

2. Minat juga menunjukkan seberapa banyak upaya direncanakan seseorang untuk dilakukan.
3. Minat dianggap sebagai penangkap atau perantara faktor-faktor motivasional yang mempunyai dampak pada suatu perilaku.
4. Minat adalah paling dekat berhubungan dengan perilaku selanjutnya.

Rumusan matematis Fishbein dan Ajzen (1985, hlm. 13-14) dalam (Basu Swasta, 2003, hlm. 10-11), minat berperilaku dapat dirumuskan dalam suatu persamaan:

$$B \sim BI = w_1 A_b + w_2 SN$$

B : Perilaku tertentu

BI : Minat berperilaku

A_b : Sikap ke arah pelaksanaan perilaku

SN : Norma Subyektif

w_1, w_2 : Bobot regresi yang tentukan secara empiris, menunjukkan kepentingan relatif dari A_b dan SN

Berdasarkan penjelasan diatas penelitian ini tidak untuk memprediksi perilaku nasabah tersebut, melainkan niat berperilaku atau minat yang merupakan variabel pendahulu dan dianggap memprediksinya. Sebagai indikator/pernyataan minat setelah mempertimbangkan pandangan orang lain (norma subyektif) maupun dari dalam diri nasabah sendiri (sikap) untuk menjadi nasabah SMS Banking Mandiri, yaitu:

Jenis Transaksi dalam SMS Banking Mandiri:

1. Transfer uang
 - a. Transfer antar rekening Bank Mandiri
 - b. Transfer antar bank (NEW)
 - c. Transfer dengan Berita (NEW)
 - d. Transfer valuta asing
2. Buka Deposito (NEW)

Pembukaan deposito Rp dan USD dengan jangka waktu 1 atau 3 bulan.
Melihat info deposito dan pencairan deposito.
3. Cek Saldo

Saldo rekening Tabungan, pinjaman dan rekening valuta asing
4. Informasi
 - a. Info tagihan Mandiri Visa
 - b. 5 transaksi terakhir rekening
 - c. Suku bunga deposito, suku bunga tabungan dan kurs valuta asing
6. Pembayaran dan Pembelian

5. PIN dapat diubah kapan saja
6. Limit transaksi per hari
7. Pendaftaran via ATM Mandiri hanya dapat melakukan transaksi non finansial
8. Untuk melindungi nasabah dari penipuan menggunakan sarana “hipnotis” yang marak belakangan ini, pendaftaran SMS Banking di ATM hanya bisa melakukan transaksi non finansial saja.

Dalam perkembangannya semenjak diluncurkan tentang pelayanan SMS Banking Mandiri pada bulan agustus 2002 pelanggan sudah mencapai 20.000 hingga akhir 2002, pada akhir tahun 2003 pelanggan SMS Banking Mandiri meningkat mencapai 150.000. pembedaan kualitas pelayanan mencapai sukses dengan meningkatnya jumlah pelanggan hingga akhir 2004 mencapai 500.000 dan data terakhir menyebutkan pada akhir tahun 2005 pelanggan SMS Banking Mandiri sudah mencapai 1.180.000 pelanggan diseluruh Indonesia. Bank Mandiri dengan melihat peluang yang sangat besar dalam penggunaan pelayanan menggunakan teknologi informasi yang hal ini disebabkan tuntutan teknologi dan tuntutan pasar dalam rangka meningkatkan kepuasan pelayanan bagi nasabah Bank Mandiri ([//www.bankmandiri.co.id/](http://www.bankmandiri.co.id/)).

Group Head Electronic Banking Bank Mandiri, menyebutkan hingga akhir Juni 2003 nasabah Bank Mandiri yang sudah melakukan aktivasi

Bank Dagang Negara merupakan salah satu Bank tertua di Indonesia. Sebelumnya Bank Dagang Negara dikenal sebagai *Nederlandsch Indische Escompto Maatschappij* yang didirikan di Batavia (Jakarta) pada tahun 1857. Pada tahun 1949 namanya berubah menjadi Escomptobank NV. Selanjutnya, pada tahun 1960 *Escomptobank* dinasionalisasi dan berubah nama menjadi Bank Dagang Negara, sebuah Bank pemerintah yang membiayai sektor industri dan pertambangan.

Bank Bumi Daya didirikan melalui suatu proses panjang yang bermula dari nasionalisasi sebuah perusahaan Belanda De Nationale Handelsbank NV, menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Pada tahun 1964, *Chartered Bank* (sebelumnya adalah Bank milik Inggris) juga dinasionalisasi, dan Bank Umum Negara diberi hak untuk melanjutkan operasi Bank tersebut. Pada tahun 1965, bank umum negara digabungkan ke dalam Bank Negara Indonesia dan berganti nama menjadi Bank Negara Indonesia Unit IV beralih menjadi Bank Bumi Daya. Sejarah

Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) berawal dari perusahaan dagang Belanda *N.V. Nederlansche Handels Maatschappij* yang didirikan pada tahun 1842 dan mengembangkan kegiatannya di sektor perbankan pada tahun 1870. Pemerintah Indonesia menasionalisasi perusahaan ini pada tahun 1960, dan selanjutnya pada tahun 1965 perusahaan ini digabung

dengan Bank Negara Indonesia menjadi Bank Negara Indonesia Unit II.

