

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Saat ini segala sesuatu di dunia telah berkembang dengan cepat sesuai dengan semakin berkembangnya globalisasi. Era globalisasi seperti saat ini membawa perubahan lingkungan bisnis dan persaingan. Hal yang berkembang saat ini diantaranya adalah teknologi atau alat komunikasi maupun komunikasi itu sendiri. Perkembangan teknologi membuat teknologi informasi dan terutama internet semakin berubah mengikuti keadaan di lingkungan sekitar menjadi lebih efisien dan efektif. Teknologi dan komunikasi adalah sesuatu yang saling berkaitan yang digunakan untuk mendapatkan sebuah informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi semakin meningkat seiring berkembangnya zaman, sehingga perlu adanya perubahan cara kerja maupun proses bisnis. Perubahan dalam segi komunikasi atau informasi itu sendiri diharapkan dapat semakin cepat untuk diperoleh karena setiap individu semakin membutuhkan kecepatan dan ketepatan dalam melakukan segala sesuatu terutama dalam hal bertransaksi karena saat ini semua orang sudah mengenal transaksi secara luas. Berbagai cara dilakukan oleh bank untuk melayani dan memberikan kemudahan bagi nasabah seperti pelayanan personal yang dikembangkan oleh bank saat ini yaitu internet banking dan lain sebagainya.

Teknologi internet membawa banyak perubahan berkaitan dengan cara perusahaan perbankan melayani pelanggan. Pihak bank mengerti bahwa nasabah

merupakan hal penting bagi kelangsungan perusahaan. Kehadiran internet banking telah membawa perubahan yang mendasar pada jenis layanan perbankan, dari yang awalnya *banking delivery channels* ke arah *self-service channels* yaitu *internet banking*. Pengadaan internet banking tentu saja tidak terlepas dari Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 beserta undang-undang perubahannya yakni Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Keuntungan dengan adanya internet banking yang diperoleh pihak bank adalah bank dapat memberikan keleluasaan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, dengan begitu bank mendapatkan perbaikan biaya karena ini akan lebih mudah daripada harus membuka kantor cabang. Seorang nasabah akan dibekali dengan login dan kode akses ke situs web dimana terdapat fasilitas e-banking milik bank bersangkutan. Selanjutnya, nasabah dapat melakukan login dan melakukan aktifitas perbankan melalui situs web bank bersangkutan. Selain itu pengamanan penggunaan internet banking yang dilakukan pihak bank dapat dilakukan dengan melakukan standardisasi dalam pembuatan aplikasi *internet banking*. Contohnya, formulir *internet banking* yang mudah dipahami, sehingga *user* dapat mengambil tindakan yang sesuai, dan membuat buku panduan bila terjadi masalah dalam *internet banking* serta memberi informasi yang jelas kepada *user* (Lawskripsi, 2008). Menurut Arif (2010), dengan adanya layanan internet banking, bank dapat meningkatkan keuntungan financial karena semakin banyaknya nasabah yang menggunakan internet banking berarti akan meningkatkan biaya yang diperoleh bank dari penggunaan internet banking. Keuntungan dari internet banking juga diperoleh nasabah karena dengan adanya

internet banking berarti nasabah akan lebih mudah bertransaksi dan lebih menghemat waktu. Dalam Deni Darmawan (2001), informasi yang diperlukan nasabah dalam bertransaksi memiliki ciri-ciri seperti :

- a. Amount of information ( kuantitas informasi )
- b. Quality of information ( kualitas informasi )
- c. Recently of information ( informasi aktual )
- d. Relevance of information ( informasi yang relevan )
- e. Accurancy of information ( ketepatan informasi )
- f. Authenticity of information ( kebenaran informasi )

Hal-hal yang dapat dilakukan nasabah dengan internet banking adalah seperti pengecekan saldo, transfer antar rekening, pembayaran via rekening (seperti pembayaran telepon, listrik, air, dll). Itu sebabnya semua perbankan sedang berlomba-lomba untuk mengembangkan internet banking. Dengan adanya internet banking ini perbankan telah memberikan pelayanan yang memudahkan para nasabah karena pihak perbankan telah melakukan pemisahan secara fisik antara karyawan bank dengan konsumen yang merupakan sesuatu hal yang unik. Itulah peran penting adanya internet banking yang pada saat ini sudah menjadi budaya di kalangan perbankan karena jika dilihat di zaman yang serba maju ini sangatlah aneh jika sebuah bank tidak memiliki jasa internet banking. Oleh karena itu berbagai Bank telah menggunakan internet banking, sebutan internet banking untuk Mandiri dengan istilah Mandiri Internet Banking, BNI dengan istilah BNI Internet Banking, BRI dengan istilah Internet Banking BRI, BCA dengan istilah Klik BCA. Internet banking sangat diharapkan oleh para nasabah karena internet

banking dirasa cukup sederhana dan bisa menghemat waktu, sesuatu yang amat diperhitungkan oleh masyarakat saat ini. Menurut sebuah survei yang dilakukan oleh *comScore* menemukan jumlah pengunjung ke situs web bank secara online naik dua digit selama 12 bulan mulai Januari 2010 di enam negara yang mereka survei, termasuk kenaikan 72 persen di Indonesia (Ruslan Burhani, 2011). Sebagai contoh pengguna internet banking pada Bank Permata adalah 35 ribu nasabah dihitung dari pertama kali internet banking digunakan di Bank Permata, sedangkan transaksinya tercatat 60 ribu transaksi per bulannya (Sarie Novian, 2007). Sedangkan jumlah pengguna internet banking di Indonesia pada tahun 2010 adalah meningkat 435.000 pada Januari 2010 menjadi 749.000 setahun kemudian yaitu pada tahun 2011 ([www.mediaindonesia.com](http://www.mediaindonesia.com)).

Dengan semakin berkembangnya teknologi internet banking, keamanan akan menjadi hal yang diperhitungkan oleh nasabah sebelum menggunakan teknologi internet banking. Dengan berkembangnya penggunaan internet banking, pihak bank juga memberikan pengamanan terhadap transaksi nasabah dengan pengamanan berlapis yang disebut security token yang dikembangkan oleh Bank Mandiri. Dengan adanya security token ini rekening nasabah tidak akan disalahgunakan meskipun informasi yang dimasukkan oleh nasabah telah tertangkap oleh orang lain.

Penelitian tentang internet banking bertujuan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang saat ini semakin berkembang dan bertujuan untuk memanjakan masyarakat yang otomatis akan berpengaruh pada kemajuan dari bisnis itu sendiri (Bondan Aditya, 2009). Teori yang umum digunakan dalam

penelitian mengenai minat penggunaan internet banking adalah *Theory of Reason Action (TRA)*, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, *Task Technology Fit Theory*, dan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang mana dijelaskan oleh Ashur Harmadi dan Budi Hermana (2005) bahwa metode TAM merupakan salah satu metode yang paling luas digunakan untuk meneliti adopsi teknologi informasi dan meliputi konsep kemudahan penggunaan, manfaat, dan minat menggunakan internet banking. Teori-teori itu terdapat di dalam buku karangan Eagly & Chaiken dalam bukunya *Psychology of Attitude* yang dijelaskan oleh Neila Ramdhani (2007). *Technology Acceptance Model* digunakan untuk meneliti adopsi teknologi informasi termasuk salah satunya adalah internet banking. Menurut Lee, Kozar, dan Larzen (2003) dalam Iko Tirta (2008) menjelaskan bahwa dalam kurun waktu 18 tahun terakhir TAM merupakan model yang populer dan banyak digunakan dalam berbagai penelitian mengenai proses adopsi teknologi informasi.

