berguna. Oleh karena itu, penelitian ini memprediksi bahwa *optimism* berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan teknologi baru.

H1 : *optimism* berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan teknologi baru.

2) Pengaruh *Innovativeness* Terhadap *Intention to Use*

Menurut Midgley & Dowling (1978) dan Flynn & Goldsmith (1993) dalam Walczuch et al., (2007) sifat inovatif seseorang dalam teknologi informasi adalah keinginan dari seseorang untuk mencoba teknologi informasi. Karahanna et al., (1998) menunjukkan bahwa semakin inovatif seseorang maka ia akan memiliki seperangkat kepercayaan yang semakin tidak kompleks mengenai teknologi baru. Seseorang yang inovatif akan merasa teknologi merupakan sesuatu hal yang mudah. Maka penelitian ini memprediksi bahwa *innovativeness* berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan teknologi baru.

H2 : *innovativeness* berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan teknologi baru

3) Pengaruh *Discomfort* Terhadap *Intention to Use*

Menurut Dabolkhar (1996) dalam Walczuch dkk. (2007) orang dengan nilai tinggi pada skala ketidaknyamanan mengalami kurangnya kendali dan adanya rasa terbebani oleh teknologi.

Orang dengan nilai tinggi pada ketidaknyamanan dalam menggunakan teknologi menganggap teknologi sebagai sesuatu yang kompleks dan tidak mudah digunakan. Sehingga orang yang beranggapan bahwa teknologi sebagai sesuatu yang kompleks akan cenderung untuk tidak menggunakan teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini memprediksi bahwa *discomfort* akan berpengaruh negatif terhadap keinginan untuk menggunakan teknologi.

H3 : *discomfort* akan berpengaruh negatif terhadap keinginan untuk menggunakan teknologi.

4) Pengaruh *Insecurity* Terhadap *Intention to Use*

Orang-orang dengan skor ketidaknyamanan yang tinggi akan mempersepsikan teknologi dengan lebih kompleks. Persepsi tersebut akan mengakibatkan persepsi bahwa teknologi kurang mudah atau sukar untuk digunakan. Orang dengan tingkat ketidaknyamanan yang tinggi kurang menyukai model dengan berbagai fitur sehingga lebih memilih teknologi dengan model standar yang lebih sederhana. Alasannya mungkin terletak pada skeptisisme orang pada teknologi baru, Orang dengan perasaan tidak aman saat menggunakan teknologi cenderung akan memilih untuk tidak menggunakan teknologi daripada menghadapi resiko atas ketidakamanan penggunaan teknologi. Sehingga penelitian ini memprediksi bahwa *insecurity* berpengaruh negatif terhadap keinginan untuk menggunakan teknologi.

H4 : *insecurity* berpengaruh negatif terhadap keinginan untuk menggunakan teknologi.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi kasus untuk mengetahui pengaruh *technology readiness index* terhadap keinginan untuk menggunakan internet banking pada PT Bank Mandiri KCP pondok chandra Surabaya dengan pendekatan kuantitatif. Menganalisis dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari kuisioner yang disebarakan kepada responden. Dalam penelitian ini, Populasi dari penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Cabang Pondok chandra Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *nonprobability sampling*. menggunakan metode pengambilan sampel secara *purposive sampling*, Jumlah sampel yang diambil sebesar 100 responden. Sedangkan Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dimana pengujian hipotesis dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS).

Definisi Operasional dan Pengukuran

Item pertanyaan kesiapan individu menggunakan instrument yang dikembangkan oleh Parasuraman (2000) dan diukur dengan menggunakan skala Likert.

1. Optimisme (*Optimism*) didefinisikan sebagai pandangan positif terhadap internet banking kepercayaan dalam meningkatkan kontrol, fleksibilitas, dan efisiensi dalam penggunaan teknologi. Item pertanyaan optimism terdiri dari 8 item pertanyaan.
2. Keinovatifan (*Innovativeness*) didefinisikan sebagai kecenderungan untuk menjadi pengguna pertama internet banking. Item pertanyaan keinovatifan terdiri dari 6 pertanyaan.
3. Ketidaknyamanan (*Discomfort*) merupakan adanya kebutuhan kebutuhan untuk mengontrol dan adanya rasa kewalahan. Item pertanyaan ketidaknyamanan terdiri dari 9 item pertanyaan.