Pada tahun 1968 Bank Negara Indonesia Unit II dipecah menjadi dua unit, salah satunya adalah Bank Negara Indonesia Unit II Divisi Ekspor – Impor, yang akhirnya menjadi Bank Exim, bank Pemerintah yang membiayai kegiatan ekspor dan impor.

Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) berawal dari Bank Industri Negara (BIN), sebuah Bank Industri yang didirikan pada tahun 1951. Misi Bank Industri Negara adalah mendukung pengembangan sektor – sektor ekonomi tertentu, khususnya perkebunan, industri, dan pertambangan. Bapindo dibentuk sebagai bank milik negara pada tahun 1960 dan BIN kemudian digabung dengan Bank Bapindo. Pada tahun 1970, Bapindo ditugaskan untuk membantu pembangunan nasional melalui pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang pada sektor manufaktur, transportasi dan pariwisata.

Bank Mandiri sepanjang Semester I 2006 telah membukukan laba setelah pajak sebesar Rp 815 miliar. Dibandingkan dengan laba setelah pajak di periode yang sama pada tahun sebelumnya sebesar Rp 616 miliar, hal ini menunjukkan pemulihan kemampuan keuangan Bank Mandiri dalam mencetak laba. "Peningkatan laba dipicu oleh pencapaian pendapatan bunga sebesar Rp 13,3 triliun yang mengalami peningkatan 38,8% dibandingkan

Agus Martowardojo juga menjelaskan bahwa perkembangan posisi 30 Top Obligor menunjukkan kemajuan yang cukup menggembirakan. Baki Debet 30 Top Obligor per Juni 2006 telah turun secara drastis hingga Rp 14,8 triliun atau 56% dari total NPL Bank Mandiri bila dibandingkan dengan posisi Juni 2005 yang sebesar Rp 18,5 triliun atau 75% dari total NPL Bank Mandiri. Penurunan jumlah tersebut terutama akibat adanya pelunasan beberapa debitur besar antara lain Sulfindo, Sun Hope dan Global Chart serta *up grade* kolektibilitas menjadi *performing loan* diantaranya adalah Apac Inti Corpora, Mahakam Ekagraha, Budi Acid Jaya, dll. Di sisi lain terjadi peningkatan NPL pada segmen commercial terutama karena kondisi makro ekonomi yang belum sepenuhnya kondusif dan portfolio kredit yang masih rentan. Namun demikian, secara keseluruhan rasio *NPL gross* per Semester I 2006 menjadi sebesar 24,9%, mengalami penurunan bila dibandingkan dengan Triwulan I 2006 yang sebesar 26,2%. Disamping itu, sejalan dengan kebijakan manajemen dalam pembentukan cadangan aktiva produktif yang konservatif, rasio PPAP terhadap NPL menjadi 49,1% pada Semester I 2006 meningkat bila dibandingkan dengan Semester I 2005 sebesar 42,4% dan di Triwulan 2006 sebesar 46,9%. Bank Mandiri akan terus melanjutkan program penanganan NPL secara berkesinambungan untuk terus menurunkan rasio NPL secara berkelanjutan

3. Menyusun butir-butir pertanyaan, yaitu mencoba menjabarkan sebuah faktor lebih lanjut dalam berbagai pertanyaan yang langsung berinteraksi dengan pengisian angket.

3.4.3. Susunan Bagian Kuesioner

Adapun susunan kuesionernya terdiri dari enam bagian:

1. Bagian I; berisi pertanyaan tentang data pribadi responden beserta karakteristik konsumen berupa jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir dan pendapatan
2. Bagian II; berisi tentang pertanyaan kepercayaan responden terhadap atribut manfaat produk/jasa SMS Banking Mandiri (mudah digunakan, kemudahan registrasi, pengenaan biaya transaksi, aman dalam bertransaksi, kecepatan pelayanan, dapat diakses dimanapun, penggunaan operator yang *fleksibel*, jenis layanan)
3. Bagian III; berisi tentang pertanyaan evaluasi responden terhadap hasil kinerja atribut manfaat produk/jasa SMS Banking Mandiri (mudah digunakan, kemudahan registrasi, pengenaan biaya transaksi, aman dalam bertransaksi, kecepatan pelayanan, dapat diakses dimanapun, penggunaan operator yang *fleksibel*, jenis layanan)
4. Bagian IV; berisi tentang pernyataan keyakinan normatif responden terhadap referen (rekan kerja, teman dekat, keluarga dekat, kepala atau atasan)

yang baik terhadap jasa SMS Banking Mandiri. Maka menggunakan rumus indeks sikap, sebagai berikut (Ajzen dan Fishbein, 1985, hlm. 13-14) dalam (Basu Swasta, 2003, hlm 10-11):

$$A_b = \sum_{i=1}^n b_i \cdot e_i$$

Dimana :