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yang lebih dahulu dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein pada 1980. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi.

TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan atau keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna atau user suatu sistem informasi. TAM juga merupakan metode yang menggabungkan antara dua variabel yaitu variabel kemudahan penggunaan dan variabel manfaat sistem dimana kedua variabel tersebut saling berkaitan dengan minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Kedua variabel tersebut dapat menjelaskan aspek keperilaku pengguna. Kesimpulannya adalah model TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam pemanfaatan penggunaan teknologi informasi. Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh kemanfaatan (usefulness) dan kemudahan penggunaan (ease of use).

Beberapa penelitian telah dilakukan di berbagai negara untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menggunakan internet banking, seperti Sathye (1999) di Australia, Tan dan Teo (2000) di Singapura, Chang (2003) dan Wang et al. (2003) di Taiwan dalam Bondan Aditya (2010). Namun penelitian-penelitian tersebut belum menemukan kesepakatan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi internet banking. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rizki Amalia di Yogyakarta (2009) dengan 151 responden menyatakan bahwa variabel manfaat, kemudahan penggunaan, kredibilitas, personalisasi, jasa aliansi, dan kefamiliaran tugas berpengaruh positif terhadap minat, sedangkan kemampuan menggunakan komputer berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan internet

banking. Penelitian oleh Dimas Bram (2009) yang dilakukan dengan target di Jakarta dengan 200 responden menghasilkan bahwa manfaat teknologi, kemajuan teknologi berpengaruh positif terhadap minat penggunaan mobile banking. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Danang Sasono (2010) di Yogyakarta dengan 200 responden menghasilkan bahwa nilai lebih, komunikasi, pengendalian perilaku oportunitis berpengaruh positif terhadap kepercayaan, sedangkan ikatan sosial dan kemajuan teknologi tidak berpengaruh positif terhadap kepercayaan penggunaan mobile banking. Penelitian lainnya dilakukan oleh Bondan Aditya (2009) di Magelang dengan 150 responden yang hasilnya bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi, serta norma subjektif berpengaruh positif terhadap minat penggunaan internet banking.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Bondan Aditya (2009) dengan menambahkan satu variabel independen yaitu kemajuan teknologi dan menggunakan lokasi penelitian di Yogyakarta. Dengan faktor-faktor tersebut maka peneliti mengambil judul penelitian ini adalah **“FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP MINAT PENGGUNAAN INTERNET BANKING PADA NASABAH DI YOGYAKARTA”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah manfaat teknologi, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi, norma subjektif, dan kemajuan

teknologi mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan internet banking di Yogyakarta?”

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti apakah manfaat teknologi, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi, norma subjektif, dan kemajuan teknologi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking di Yogyakarta.

### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pihak Bank
  - a. Bisa meningkatkan kinerja karyawan dalam segi peningkatan rencana strategi
  - b. Meningkatkan pendapatan berbasis komisi atau biaya (fee based income)
2. Bagi nasabah
  - a. Memberikan wawasan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih layanan jasa perbankan
  - b. Menghemat waktu, karena tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi
  - c. Menghemat biaya, karena transportasi menuju ke bank dapat dihilangkan.



### 3. Bagi penulis

Penelitian ini dapat memberikan pengembangan wawasan kepada penulis tentang kegunaan dari jasa internet banking itu sendiri.

## 1.5 SISTEMATIKA PEMBAHASAN

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini merupakan kajian pustaka yang berisi teori-teori, konsep-konsep dari penelitian terdahulu terkait dengan variabel penelitian yang terdiri dari pengertian teknologi internet, internet banking, manfaat teknologi, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi, norma subjektif, kemajuan teknologi, dan minat penggunaan internet banking. Selanjutnya dalam bab ini dibahas tentang perumusan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan sebagai landasan dalam melakukan analisis penelitian yang mencakup data penelitian, obyek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan

definisi variabel, pengukuran variabel, pengujian kualitas data, dan metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis.

#### **BAB IV : ANALISIS DATA**

Bab ini menguraikan hasil pemrosesan data yang diperoleh dan analisis hasil pemrosesan data. Analisis yang dilakukan dalam mencakup pengujian model, analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian pada bab sebelumnya, keterbatasan penelitian, saran bagi penelitian sejenis berikutnya, serta implikasi penelitian

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Teknologi Internet**

Internet secara *de facto* sudah menjadi landasan untuk melakukan bisnis. Ada dua makna atau arti dari “internet”, yaitu teknologinya dan jaringannya. Teknologi internet adalah teknologi komunikasi yang berbasis kepada protokol Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP). Saat ini juga teknologi internet mencakup penggunaan web browser sebagai user interface. Teknologi saat ini sudah sangat berkembang cepat baik di Indonesia maupun di seluruh dunia. Dengan perkembangan teknologi yang cepat ini manusia di seluruh dunia sangat terbantu dalam segala hal karena bantuan dari teknologi itu sendiri yaitu terutama dari internet. Internet merupakan jaringan komputer yang luas dan besar yang mendunia, dimana menghubungkan antara pemakai komputer dari suatu negara ke negara lain di seluruh dunia yang mencakup berbagai sumber daya informasi dari mulai yang statis hingga yang dinamis dan interaktif. Jaringan internet sendiri pada mulanya hanya dapat digunakan untuk keperluan akademis (penelitian dan pendidikan). Namun sejak tahun 1995 internet sudah dipergunakan untuk keperluan bisnis. Sejak saat itulah internet mulai menjadi media komunikasi data yang populer. Beberapa hal yang menyebabkan teknologi internet menjadi populer yaitu :

- a. Cakupannya yang luas meluas sampai seluruh dunia
- b. Implementasinya relatif lebih murah dibandingkan dengan menggunakan jaringan atau fasilitas lainnya, misalnya menggunakan *Value Added Network* (VAN) sendiri. Untuk menjadi bagian dari Internet kita cukup

dengan hanya menghubungkan sistem ke koneksi Internet terdekat, misalnya melalui *Internet Service Provider* (ISP). Jika kita menggunakan VAN, maka kita harus menggelar jaringan sendiri (dan ini cukup mahal).

- c. Teknologi internet yang terbuka (*open standard*) sehingga tidak tergantung kepada satu vendor tertentu.
- d. Teknologi internet juga memungkinkan konvergensi berbagai aplikasi menjadi satu.
- e. Penggunaan web browser mempercepat pengembangan dan peluncuran (*deployment*) aplikasi serta mengurangi *learning curve* dari pengguna.

Dengan perkembangan teknologi yang mendunia saat ini menjadikan internet juga berkembang menjadi internet banking. Dengan perkembangan penggunaan internet banking, maka terdapat pula faktor yang mempengaruhi penggunaan internet banking itu sendiri termasuk di Indonesia. Dimana beberapa faktor yang mempengaruhi minat penggunaan internet banking adalah manfaat teknologi, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi, serta norma subjektif. Faktor-faktor ini memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan internet banking sesuai penelitian yang dilakukan oleh Bondan Aditya (2009) di Magelang. Faktor-faktor itu memiliki pengaruh positif karena perkembangan manfaat teknologi, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi serta norma subjektif secara perlahan meningkatkan minat penggunaan internet banking itu sendiri.