4. Ketidakamanan (*Insecurity*) didefinisikan sebagai tingkat ketidakpercayaan terhadap internet banking dikarenakan alasan keamanan dan privasi. Item pertanyaan ketidakamanan terdiri dari 8 item pertanyaan.
5. *Intention to Use* didefinisikan sebagai keinginan untuk menggunakan internet banking merupakan persepsi responden atas keinginan konsumen untuk berperilaku menggunakan internet banking. Item pertanyaan *intention to Use* terdiri dari 3 item pertanyaan.

IV. HASIL PENELITIAN

Tabel 1: Deskripsi Profil Responden

Keterangan	Total	Prosentase
Jumlah sampel	100	100%
Jenis Kelamin:		
Pria	38	38%
Wanita	62	62%
Usia:		
<25 Tahun	24	24%
26-35 Tahun	40	40%
>45 Tahun	36	36%
Pendidikan:		
SD	-	0%
SMP	-	0%
SMA / Sederajat	42	42%
D3 / S1	58	58%
Lama Menjadi Nasabah		
0-2thn	17	17%
2-4thn	38	38%
4-6thn	22	22%
>8thn	23	23%

Sumber: Data diolah

Dari 100 responden. Mayoritas responden pada penelitian ini cenderung berusia produktif antara 26-30 tahun. Dari sisi jenis kelamin, komposisi responden lebih banyak wanita, yaitu sebesar 62% dibandingkan responden pria 38%. Dalam hal tingkat pendidikan responden, sekitar 42% dari total responden menunjukkan mereka tamatan SMA dan sebagian besar

diploma atau sarjana. Dalam hal lama menjadi nasabah sebagian besar responden yang telah menjadi nasabah bank mandiri sekitar 2-4 thn sebesar 38%, di ikuti dengan responden lebih dari 8thn menjadi nasabah sebesar 23%, selanjutnya responden 4-6thn sebesar 22% dan yang terakhir 0-2thn sebesar 17% dalam hal ini 0 thn tersebut dapat diartikan sebagai hitungan bulan(1-12bulan).

A. Metode Pengujian Validitas

Menurut Ghozali (2008), validitas diskriminan dinilai baik jika setiap variabel memiliki nilai AVE diatas 0,5. Selain itu, validitas diskriminan dinilai baik jika nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari nilai *latent variable correlation*. . Nilai AVE dari penelitian ini adalah:

Tabel 2 : Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Konstruk	AVE
Discomfort	0,439504
Innovativeness	0,504244
Insecurity	0,538469
Intention to Use	0,727931
Optimism	0,54076

Sumber: data diolah

Pengolahan data menunjukkan bahwa nilai konstruk *discomfort* memiliki nilai hampir mendekati 0,5 yaitu 0,4953. Nilai ini dianggap kurang memuaskan karena belum memenuhi ketentuan standar PLS. Walaupun begitu, karena nilainya sangat mendekati 0,5 maka pemeriksaan lebih lanjut perlu dilakukan dalam penelitian ini (Jogiyanto,2011). Pemeriksaan ini dapat dilakukan dengan uji validitas diskriminan pelengkap dengan membandingkan akar kuadrat AVE dengan *latent variable correlation*. Hasil perbandingan tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 3: Perbandingan Nilai \sqrt{AVE} Dengan *Latent Variable Correlation*

	Discomfort	Innovativeness	Insecurity	Intention to Use	Optimis
Discomfort	1				
Innovativeness	-0,2152	1			
Insecurity	0,5841	-0,3968	1		
Intention to Use	-0,4136	0,3232	-0,3107	1	
Optimis	-0,2080	0,4205	-0,1439	0,5258	1
\sqrt{AVE}	0,6630	0,7101	0,7338	0,8532	0,7354

Sumber: data diolah SmartPLS

Dalam perbandingan antara nilai akar kuadrat AVE dengan *latent variable correlation*, pengujian ini dikatakan lulus uji validitas diskriminan apabila nilai akar kuadrat AVE lebih besar daripada *latent variable correlation*-nya. Berdasarkan pada tabel 2, setiap variabel memiliki nilai akar kuadrat AVE lebih besar daripada nilai *latent variable correlation*-nya dengan variabel lain.