A_b : Sikap ke arah pelaksanaan perilaku.

b_i : Keyakinan seseorang bahwa melaksanakan perilaku menimbulkan akibat (atribut) i .

e_i : Evaluasi konsumen terhadap akibat (atribut) i .

n : Jumlah keyakinan yang dipegang seseorang atau konsumen berkenaan dengan melaksanakan perilaku.

2. Cara Mencari Nilai Norma Subjektif (SN)

Untuk menentukan nilai norma subyektif berdasarkan keyakinan normatif dan motivasi terhadap masing-masing referen dalam penelitian ini menggunakan skala Likert.

Rumus yang digunakan untuk mencari nilai SN adalah sebagai berikut (Ajzen dan Fishbein, 1985, hlm. 13-14) dalam (Basu Swasta, 2003, hlm. 10-11):

$$SN = \sum_{j=1}^m (NB_j)(MC_j)$$

Dimana :

SN : Normative Subyektif.

NB_j : Kenyakinan konsumen bahwa kelompok atau seorang referen j berfikir konsumen sebaiknya atau sebaiknya tidak melaksanakan perilaku.

MC_j : Motivasi untuk menuruti pengaruh dari referen j.

m : Banyaknya referensi yang relevan.

3.6.2.2 Analisa Regresi Ganda

Analisa ini untuk menguji ada-tidaknya pengaruh sikap dan norma subyektif, serta signifikan korelasi antara variabel bebas dan terikat. Koefisien regresi adalah angka yang menunjukkan seberapa besar pengaruh *independent variabel* terhadap *dependent variabel*. Masalah yang diteliti adalah pengaruh sikap dan norma obyektif terhadap minat. Formulasi persamaan regresinya dengan rumus (Ahmad Jamli dan Sari Winahjoe S, 1992, hlm. 180).

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Dimana:

Y : Dependent variabel (minat)

x_1 : Independent 1 (sikap nasabah)

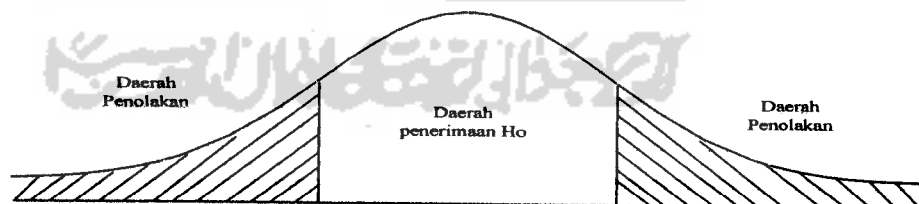
x_2 : Independent 2 (norma subyektif nasabah)

$H_a =$ Ada pengaruh variabel sikap dan norma subyektif secara parsial terhadap minat menjadi nasabah SMS Banking Mandiri

- b. Taraf signifikan menggunakan $\alpha=5\%$, dengan $df(n-k-1)$
- c. Menentukan tingkat signifikan dan T_{hitung} dengan bantuan SPSS

11.5

- d. Membandingkan nilai T_{hitung} dengan nilai T_{tabel}
 - Jika $T_{hitung} \geq T_{tabel}$, maka signifikansi (H_0 ditolak dan H_a diterima)
 - Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka signifikansi (H_0 diterima dan H_a ditolak)
- e. Daerah penerimaan atau penolakan dapat digambarkan sebagai berikut:



- f. Pengambilan keputusan berdasarkan keputusan mengenai penerimaan atau penolakan suatu hipotesis.

2. Pengujian F (*F-test*)

Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara serentak. Menurut Sugiyono (2003, hlm. 190) F_{hitung} dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana :

R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah sampel atau banyaknya observasi

k = Jumlah Variabel *independent*

Langkah-langkah *F-test*:

a. Menentukan H_0 dan H_a

H_0 = Tidak ada pengaruh variabel sikap dan norma subyektif secara serentak terhadap minat menjadi nasabah SMS Banking Mandiri

H_a = Ada pengaruh variabel sikap dan norma subyektif secara serentak terhadap minat menjadi nasabah SMS Banking Mandiri

b. Taraf signifikansi menggunakan 5% ($\alpha = 0,05$), dengan df untuk baris = $(n-k-1)$ dan untuk kolom = (k)

c. Menentukan tingkat signifikan dan F_{hitung} menggunakan bantuan

SPSS 11.5