## **2.2 Internet banking**

Dunia perbankan tidak berbeda dengan industri lainnya dimana teknologi internet mulai merasuk dan bahkan sebagian sudah menjadi standar de facto. Internet banking mulai muncul sebagai salah satu servis dari Bank. Menurut OCC (1999) yang dijelaskan oleh Ashur Harmadi dan Budi Hermana (2005), internet banking adalah sistem yang memungkinkan nasabah bank mengakses rekening dan informasi umum mengenai produk dan jasa bank melalui personal computer (PC) atau peralatan pintar lainnya. Servis internet banking mulai menjadi tuntutan dari sebagian nasabah bank, sama halnya dengan servis ATM dan phone banking. Akan aneh jika sebuah bank tidak memiliki ATM, begitu pula dengan internet banking. Internet banking adalah suatu pemanfaatan teknologi internet dalam bentuk aktifitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi. Aktifitas yang berupa sebuah transaksi ini menggunakan jaringan internet sebagai penghubung antara nasabah dengan pihak bank. Dimana transaksi yang dilakukan ini bersifat maya atau tanpa perlu saling bertatap muka antara nasabah dengan petugas bank.

Internet banking ini merupakan revolusi dari transaksi konvensional menjadi transaksi digital. Internet banking mulai dikenal sejak tahun 2000, berkenaan dengan pengenalan mobile banking yang menggunakan piranti handphone. Namun perkembangan internet banking pada saat itu masih belum pesat karena tingkat kepercayaan masyarakat masih belum terlalu tinggi terhadap penggunaan internet banking. Masih terlalu banyak hal yang membuat masyarakat belum sepenuhnya percaya terhadap pengadaan internet banking ini, diantaranya

adalah keamanan dan privasi terhadap nasabah. Keamanan dan privasi memang merupakan hal yang sangat diprioritaskan oleh nasabah dalam menggunakan internet banking ini sendiri karena saat ini banyak terjadi pengintaian dan penyalahgunaan oleh tangan-tangan yang tidak bertanggung jawab. Dengan pentingnya keamanan dan privasi ini, pihak perbankan juga harus menjamin keamanan dengan menyediakan standar keamanan yang ketat bagi para nasabah.

Salah satu teknik pengamanan yang sering digunakan dalam internet banking adalah melalui SSL ( Secure Socket Layer ) maupun lewat protokol HTTPS ( Secure HTTP ). Untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, nasabah diberikan kode pengenalan (userid) dan PIN yang hanya diketahui oleh pemiliknya saja. Sebagai pengamanan tambahan untuk internet banking. Di lain sisi, selain ada kelemahan juga terdapat kelebihan dari internet banking yaitu kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap tertampang di layar komputer/PC atau PDA. Kenyamanan disini dimaksudkan dimana nasabah bisa mengakses internet banking ini dimana saja tanpa harus mengurusnya ke bank karena internet merupakan jaringan yang sudah meluas sampai ke pelosok desa sekalipun.

### **2.3 Teori Penerimaan Teknologi**

Dalam penelitian ini teori yang digunakan untuk menerima teknologi terutama internet banking adalah sebagai berikut :

### **2.3.1 Theory of Reason Action (TRA)**

Fishbein dan Ajzen (1975) mengembangkan teori yang mendasari pada psikologi sosial yaitu membantu peneliti memahami dan memprediksi sikap dan perilaku individu. Model ini menemukan hubungan antara kepercayaan, sikap, norma, tujuan, dan perilaku individual. Berdasarkan model ini, perilaku seseorang ditentukan oleh tujuan perilaku untuk melakukannya dimana perilaku ditentukan dengan sikap dan norma subjektif (Davis, Bagozzi, dan Warshaw, 1989). Ajzen (1980) menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku menentukan akan dilakukan atau tidak dilakukan perilaku tersebut. Selain itu, Ajzen mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar, yaitu berhubungan dengan sikap dan berhubungan dengan pengaruh sosial yaitu norma subjektif. Untuk mengungkapkan pengaruh sikap dan norma subjektif terhadap niat untuk dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku, Ajzen melengkapi TRA dengan keyakinan.

### **2.3.2 Theory of Planned Behaviour (TPB)**

Theory of Planned Behaviour merupakan pengembangan lebih lanjut dari TRA. Teori ini menerapkan hubungan antara kepercayaan dengan minat penggunaan. Ajzen mengembangkan teori ini dengan menambahkan variabel *perceived behavior control* selain perilaku dan norma subjektif, untuk menerangkan situasi dimana individu tidak memiliki pengendalian terhadap perilaku yang diinginkan (Ajzen, 1991) di dalam Chau dan Hu (2001). Asumsi dasar dari TPB adalah banyak perilaku tidak semuanya di bawah kontrol

penuh individual sehingga perlu ditambahkan konsep kontrol perilaku persepsian atau *perceived behavior control*. Teori ini mengasumsikan bahwa *perceived behavior control* mempunyai implikasi motivasional terhadap minat-minat, selain itu adanya kemungkinan hubungan langsung antara *perceived behavior control* dengan perilaku.

### **2.3.3 Social Cognitive Theory**

Social Cognitive Theory adalah salah satu teori perilaku yang dikembangkan oleh Albert Bandura (1982), tidak saja memperhatikan faktor individual tetapi juga memperhatikan faktor sosial dan lingkungan. Menurut Bandura (1982), perilaku seseorang dapat dijelaskan melalui hubungan tiga faktor yang satu sama lainnya saling menentukan (*triadic reciprocity*). Prinsip dasar dari teori ini adalah adanya pengaruh timbal balik (*reciprocal determinism*) pada tiga faktor yang ada, yaitu individu, lingkungan dan perilaku. Teori ini mencoba menggambarkan antara faktor pribadi, lingkungan dan perilaku mempunyai interaksi yang bersifat dinamis dan berkesinambungan dan juga bersifat timbal balik, dimana perubahan pada satu faktor akan mempengaruhi perubahan pada dua faktor lainnya.

### **2.3.4 Task Technology Fit Theory (TTF)**

Task Technology Fit dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995). Task Technology Fit adalah tingkat dimana teknologi membantu individu dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Secara lebih spesifik, Theory Technology Fit merupakan penyesuaian antara kebutuhan akan tugas-tugas,



kemampuan individu dan fungsi teknologi. Pengaruh Task Technology Fit terhadap pemanfaatan ditunjukkan melalui hubungan antara Task Technology Fit dan kepercayaan mengenai konsekuensi penggunaan sistem. Hal ini dikarenakan TTF seharusnya merupakan penentu penting mengenai apakah sistem dapat lebih bermanfaat, lebih penting, atau relatif dapat memberikan keuntungan yang lebih. Suatu sistem yang dikatakan bermanfaat dan penting itu mengasumsikan bahwa sistem tersebut mengalami kemajuan teknologi dari teknologi sebelumnya. Dengan kemajuan teknologi berarti terjadi perkembangan manfaat dan otomatis sistem akan menjadi penting bagi masyarakat sekitarnya.

### **2.3.5 Technology Acceptance Model (TAM)**

Technology Acceptance Model yang dikembangkan oleh Davis (1986) dari TRA merupakan model yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi. TAM menambahkan dua konstruk terhadap TRA. Model penelitian TAM ini terdiri dari dua variabel yaitu persepsi manfaat (perceived usefull) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Persepsi manfaat menunjukkan bahwa pengguna sistem teknologi informasi akan mau menggunakan sistem jika sistem tersebut berguna untuk meningkatkan kinerjanya. Persepsi kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa pengguna sistem teknologi informasi akan mau menggunakan sistem jika sistem tersebut mudah digunakan olehnya atau dengan kata lain sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan membebaskannya dari usaha.

## **2.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking:**

Internet banking saat ini sudah semakin berkembang sesuai dengan kebutuhan para nasabah. Pemilihan nasabah untuk menggunakan internet banking dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti manfaat teknologi, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi, norma subjektif, dan kemajuan teknologi.