Dapat disimpulkan bahwa validitas dari model ini telah terpenuhi berdasarkan semua parameter validitas PLS.

B. Metode Pengujian Reliabilitas

Uji realibilitas merupakan suatu pengukuran mengindikasikan sejauh mana pengukuran tersebut dapat memastikan stabilitas dan konsistensi pengukuran. Dengan kata lain, reliabilitas suatu instrumen dapat dilihat melalui hasil pengukuran yang akurat dan stabil dari waktu ke waktu (Sekaran,2003). Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode, yaitu *Cronbach’s alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach’s alpha* mengukur batas bahwa nilai reliabilitas suatu alat ukur, sedangkan *Composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya dari reliabilitas alat ukur (Jogiyanto,2011). Suatu alat ukur dikatakan reliabel atau dapat dikatakan baik ketika nilai *Composite reliability* lebih besar dari 0,7sedangkan nilai *Cronbach’s alpha* disarankan berada diatas 0,6. Berikut ini adalah tabel hasil dari nilai *cronbach’s alpha* dan nilai *composite reliability*

Tabel 4 : Perbandingan Nilai *cronbach’s alpha* dengan Nilai *composite reliability*

Konstruk	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
Discomfort	0,823956	0,754889
Innovativeness	0,834977	0,756076
Insecurity	0,890398	0,880512
Intention to Use	0,888672	0,809737
Optimis	0,891273	0,861114

Sumber: data diolah SmartPLS 2015

Dari tabel 3, terlihat nilai *composite reability* benilai diatas 0,7 sehingga hasil tersebut telah memenuhi syarat sedangkan untuk nilai *cronbachs alpha* hasilnya sangat memuaskan karena diatas 0,7 dan telah memenuhi syarat dengan batas nilai lebih besar dari 0,6. Hasil ini secara langsung menjadi dasar bahwa variabel yang digunakan dalam pnelitian ini reliabel sehingga dapat dilanjutkan pada tahapan analisis hipotesis.

C. Pengujian Model Struktural

Pengujian model struktural dilakukan dengan estimasi koefisien jalur yang merupakan nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural yang diperoleh dengan prosedur *bootstrapping* dengan nilai yang dianggap signifikan jika nilai t statistic lebih besar dari 1,96 untuk masing-masing hubungan jalurnya. Berikut ini adalah tabel *path coefficient* dari hasil kalkulasi *bootstrapping*:

Tabel 5 : Nilai *Path Coefficient*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
DISCOMFORT -> Intention to Use	-0,2716	-0,2522	0,1166	0,1166	2,3287

INNOVATIVENESS -> Intention to Use	0,0542	0,0868	0,0930	0,0930	0,5826
INSECURITY -> Intention to Use	-0,0677	-0,0884	0,1421	0,1421	0,4766
OPTIMIS -> Intention to Use	0,4368	0,4277	0,0914	0,0914	4,7795

Sumber: data diolah SmartPLS

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *T-Statistic* pada hubungan jalur model konstruk *innovativeness* dengan *Intention to Use* bernilai dibawah 1,96 serta konstruk *insecurity* dengan *Intention to Use* juga bernilai dibawah 1,96 hal ini berarti bahwa kedua konstruk tersebut tidak memiliki hubungan yang signifikan, berbeda dengan hubungan jalur kostruk *Discomfort* dengan *Intention to Use* dan *Optimis* dengan *Intention to Use* dimana kedua hubungan jalur pada model struktural memperoleh nilai diatas 1,96 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara konstruk variabel satu dengan yang lainnya.

D. Pengujian Validitas Model Keseluruhan (*Outer dan Inner Model*)

Untuk memvalidasi model secara keseluruhan, maka digunakan *goodness of fit* (GOF) (tenenhaus,2004). GoF index ini merupakan ukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Nilai GOF index diperoleh dari *average communality index* dikalikan dengan R square model. Nilai Gof terbentang antara 0-1 dengan interpretasi 0,1 (GoF kecil), 0,25 (GoF Moderat), 0,36 (GoF besar) (Tenenhaus,et al.,2004). Rata-rata dari *communality* model dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6 : Hasil Rata-Rata Communality dan R-Square

	Communality	R Square
Discomfort	0,4395	
Innovativeness	0,5042	
Insecurity	0,5385	
Intention to Use	0,7279	0,3806
Optimis	0,5408	
Rata-rata	0,5502	0,3806