### **2.4.1 Manfaat Teknologi**

Manfaat teknologi mengasumsikan bahwa suatu sistem teknologi dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi kebutuhan pengguna sistem teknologi itu sendiri. Dalam pengadaan internet banking sebuah bank sudah pasti menganalisis semua manfaat dan kerugian yang mungkin dapat terjadi dengan adanya internet banking. Pihak bank mengupayakan terdapatnya manfaat yang besar yang dapat diberikan internet banking kepada para nasabahnya karena apabila nasabah merasa memperoleh manfaat dari internet banking, ini akan menarik minat nasabah dan akan memilih bank tersebut sehingga menjadikan keuntungan yang berharga bagi kemajuan bank itu sendiri. Jika seseorang percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika pengguna merasa bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh oleh nasabah diantaranya adalah nasabah dapat melakukan pengecekan saldo, transfer antar rekening, dan pembayaran lainnya seperti pembayaran listrik, air, dan telepon. Keuntungan lain dari internet banking adalah menghemat waktu karena nasabah tidak perlu pergi ke bank

untuk melakukan transaksi karena transaksi dapat dilakukan melalui internet yang sudah dapat dijangkau dimana saja. Internet Banking memberikan beberapa keuntungan yang lebih besar dibandingkan resikonya. Adapun keuntungan tersebut antara lain (Budi Raharjo, 2001):

- a. *Business expansion*. Dahulu sebuah bank harus memiliki sebuah kantor cabang untuk beroperasi di tempat tertentu. Usaha ini memerlukan biaya yang tidak kecil.
- b. *Customer loyalty*. Nasabah, khususnya yang sering bergerak (mobile), akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankan tanpa harus membuka account di bank yang berbeda-beda di berbagai tempat.
- c. *Revenue and cost improvement*. Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui internet banking dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang.
- d. *Competitive advantage*. Bank yang tidak memiliki layanan internet banking akan sukar berkompetisi dengan bank yang memiliki layanan ini. Bank yang memiliki internet banking akan memiliki keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidak memiliki internet banking.
- e. *New business model*. Internet Banking memungkinkan adanya bisnis model yang baru. Layanan perbankan baru dapat diluncurkan melalui web dengan cepat.

#### **2.4.2 Kemudahan Penggunaan**

Pihak bank mengusahakan internet banking yang diciptakan dapat memberikan kemudahan kepada nasabah karena dengan kemudahan

penggunaan ini akan menguntungkan bank untuk mendapatkan keuntungan yang besar dengan adanya internet banking. Kemudahan dalam penggunaan internet banking yang menjadikan kemudahan bertransaksi akan menjadi salah satu pilihan nasabah dalam memilih untuk menggunakan internet banking dalam kehidupan sehari-harinya terutama bagi kalangan yang berkaitan dengan bisnis. Davis et al. (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Meskipun usaha menurut setiap orang berbeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna sistem atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang dianggap memberatkan. Beberapa faktor indikator kemudahan penggunaan teknologi ini adalah:

- a. Sangat mudah dipelajari
- b. Mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna
- c. Sangat mudah meningkatkan keterampilan pengguna
- d. Sangat mudah untuk dioperasikan

#### **2.4.3 Keamanan Dan Privasi**

Dalam rangka memberikan perlindungan kepada nasabah dalam penggunaan layanan internet banking, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga dapat dikaitkan dengan penyelenggaraan internet banking. Dalam hal ini, perusahaan yang dimaksud adalah bank, dan konsumen yang dimaksud adalah nasabah. Layanan jasa

internet banking yang disediakan oleh perbankan merupakan tuntutan dari sebagian nasabah bank. Tuntutan ini datangnya dari nasabah yang menginginkan servis cepat, tersedia setiap saat, nyaman, dan murah. Hal ini dapat diberikan oleh layanan internet banking. Namun dibalik kemudahan dan kenyamanan tersebut terdapat aspek keamanan. Dalam sebuah survey oleh Ernst dan Young tentang Information Security diperoleh informasi bahwa 66% responden mengatakan security dan privacy merupakan penghambat lebih besarnya penggunaan electronic commerce (Eny, W., Hanif, K., dan Irvan W., 2010). Privasi lebih mengarah kepada data-data yang sifatnya privat. Sebagai contoh, email pengguna yang tidak boleh dibaca admin. Internet banking merupakan jasa yang menggunakan jasa internet, oleh karena itu keamanan internet banking juga bergantung kepada keamanan internet. Meskipun keamanan menjadi salah faktor penggunaan internet banking, namun saat ini nasabah tidak perlu khawatir terhadap keamanan transaksi internet banking karena sebagian besar bank yang menggunakan internet banking telah dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis untuk menjamin kerahasiaan data transaksi nasabahnya. Semua transaksi yang dilakukan dengan menggunakan internet banking telah terlindungi dengan adanya security token. Security token ini adalah alat pengaman tambahan untuk melakukan transaksi financial di internet banking. Alat ini berfungsi untuk mengeluarkan dynamic password atau pin dinamis, yaitu pin yang selalu berubah dan hanya dapat digunakan satu kali untuk setiap transaksi financial yang dilakukan (Bemby Bantara Narendra).

Usaha pengamanan dapat digunakan untuk meningkatkan tingkat keamanan dan pada saat yang sama pula dapat meningkatkan kepercayaan dari nasabah. Dengan adanya keamanan yang didapatkan pengguna dalam menggunakan internet banking, maka akan timbul minat untuk menggunakan sistem internet banking. Pengamanan di atas pada prinsipnya merupakan usaha untuk memenuhi aspek keamanan seperti authentication, confidentiality / privacy, non-repudiation, dan availability.

#### **2.4.4 Norma Subjektif**

Norma subjektif merupakan perasaan atau dugaan seseorang terhadap harapan-harapan yang terdapat dalam kehidupannya mengenai dilakukan atau tidaknya perlakuan tersebut. Variabel ini merupakan indikasi dari *Theory Of Reason Action* karena norma subjektif diartikan sebagai persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang adalah penting baginya untuk memperkirakan perlu atau tidaknya melakukan suatu tindakan. Norma subjektif mengarah pada suatu persepsi seseorang bahwa sebagian besar orang-orang yang mereka anggap penting bagi mereka berfikir bahwa nasabah seharusnya atau tidak seharusnya melakukan perilaku tersebut. Maka masyarakat dalam memilih untuk menggunakan internet banking bisa diperkirakan karena mengikuti norma masyarakat yang ada. Apabila kebanyakan masyarakat telah menggunakan internet banking, kemungkinan besar juga masyarakat lainnya akan ikut serta dalam pengguna internet banking, inilah yang disebut norma subjektif. Dengan adanya norma ini, sukses tidaknya penyediaan internet banking akan terlihat berdasarkan norma subjektif dari nasabahnya. Meskipun

efek dari norma-norma subjektif pada keinginan bersifat tidak meyakinkan, namun terdapat sebuah bagian penting dari buku teoritis dan empiris mengenai pentingnya peranan dari norma subjektif dalam penggunaan teknologi, baik secara langsung ataupun tidak. Sehingga dapat dikatakan apabila norma subjektif meningkat, maka akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan internet banking.