Sumber: Data diolah SmartPLS

Berdasarkan perhitungan pada tabel diatas, diperoleh nilai rata-rata *communality* sebesar 0,5502 dan nilai rata-rata R² sebesar 0,3806, nilai ini kemudian dimasukkan kedalam persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{GoF} &= \sqrt{0,5502 \times 0,3806} \\ &= 0,4576 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pengukuran uji validitas model keseluruhan memiliki nilai GoF besar yaitu sebesar 0,4576 (didas 0,36). Hal ini

menandakan bahwa performa gabungan dari model pengukuran terbilang baik atau bernilai besar.

E. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, dapat dilihat besarnya nilai *t-statistic*. Batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan adalah diatas 1,96 , dimana apabila nilai t berada pada rentang nilai -1,96 dan 1,96 maka hipotesis akan ditolak atau dengan kata lain menerima hipotesis nol (H0). Hasil estimasi *t-statistic* dapat dilihat dari *path coefficient* berikut ini:

Tabel 7: Path Coefficient (Mean, Standard Deviation, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	Keterangan
DISCOMFORT Intention to Use ->	-0,2716	-0,2522	0,1166	0,1166	2,3287	Diterima
INNOVATIVENESS Intention to Use ->	0,0542	0,0868	0,0930	0,0930	0,5826	Tidak diterima
INSECURITY Intention to Use ->	-0,0677	-0,0884	0,1421	0,1421	0,4766	Tidak diterima
OPTIMIS -> Intention to Use	0,4368	0,4277	0,0914	0,0914	4,7795	Diterima

Sumber: data diolah SmartPLS

1) Pengaruh Optimism Terhadap Keinginan Untuk menggunakan Internet Banking

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diolah dari output smartPLS, muncul besarnya nilai *t-statistic* seperti pada tabel diatas. Pada Hipotesis 1 menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan internet banking. Hasil perhitungan menunjukkan adanya pengaruh positif dengan *t-value* sebesar 4,7795 , nilai tersebut berada diatas nilai kritis $\geq 1,96$ dengan demikian hipotesis 1 dapat diterima. Hasil dari uji statistik yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa variabel optimis (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan sesuai dengan hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya. Optimis dalam hal ini didefinisikan sebagai pandangan positif terhadap internet banking kepercayaan dalam meningkatkan kontrol, fleksibilitas, dan efisiensi dalam penggunaan teknologi. Hal ini mendukung penelitian parasuraman (2000), hal ini disebabkan karena konsumen yang optimis terhadap teknologi lebih cenderung yakin pada teknologi itu sendiri akan bekerja dengan baik. Orang yang memiliki optimis yang tinggi maka akan semakin tinggi keinginan untuk menggunakan internet banking.

Temuan ini menunjukkan bahwa nasabah mandiri yang memiliki sifat praktis akan justru lebih banyak memanfaatkan fasilitas internet banking dengan leluasa karena dalam aplikasi tersebut mereka dapat bertransaksi dengan mudah dan cepat sebagai contoh mereka dapat membayar tagihan telepon, listrik dan yang lainnya hanya dengan mengakses layanan tersebut sehingga mereka membayar tagihan tanpa tertunggak karena dapat dilakukan dengan mudah. hal tersebut menyebabkan sifat keterbukaan dan pandangan yang positif akan internet banking

dan kepercayaan dalam menggunakan teknologi akan dapat meningkatkan kontrol, fleksibilitas dan efisiensi dalam hal bertransaksi atau mengolah keuangan mereka. Temuan ini konsisten dengan hasil studi walczuch et al.,(2007) yang menemukan pengaruh positif optimism pada kemudahan penggunaan persepsian dan kegunaan persepsian.

2) Pengaruh *Innovativeness* Terhadap Keinginan Untuk menggunakan Internet Banking

Pada Hipotesis 2 menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang diberikan oleh variabel *innovativeness* terhadap keinginan untuk menggunakan internet banking. Hasil perhitungan menunjukkan adanya pengaruh negatif dengan *t-value* sebesar 0,5826, nilai tersebut berada jauh dibawah nilai kritis $\geq 1,96$ dengan demikian hipotesis 2 tidak dapat diterima.