#### **2.4.5 Kemajuan Teknologi**

Teknologi maju bukan saja menciptakan suatu kesempatan bagi masyarakat untuk berbuat lebih dengan pekerjaannya, tetapi juga memberikan kesempatan untuk melakukan pekerjaannya lebih efektif dan efisien (Moore dan Benbasat, 1991 dalam Dimas Bram, 2009). Kemajuan teknologi merujuk pada persepsi target nasabah terhadap kemampuan internet banking untuk tetap maju dalam berteknologi dan tetap menyediakan layanan yang sesuai. Teknologi-teknologi maju yang mendorong produktifitas juga menghasilkan manfaat bagi perusahaan. Sebagai contoh, peningkatan produktifitas yang dihasilkan bank dari penggunaan internet banking menciptakan suatu kesempatan bagi pihak bank untuk menjadi lebih kompetitif. Hal yang sama apabila para nasabah yakin bahwa internet banking dapat mendorong peningkatan kinerja mereka, mereka akan memanfaatkan internet banking semaksimal mungkin untuk meningkatkan produktifitas mereka dan memilih untuk menggunakan internet banking. Di samping itu, dengan adanya kemajuan teknologi memungkinkan bahwa internet banking juga lebih mudah

untuk digunakan. Kemajuan teknologi dapat mengatasi kesulitan penggunaan teknologi sebelumnya.

#### **2.4.6 Minat Nasabah**

Minat nasabah adalah suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya. Minat dipengaruhi oleh sikap seseorang dalam melakukan sesuatu. Menurut Neila Ramdhani (2007), sikap adalah bagian yang penting di dalam kehidupan sosial karena kehidupan manusia selalu berinteraksi dengan orang lain. Menurut pendapat beberapa pakar, sikap menentukan perilaku seseorang, contohnya Mitchell (1990) berpendapat bahwa sikap sekelompok orang terhadap orang lain dapat mempengaruhi kehidupan dan keberhasilan orang lain. Pendapat yang dikemukakan oleh Mitchell ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Cockcoft (1982). Ketika suatu sistem teknologi baru diterapkan dalam kehidupan masyarakat, maka masyarakat atau nasabah pada khususnya akan memberikan respon positif atau negatif terhadap penerapan teknologi baru tersebut. Munculnya respon positif atau negatif dari nasabah terhadap internet banking akan menjadi indikator penggunaan internet banking itu sendiri karena nasabah merupakan pengguna akhir (end user) dari perkembangan teknologi yang ada. Respon nasabah tersebut juga merupakan indikator keberhasilan pengembangan teknologi sistem internet banking dalam keperluan sehari-hari.



## 2.5 PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat untuk menggunakan internet banking atau sejenisnya banyak dijumpai. Hal ini dikarenakan internet banking merupakan salah satu produk bank yang selalu berinovasi dan memiliki daya tarik tersendiri bagi nasabah bank untuk menggunakannya. Namun, meskipun penelitian ini sudah banyak ditemui, penelitian ini berkembang sesuai dengan keadaan, lingkungan dan kebutuhan masyarakat sekitar terhadap internet banking. Sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan pun akan ikut berbeda.

Penelitian yang dilakukan Saucana Ananda Pranidana (2009) di Semarang dengan 97 responden yang menjadi nasabah bank BCA menyatakan bahwa kemudahan penggunaan (*ease of use*) tidak berpengaruh signifikan positif terhadap minat untuk menggunakan (*intention to use*) internet banking, sedangkan kenyamanan (*convenience*), kepercayaan (*trust*), dan ketersediaan fitur (*feature availability*) masing-masing berpengaruh signifikan positif terhadap minat untuk menggunakan (*intention to use*) internet banking. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Wai-Ching Poon (2008) di Malaysia dalam Saucana (2009) menyatakan bahwa *convenience*, *accessibility*, *feature availability*, *bank management*, *security*, *privacy*, *content*, *speed*, *fees and charges* berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan e-banking. Sedangkan *design* tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan e-banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Guriting dan Ndubisi (2006) mengevaluasi tentang persepsi pelanggan (*customer perception*) dan minat perilaku (*behavioral*

intention) online banking di Malaysia. Hasil penelitiannya adalah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku dan pengalaman tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan.

Penelitian Yuliani Mulyadi dengan 100 responden yang merupakan nasabah dari delapan bank di Surabaya menyatakan bahwa *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Credibility*, dan *Computer Self. Efficacy* berpengaruh terhadap minat menggunakan internet banking ([www.google.com](http://www.google.com)). Penelitian yang dilakukan oleh Danang Sasono (2010) di Yogyakarta dengan 200 responden yang merupakan nasabah BNI, BRI, BCA, Mandiri dan Danamon menyatakan bahwa pengaruh positif atas *Shared Value*, *Communication* dan *Opportunitic Behaviour Control* terdukung, dimana hal ini berarti bahwa ketiga variabel tersebut telah memberikan keyakinan kepada nasabah dan membangun kepercayaan nasabah untuk menggunakan mobile banking. Sedangkan variabel *Social Bond* dan *Technology Advancemen* tidak terdukung terhadap kepercayaan penggunaan mobile banking. Penelitian lain yang dilakukan oleh Syafi' Maulana A. (2011) di Semarang dengan 130 responden menyatakan bahwa faktor sikap mempengaruhi minat menggunakan internet banking, sedangkan kemudahan penggunaan, manfaat, kredibilitas, dan kemampuan menggunakan komputer tidak berpengaruh langsung terhadap minat menggunakan internet banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Dimas Bram (2009) menyatakan bahwa persepsi resiko dan manfaat berpengaruh negatif terhadap perilaku penggunaan mobile banking. Sedangkan persepsi kepercayaan, kredibilitas dan kemajuan

teknologi berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan mobile banking. Penelitian lainnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Bondan Aditya (2009) di Magelang menyatakan bahwa pengaruh positif manfaat teknologi, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi serta norma subjektif terdukung, hal ini berarti bahwa keempat variabel tersebut memiliki hubungan dengan minat menggunakan internet banking dan secara tidak langsung membangun minat nasabah untuk menggunakan internet banking.

## **2.6 HIPOTESIS PENELITIAN**

Perumusan hipotesis di bagian ini didasarkan pada uraian tentang hubungan dari variabel independen dengan variabel dependen. Uraian tentang hubungan tersebut dilandasi oleh teori dan penjelasan di bagian sebelumnya.

### **2.6.1 Hubungan antara manfaat teknologi dengan minat nasabah dalam penggunaan internet banking**

Manfaat teknologi adalah salah satu hal yang mempengaruhi minat nasabah dalam menentukan sikap untuk menggunakan internet banking atau tidak. Menurut Chin dan Todd (1995), manfaat internet banking yang diperoleh dalam konteks luas terdiri dari :

- a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah (makes job easier)
- b. Bermanfaat (usefull)
- c. Menambah produktifitas (increase productivity)
- d. Mempertinggi efektifitas (enchange efectiveness)
- e. Mengembangkan kinerja pekerjaan (improve job performance)

Dengan adanya manfaat teknologi yang didapatkan oleh nasabah tersebut akan semakin meningkatkan pula minat nasabah untuk menggunakan internet banking, dengan begitu apabila nasabah berpersepsi bahwa internet banking bermanfaat baginya maka nasabah akan berminat untuk menggunakan internet banking. Semakin tinggi persepsi akan manfaat internet banking, semakin tinggi pula minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

$H_1$  : Manfaat teknologi berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan internet banking

### **2.6.2 Hubungan antara kemudahan penggunaan dengan minat nasabah dalam penggunaan internet banking**

Kemudahan penggunaan adalah hal yang paling cepat menarik minat nasabah dalam memilih untuk menggunakan suatu jasa pelayanan yang ditawarkan oleh bank. Kemudahan dalam menggunakan internet banking akan membuat nasabah menjadi lebih mudah dalam beraktivitas atau mengembangkan bisnisnya dibandingkan tanpa menggunakan internet banking. Dengan kemudahan dalam mengoperasikan atau menggunakan internet banking yang ditawarkan oleh pihak bank, akan membuat nasabah menjadi tertarik dan berminat untuk menggunakan internet banking. Semakin tinggi persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan internet banking, semakin tinggi pula minat nasabah untuk menggunakan internet banking dalam kehidupan sehari-harinya. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

H<sub>2</sub> :Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan internet banking

### **2.6.3 Hubungan antara keamanan dan privasi dengan minat nasabah dalam penggunaan internet banking**

Keamanan merupakan hal yang sangat penting dan berpengaruh dalam memilih sikap untuk menggunakan internet banking. Keamanan juga diharapkan dapat menjaga privasi yang dimiliki setiap nasabah apabila akan menggunakan internet banking. Dengan tingginya pengawasan atau keamanan yang diberikan pihak bank kepada pengguna internet banking, nasabah akan merasa nyaman dan aman dalam menggunakan sistem tersebut dan semakin memunculkan minat untuk menggunakan internet banking. Semakin tinggi persepsi nasabah terhadap keamanan dan privasi dalam menggunakan internet banking yang diberikan pihak bank, semakin tinggi pula minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

H<sub>3</sub> : Keamanan dan privasi berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan internet banking

### **2.6.4 Hubungan antara norma subjektif dengan minat nasabah dalam penggunaan internet banking**

Norma subjektif merupakan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan biasa terjadi di kalangan umum. Norma subjektif ini merupakan penerapan dari Theory Of Reason Action karena variabel ini mengindikasikan apakah seseorang akan mengikuti norma yang berlaku atau tidak. Norma subjektif

dikatakan sebagai sikap mengikuti perilaku orang lain dalam menggunakan sesuatu yang sedang terjadi di kehidupan sekitar dimana dalam hal ini penggunaan internet banking. Apabila seorang nasabah memiliki lingkungan yang menggunakan internet banking maka hal tersebut akan mendorong mereka untuk menggunakan internet banking. Semakin tinggi norma subjektif yang ada dalam kehidupan masyarakat, semakin tinggi pula minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

H<sub>4</sub> : Norma subjektif berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan internet banking

#### **2.6.5 Hubungan antara kemajuan teknologi dengan minat nasabah dalam penggunaan internet banking**

Kemajuan teknologi merupakan sesuatu yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia, memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru untuk melakukan aktifitas manusia. Perkembangan teknologi yang demikian pesatnya telah membawa manfaat luar biasa bagi kemajuan peradaban manusia, salah satunya dimanfaatkan untuk penggunaan internet banking yang dikembangkan oleh pihak bank. Dengan mengikuti perkembangan teknologi yang ada, nasabah bisa menjadi lebih percaya diri dan juga merasa diuntungkan dalam melakukan segala sesuatunya. Dari rasa percaya diri dan keuntungan yang diperoleh itu dapat memunculkan minat

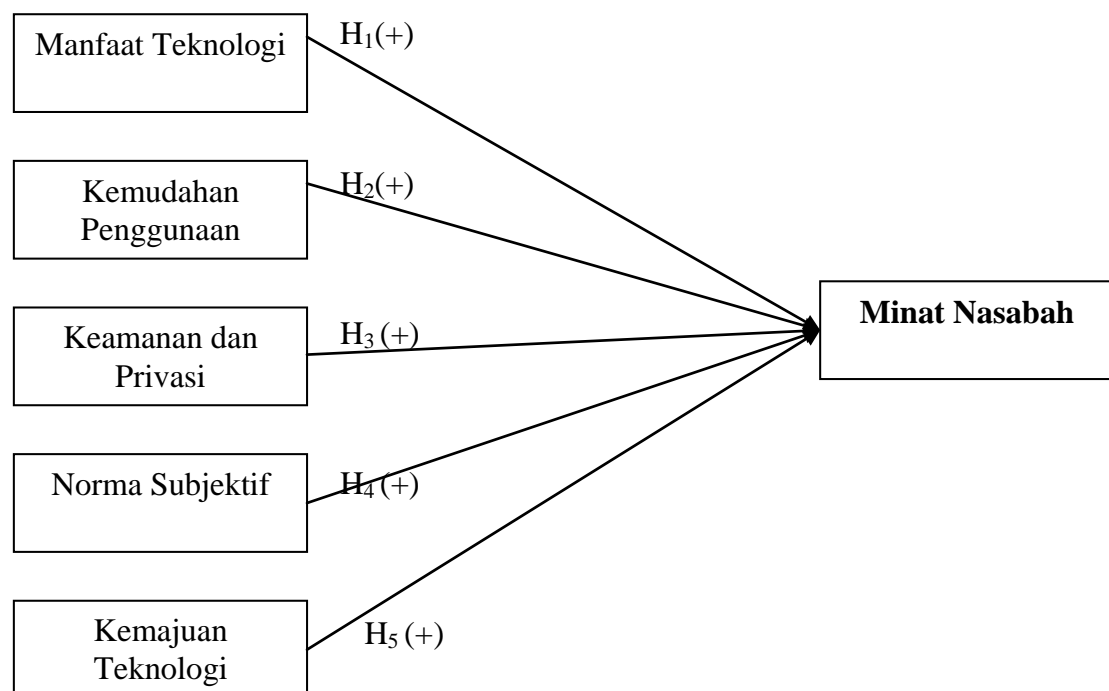
nasabah untuk menggunakan internet banking. Oleh karena itu, semakin tinggi kemajuan teknologi yang berkembang, semakin tinggi pula minat nasabah untuk mengikuti perkembangan teknologi dengan menggunakan internet banking. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

H<sub>5</sub> : Kemajuan teknologi berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan internet banking

## 2.7 KERANGKA PENELITIAN

Berdasarkan uraian dari hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya dapat digambarkan kerangka penelitian sebagai berikut :

**Gambar 1 :**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Data Penelitian**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Penulis menggunakan kuesioner dengan pengumpulan data dan memberi pertanyaan karena dengan begitu penulis akan memperoleh informasi dari obyek penelitian yaitu para nasabah baik yang telah menggunakan atau yang belum menggunakan internet banking.

#### **3.2 Obyek Penelitian, Populasi, dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank Mandiri, BRI, BNI, dan BCA di Yogyakarta karena bank tersebut merupakan bank nasional terbesar yang mempunyai cabang di Yogyakarta. Sedangkan sampel yang digunakan adalah sebagian dari nasabah Bank Mandiri, BRI, BNI, dan BCA di Yogyakarta yang juga merupakan objek dalam penelitian ini. Sampel diambil dengan metode sampling aksidental yang didasarkan pada kemudahan (convenience) yang merupakan nasabah dari bank Mandiri, BRI, BNI, dan BCA dan berada pada waktu, situasi dan tempat yang tepat (Rizki Amalia, 2009).

#### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Data primer dikumpulkan dari responden dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner digolongkan berdasarkan enam variabel yaitu variabel manfaat



teknologi sebanyak 3 item, kemudahan penggunaan sebanyak 7 item, keamanan dan privasi sebanyak 11 item, norma subjektif sebanyak 2 item, kemajuan teknologi sebanyak 3 item, dan minat nasabah sebanyak 3 item. Pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini diambil dari kuesioner penelitian Bondan Aditya (2009) dengan lima variabel yaitu manfaat teknologi, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi, norma subjektif, dan minat nasabah serta dari kuesioner penelitian Dimas Bram (2009) dengan satu variabel yaitu variabel kemajuan teknologi.