Keinovatifan (X2) ditemukan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan pada niat untuk menggunakan internet banking. Keinovatifan dalam hal ini didefinisikan sebagai kecenderungan untuk menjadi pengguna pertama internet banking. Dalam penelitian ini berarti semakin inovatif seseorang maka ia tidak berkeinginan untuk menggunakan internet banking. Tidak didukungnya hipotesis tersebut mengimplikasikan bahwa seseorang yang inovatif menyadari bahwa perkembangan teknologi sangat cepat sehingga timbul pula anggapan bahwa daur hidup temuan-temuan dibidang sistem teknologi sangatlah cepat serta aplikasi ini mengandung unsur keuangan dan memiliki resiko yang tinggi, orang yang berkeyakinan sesuatu yang memiliki resiko tinggi maka akan berdampak pada hal yang buruk. Hal ini kemudian diduga kuat mayoritas responden hanya mengikuti perkembangan jaman dengan kata lain mereka tidak berkecenderungan untuk menjadi pengguna pertama dalam penggunaan teknologi tersebut.

3) Pengaruh *Discomfort* Terhadap Keinginan Untuk menggunakan Internet Banking

Pada Hipotesis 3 menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif yang diberikan oleh variabel *discomfort* terhadap keinginan untuk menggunakan internet banking. Hasil perhitungan menunjukkan adanya pengaruh negatif dengan *t-value* sebesar 2,3287, nilai tersebut berada diatas nilai kritis $\geq 1,96$ dengan demikian hipotesis 3 dapat diterima. Dimensi ketidaknyamanan ditemukan memiliki pengaruh negatif pada keinginan untuk menggunakan internet banking. Ketidaknyamanan dalam hal ini merupakan adanya kebutuhan kebutuhan untuk mengontrol dan adanya rasa kewalahan. Ketidaknyamanan dalam penelitian ini berarti semakin tinggi ketidaknyamanan maka ia tidak berkeinginan untuk menggunakan internet banking. Temuan ini senada dengan studi yang dilakukan oleh walczuch et al.,(2007) yang menemukan bahwa ketidaknyamanan tidak berpengaruh pada kegunaan persepsian.

Temuan pada dimensi ketidaknyamanan terhadap penggunaan internet banking menunjukkan bahwa responden atau nasabah bank mandiri tersebut memiliki rasa yang mampu mengontrol rasa kewalahannya akan teknologi, mereka merasa nyaman akan menggunakan internet banking untuk bertransaksi dan mengolah keuangannya dimana akses tersebut bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja hal ini dianggap sebagai metode yang efektif untuk melakukan transaksi. Hal ini juga lebih menghemat waktu dibandingkan layanan perbankan konvensional, karena mereka tidak perlu capek-capek lama mengantri hanya untuk mentransfer dana kepada saudara atau rekan bisnisnya. Hal ini diduga kuat kenyamanan pada saat menggunakan teknologi dapat mempengaruhi keinginan untuk menggunakan internet banking.

4) Pengaruh *Insecurity* Terhadap Keinginan Untuk menggunakan Internet Banking

Pada Hipotesis 4 menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif yang diberikan oleh variabel *insecurity* terhadap keinginan untuk menggunakan internet banking. Hasil perhitungan menunjukkan dengan *t-value* sebesar 0,4766, nilai tersebut berada jauh dibawah nilai kritis $\geq 1,96$ dengan demikian hipotesis 4 tidak dapat diterima. Dimensi ketidakamanan (X4) ditemukan memiliki pengaruh negatif pada keinginan untuk menggunakan internet banking namun hal tersebut tidak signifikan. Ketidakamanan dalam hal ini didefinisikan sebagai ketidakpercayaan terhadap teknologi dan sikap skeptisisme tentang kemampuan teknologi untuk bekerja dengan baik.

Dalam penelitian ini berarti semakin tinggi ketidakamanan maka akan mempengaruhi keinginan untuk menggunakan internet banking, dalam hal ini kemungkinan nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi pada PT Bank Mandiri karena telah memiliki nama yang besar dan pasti memiliki sumberdaya IT yang professional untuk dapat mengantisipasi apabila terjadi resiko-resiko yang akan terjadi di duniamaya. Sebagai contoh bank mandiri saat ini memiliki petugas call center selama 24 jam untuk dapat menangani internet banking, jaminan dari bank bila terjadi kesalahan transaksi di internet banking, jaminan dari bank dalam pemakaian fasilitas di internet banking, dan kunci pengaman yang tidak mudah terlacak.

V. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dengan menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS), dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel *Optimism* berpengaruh secara positif dan signifikan.(Terdukung)
2. Variabel *Innovativeness* memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan.(Tidak terdukung)
3. Variabel *Discomfort* memiliki pengaruh negatif. (Terdukung)
4. Variabel *Insecurity* memiliki pengaruh negatif.(Tidak terdukung)

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari.2003.*Statistik Induktif*.Yogyakarta:UPPAMP YKPN
- Anctoncic,B. And Hisrich.R.D.2001,"Intrapreneurship"Construct refinement and cross-cultural validation.*Journal of Business Venturing*,16:495-527
- Budi, Agus Riswandi.2005.*Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Baroudi,J.J.,Olson,M.H.,and lues B.1986.An Empirical Study of The Impact of User Involvement on System Usage and Information Satisfaction,*Communication of The ACM*,29:232-238
- Chin W.W.1997.Commentary:Issue and Opinion on Structural Equation Modeling. *MIS Quarterly*,March:vii-xvi

- Chen, C, Czerwenski, M & Macredie, R.2000.*Individual differences in virtual environments introduction and overview. Journal of the American Society for Information Science, 51(6):358-368*
- Davis, F.D.1989.*Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly 13(3): p. 319–341*
- Dabolkhar P.A., 1996. Consumer Evaluations of New Technology-Based Self Service Options: An Investigation of Alternative Models of Service Quality.*International Journal of Research in Marketing 13(1):29-51*
- Demirci,A.E., dan Ersoy, N.F. 2008. Technology Readiness For Innovative High-Tech Products: How Consumer Perceive and Adopt New Technology. *The Bussiness Review,11:* 302-308
- Ghazali, Imam. 2008. *Structural Equation Modelling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*.Semarang:Undip.
- . 2011.*Structural Equation Modelling:Metode alternative dengan PLS*.Edisi Ketiga.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gombachika, H. S. H., Khangawa G. 2013. ICT Readiness and Acceptance Among TEVT Students in University of Malawi. *Campus-Wide Information System.30(1) :35-43*
- Edmunds,R., Thorpe,M.dan Conole,G.2010.Students Attitudes Towards and Use of ICT in Course Study,Work and Social Activity.*British Journal of Educational Technology .43(1):71-84*
- Flynn, L.R., Goldsmith R.E. 1993. A Validation of The Goldsmith and Hofacker Innovativeness Scale. *Educational and Psychological Measurement, 53:1105-1116*
- Hult,G.T.M.,Snow,C.C.and Kandemir,D.2003.The Role of Entrepreneurship in Building Cultural Compettiveness in Different Organizational Types,*Journal of Management.29(3):401-426*
- Heijden, Hans van der., T.bert Verhagen an Marcel Cree mers.2003. Understanding Online Purchase Intentions:Contributions From Technology And Trust Perspective.*European Journal of Information System.12,41-48*
- <http://www.bi.go.id/id/statistik/perbankan/indonesia/Default.aspx> : diakses tgl 6 agst
- <http://startupbisnis.com/pertumbuhan-internet-banking-dan-e-commerce-di-indonesia-atm-dan-cod-mendominasi/> : diakses tgl 6 agst
- <http://www.apjii.or.id/v2/read/content/info-terkini/301/pengguna-internet-indonesia-tahun-2014-sebanyak-88.html> : diakses tgl 6 agst
- Jasperson, J., Carter, P.E. dan Zmud, R.W. 2005. A Comprehensive Conceptualization of Post-Adoptive Behavior Associated With Information Technology Enabled Work System. *MIS Quarterly,29(3):525-57*
- Jogiyanto. 2011. *Konsep dan Aplikasi SEM Berbasis Varian dalam Penelitian bisnis*.Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta:Salemba Empat
- Kotler, P. and G. Armstrong. 2004. *Principles of Marketing*.Tenth edition. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education.
- Khairy Mahdi.Pengertian Internet Banking. dalam http://elektronikbanking.blogspot.com/2012/08/pengertian-internet-banking_27.html?m=1, diakses pada 22 juli 2014.
- Kleverant,Grendisan.2015.Pengaruh Received Organizational Support Terhadap Readiness for change dengan Intervening Employee Empowerment pada Karyawan Pt Pos Indonesia (Persero) Bandung.Skripsi.Universitas Airlangga
- Lallmahamood,Munirudden.2007.An Examination of Individual’s Perceived Security and Privacy of The Internet in Malaysia and The Influence of This on Their Intention to Use E-commerce:Using an Extension of Technology Acceptance Model.*Journal of internet banking and commerce.12(3)*