### **3.4 Variabel Penelitian**

#### **3.4.1 Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat nasabah untuk menggunakan internet banking di Yogyakarta. Sedangkan yang menjadi variabel independen adalah manfaat teknologi, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi, norma subjektif dan kemajuan teknologi. Variabel-variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert atas kuesioner yang diberikan kepada responden. Dalam hal ini digunakan skala interval dari skala 1 yang menunjukkan bahwa variabel memiliki tingkat yang rendah sampai dengan skala 5 yang menunjukkan bahwa variabel memiliki tingkat yang paling tinggi.

#### **3.4.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian**

- a. Minat Nasabah

Minat nasabah adalah suatu keinginan nasabah untuk melakukan suatu perilaku tertentu berkenaan dengan produk bank sejauh sesuatu yang diminati tetap memiliki manfaat bagi nasabah.

a. Manfaat Teknologi

Manfaat teknologi adalah suatu keuntungan atau faedah yang diperoleh dari teknologi yang ada yang didapatkan masyarakat dan memiliki nilai positif bagi masyarakat itu sendiri dalam kehidupan sehari-hari.

b. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan merupakan sesuatu yang dapat memberikan kelancaran terhadap segala kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

c. Keamanan dan Privasi

Keamanan adalah suatu keadaan dimana masyarakat bebas dari kejahatan yang bisa datang kapan saja dan menciptakan suatu rasa aman terhadap masyarakat dalam beraktivitas. Privasi adalah hak individu untuk mengendalikan penggunaan informasi tentang identitas pribadi baik oleh dirinya sendiri atau oleh pihak lainnya.

d. Norma Subjektif

Norma subjektif merupakan sikap seseorang yang mengikuti sikap orang lain untuk melakukan sesuatu, dimana yang dimaksud disini adalah menggunakan internet banking.

f. Kemajuan Teknologi

Kemajuan teknologi merupakan perkembangan teknologi yang ada dalam kehidupan masyarakat yang memberikan segala macam layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

### **3.5 Pengujian Kualitas Data**

Untuk mengetahui apakah jawaban atas kuesioner tersebut valid atau tidak perlu dilakukan uji validitas dan untuk mengetahui apakah jawaban itu konsisten atau tidak perlu dilakukan uji reliabilitas

#### **3.5.1 Uji Validitas**

Validitas merupakan tingkat dimana suatu alat pengukur mengukur apa yang seharusnya diukur (Supardi, 2005). Validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya mencapai sasaran. Validitas berhubungan dengan tujuan dari pengukuran. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar (Jogiyanto, 2010). Pada uji validitas, seluruh item pertanyaan dianggap valid jika menunjukkan koefisien validitas diatas nilai r-tabel 5% dengan tingkat signifikan kurang dari 5 % ( $p < 0,05$ ), dan untuk item pertanyaan yang tidak valid harus dibuang sehingga tidak digunakan dalam kuesioner.

#### **3.5.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten jika pengukuran dilakukan dua kali atau lebih (Supardi, 2005). Setelah data dikumpulkan, penilaian struktur

menggunakan Cronbach's Alpha dari masing-masing item. Instrumen yang dipakai dikatakan handal (reliable) jika memiliki Cronbach's Alpha  $> 0,60$ . Nilai Cronbach's semakin mendekati 1 berarti semakin tinggi reliabilitasnya. Jika nilai Cronbach's Alpha diantara 0,80 sampai 1,0 berarti reliabilitas relatif baik. Nilai Cronbach's Alpha diantara 0,60 sampai 0,79 berarti reliabilitas diterima. Sedangkan nilai Cronbach's Alpha berada di bawah 0.60 berarti reliabilitas kurang baik ( Sekaran, 2000).

### **3.6 Metode Analisis Data**

Data dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan SPSS dan kemudian dianalisis dengan alat statistik berikut ini :

#### **3.6.1 Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk peringkasan data dan penyajian hasil peringkasan data tersebut. Untuk mengukur gejala pusat dan variasi kelompok serta varians data dapat digunakan mean, median, mode, variance dan standar deviation. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini adalah kuesioner. Berdasarkan analisis statistik dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil uji hipotesis yang merupakan uji hubungan kausalitas dari masing-masing variabel penelitian.

#### **3.6.2 Uji Asumsi Klasik**

Sebelum melakukan pengujian dengan regresi berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik, antara lain :

##### **3.6.2.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji data digunakan uji Kolmogrov-Smirnov yaitu dengan melihat asymp. Sig. (2-tailed). Jika asymp. Sig. (2-tailed)  $> 0,05$  maka terdistribusi normalitas.

#### **3.6.2.2 Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Gejala multikolinearitas dapat dideteksi dengan melihat nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) di atas 10 (Ghozali, 2001 dalam Danang Sasono, 2010).

#### **3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat penyebaran data. Uji ini dapat dilakukan dengan melihat gambar plot antara nilai prediksi variabel independen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas. Apabila dalam grafik tersebut terdapat pola tertentu yang teratur dan data tersebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka diidentifikasi tidak terdapat heteroskedastisitas.

### **3.6.3 Regresi Linier Berganda**

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda untuk menguji pengaruh lima variabel independen yaitu manfaat teknologi, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi, norma subjektif dan kemajuan teknologi terhadap variabel dependen yaitu minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Model regresi yang digunakan adalah :

$$MN = \beta_0 + \beta_1 MT + \beta_2 KP + \beta_3 KDP + \beta_4 NS + \beta_5 KT + \varepsilon$$

Dimana :

MN = Minat Nasabah

MT = Manfaat Teknologi

KP = Kemudahan Penggunaan

KDP = Keamanan dan Privasi

NS = Norma Subjektif

KT = Kemajuan Teknologi

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_{1-5}$  = Koefisien Regresi

$\varepsilon$  = Error

#### **3.6.4 Koefisien Determinasi**

Nilai koefisien determinasi biasa dinyatakan dalam notasi  $R^2$ . Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen.  $R^2$  merupakan besaran non negatif dan besarnya koefisien determinasi adalah antara angka nol sampai dengan angka satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ).

#### **3.6.5 Pengujian Hipotesis**

- Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 5% (0,05).

- Jika  $p\text{-value} < \alpha$  (0,05) maka nilai probabilitas kurang dari 5% berarti signifikan maka  $H_a$  diterima. Jika  $p\text{-value} > \alpha$  (0,05) maka nilai probabilitas lebih dari 5% berarti  $H_a$  ditolak.

- Uji t

Uji t adalah uji statistik untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, maka akan dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah dirumuskan pada penelitian ini. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 5% (0,05). Untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis terdapat dua cara yaitu :

- Jika  $p\text{-value} < \alpha$  (0,05) maka nilai probabilitas kurang dari 5% berarti signifikan maka  $H_a$  diterima. Jika  $p\text{-value} > \alpha$  (0,05) maka nilai probabilitas lebih dari 5% berarti  $H_a$  ditolak.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil analisa data mengenai penelitian tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan internet banking di Yogyakarta. Berdasarkan teori yang ada, penulis akan menganalisis data yang telah dikumpulkan sesuai dengan pokok permasalahan dan formulasi hipotesis yang telah dikemukakan pada bab II dengan menggunakan regresi linier berganda.

Bab ini dibagi menjadi empat bagian, yaitu bagian pertama adalah hasil pengumpulan data yang menjelaskan mengenai jumlah data yang siap dianalisis. Kedua, adalah deskripsi responden yang menjadi target penelitian berdasarkan usia, jenis kelamin dan jenjang pendidikan. Ketiga adalah hasil pengujian data yang berkaitan dengan uji validitas dan reliabilitas. Keempat adalah pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan uji hipotesis.