- Ling Lai, Ming.2008. Technology Readiness Internet Self-Efficacy and Computing Experience of Professional Accounting Students. *Journal of campus-wide information systems*,25(1):18-29
- Liljander,V., Gilberg, F., Gummerus, J., dan Riel V.A,. 2006. Technology Readiness and The Evolution and Adoption of Self-Service Technology. *Retailing and Consumer Service*.13:117-191
- Dendawijaya,Lukman. 2000. *Manajemen Perbankan*. Cetakan Pertama. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Mukherjee, A., dan Nath P., 2003. A Model of Trust in Online Relationship Banking. *International Journal of Bank Marketing*.21 (1): 5-15.
- Nazir,Moh,1999.*Metode Penelitian*.Cetakan Keenam,Ciawi-Bogor Selatan:Ghalia
- Nizar,Ade ainun.2015.Pengaruh Karakteristik Application Integration dan Data Compatibility pada Sistem Informasi Rumah Sakit Terhadap Kolaborasi Rantai Pasok dan Kinerja Operasi.Skripsi.Universitas Airlangga
- Midgley,D.F,Dowling G.R.1978.Innovativeness:The concept and its Measurement.*Journal of Consumer researcch*.4:229-242
- Parasuraman, A. 2000.*Technology readiness index (TRI): a multiple-item scale to measure readiness to embrace new technologies*. *Journal of Service Research* 2(4): P. 307–320
- , A., Colby, C. 2001. *Techno-ready marketing: how and why your customers adopt technology*. New York:The Free Press
- Peterson,C.2000.The Future of Optimism.*American Psychologist*.55(1).44-55
- Prasetya,Irfan.2014.Pengaruh Technology Readiness Karyawan Terhadap Keinginan untuk Menggunakan System Informasi Terintegrasi pada Sektor Pelayanan Kesehatan.Skripsi.Universitas Airlangga
- Republik Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Resiko bagi Bank. (online).diakses tgl 7 agst 2015
- Republik Indonesia. Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum .(online).diakses tgl 6 agst 2015
- Seymor, L., Makanya, W. Dan Berrange, S. 2007. End Users Acceptance of Enterprise Resource Planning System: An Investigation of Antecedents.
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono.(2003). *Statistika Untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 for Windows*.Bandung: Penerbit Alfabeta
- .(2010).*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Bandung:Alfabeta
- Sekaran,U.,2003.*Research methods for business,a skill-building approach*,John Willey&Sons,Inc,United States
- Scheier,M.F.dan Carver,C.S.1985.Optimism,Coping and Health:Assessment and Implications of Generalized Outcome Expectancies.*Health Psychology*.4:219-47
- 1992.Effects of Optimism on Psychological and physical wellbeing:Theoretical and Empirical Update.*Cognitive Therapy and Research*.16:201-228
- Tampubolon, Nelson. 2004. *Surat Edaran:Penerapan Manajemen Risiko pada Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking)*.(online).diakses 6 agst 2015
- Thomas Suyatno. 2001. *Kelembagaan Perbankan*.Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tenhaus,M.,V.Evinci,YM.Chatelin and C.Lauro. 2005.*PLS Path Modelling:Comptational Statistics & Data Analysis*.48:159-205
- Yamin dan Kurniawan.2011.Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modelling. Jakarta: Salemba Infotek

- Vankatesh,V., dan Davis,F.D. 2000.A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model:Four Longitudinal Field Studies.*Management Science*46(20):186-204
- Walczuch R., Lemmink J., Streukens S. 2007. The Effect of Service Employee's Technology Readiness on Technology Acceptance. *Information and Management*. 44:206-215
- Wang, Yi-Shun, Yu-Min Wang, Hsin-Hui Lin, Tzung-I Tang.2003.Determinants of User Acceptance of Internet Banking: An Empirical Study.*International Journal of Service Industri Management*. 14(5):501-519