#### **4.1 Hasil Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Adapun metode pengambilan sampel adalah dengan menggunakan sampling aksidental. Hasil pengumpulan data berupa kuesioner yang berhasil dikembalikan dan memenuhi syarat adalah sebagai berikut :



**Tabel 4.1**  
**Hasil Pengumpulan Data**

| <b>Keterangan</b>                         | <b>Jumlah</b> |
|---|---------------|
| Kuesioner yang disebar                    | 168           |
| Kuesioner yang tidak kembali              | 3             |
| Kuesioner yang kembali                    | 165           |
| Kuesioner yang pengisiannya tidak lengkap | 12            |
| Kuesioner yang memenuhi syarat            | 153           |

Dari tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa dari 168 kuesioner yang disebar secara langsung terdapat 165 yang dikembalikan kepada peneliti, sedangkan sisanya sebanyak tiga kuesioner tidak kembali. Dari 165 kuesioner yang kembali, terdapat 12 kuesioner yang pengisiannya tidak lengkap, sehingga kuesioner yang memenuhi syarat hanya sebanyak 153 kuesioner.

## **4.2 Analisis Deskripsi Responden**

Deskripsi responden yang menjadi target penelitian diklasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin, jenjang pendidikan dan bank yang digunakan oleh responden.

### **4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan usia, responden dibedakan menjadi lima kelompok, yaitu kelompok usia 20-25 tahun, 26-30 tahun, 31-35 tahun, 35-40 tahun, dan 40 tahun ke atas. Data karakteristik responden berdasarkan usia dikelompokkan sebagai berikut :

**Tabel 4.2****Hasil karakteristik berdasarkan usia**

| <b>Kelompok Usia</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|----------------------|---------------|-----------------------|
| 20-25 tahun          | 48            | 31,4%                 |
| 26-30 tahun          | 60            | 39,2%                 |
| 31-35 tahun          | 24            | 15,7%                 |
| 36-40 tahun          | 16            | 10,4%                 |
| 40 tahun ke atas     | 5             | 3,3%                  |

Dari tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa nasabah bank pada umumnya adalah berumur 26-30 tahun yaitu sebanyak 60 orang. Hal ini dikarenakan usia ini merupakan usia yang cukup produktif sehingga banyak dari masyarakat yang aktivitasnya berhubungan dengan pihak bank meskipun diketahui kota Yogyakarta adalah kota pelajar yang memungkinkan lebih banyak mahasiswa yang menjadi nasabah, namun di kota ini juga terdapat banyak pekerja meskipun lapangan pekerjaan tidak sebesar kota lainnya. Sehingga tidak menutup kemungkinan jumlah nasabah banyak yang terdiri dari usia tersebut.

**4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan jenis kelaminnya, responden dibagi menjadi dua, yaitu laki-laki dan perempuan. Kategori ini dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.3****Hasil Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Prosentase</b> |
|----------------------|---------------|-------------------|
|----------------------|---------------|-------------------|

|           |    |       |
|-----------|----|-------|
| Laki-laki | 91 | 59,5% |
| Perempuan | 62 | 40,5% |

Dari tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa nasabah didominasi oleh kaum laki-laki yaitu sebesar 91 responden atau 59,5%.

#### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Berdasarkan jenjang pendidikannya, responden dikelompokkan ke dalam lima golongan, dimana dapat dikelompokkan sebagai berikut :

**Tabel 4.4**

#### **Hasil karakteristik berdasarkan jenjang pendidikan**

| <b>Jenjang Pendidikan</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|---------------------------|---------------|-----------------------|
| SMA atau lebih rendah     | 13            | 8,5%                  |
| Diploma 3 (D3)            | 22            | 14,4%                 |
| Strata 1 (S1)             | 107           | 69,9%                 |
| Strata 2 (S2)             | 11            | 7,2%                  |
| Strata 3 (S3)             | 0             | 0%                    |

Dari tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa nasabah bank pada umumnya memiliki jenjang pendidikan Strata-1 sebesar 107 nasabah atau 69,9%. Hal ini dikarenakan kota Yogyakarta merupakan kota pelajar sehingga banyak yang memiliki gelar S-1 dan karena pada jenjang ini juga nasabah memiliki pengetahuan yang cukup dan memadai atas informasi teknologi yang sedang berkembang seperti internet banking.

#### 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank Yang Digunakan Nasabah

Berdasarkan bank yang digunakan oleh responden, data dikelompokkan ke dalam empat golongan, dimana dapat dikelompokkan sebagai berikut :

**Tabel 4.5**

##### **Hasil karakteristik berdasarkan bank yang digunakan**

| <b>Nama Bank</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Prosentase (%)</b> |
|------------------|---------------|-----------------------|
| BCA              | 34            | 22,2%                 |
| BNI              | 39            | 25,5%                 |
| BRI              | 38            | 24,8%                 |
| Mandiri          | 42            | 27,5%                 |

Dari tabel 4.5 dapat dilihat bahwa nasabah banyak terdapat pada bank Mandiri yaitu sebanyak 42 nasabah atau 27,5%. Hal ini dikarenakan Bank Mandiri merupakan bank yang sistem pengelolaan dan pemasarannya terhadap produk bank lebih tinggi dibandingkan dengan ketiga bank lainnya.

#### 4.3 Uji Validitas

Seperti yang telah dijelaskan pada bab tiga, bahwa uji validitas adalah tingkat dimana suatu alat pengukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Supardi, 2005). Dimana yang diukur tersebut menunjukkan tingkat-tingkat kevaliditasan suatu instrumen. Uji validitas instrumen penelitian ini menggunakan Korelasi Pearson yang mengkorelasikan skor butir pertanyaan dalam angket

dengan skor komposit/faktor butir-butirnya. Dengan tingkat signifikan 5%, maka probabilitas (sig-2 tailed) < 0,05 dinyatakan valid, sedangkan hasil perhitungan probabilitas (sig-2 tailed) > 0,05 dinyatakan tidak valid. Dari perhitungan yang telah dilakukan dengan program SPSS versi 16.0, maka diperoleh hasil pengujian yang ditunjukkan pada tabel 4.6 sebagai berikut :

**Tabel 4.6**

**Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen Pertanyaan**

| <b>Variabel</b>                       | <b>No.<br/>Item</b> | <b>Koef.<br/>Korelasi</b> | <b>Nilai<br/>Probabilitas</b> | <b>Keterangan</b> |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------|
| <b>Manfaat Teknologi<br/>(MT)</b>     | 1                   | 0,875                     | 0,000                         | Valid             |
|                                       | 2                   | 0,930                     | 0,000                         | Valid             |
|                                       | 3                   | 0,883                     | 0,000                         | Valid             |
| <b>Kemudahan<br/>Penggunaan (KP)</b>  | 1                   | 0,810                     | 0,000                         | Valid             |
|                                       | 2                   | 0,747                     | 0,000                         | Valid             |
|                                       | 3                   | 0,707                     | 0,000                         | Valid             |
|                                       | 4                   | 0,778                     | 0,000                         | Valid             |
|                                       | 5                   | 0,263                     | 0,001                         | Valid             |
|                                       | 6                   | 0,760                     | 0,000                         | Valid             |
|                                       | 7                   | 0,536                     | 0,000                         | Valid             |
| <b>Keamanan dan Privasi<br/>(KDP)</b> | 1                   | 0,751                     | 0,000                         | Valid             |

|                                |    |       |       |       |
|--------------------------------|----|-------|-------|-------|
|                                | 2  | 0,728 | 0,000 | Valid |
|                                | 3  | 0,759 | 0,000 | Valid |
|                                | 4  | 0,560 | 0,000 | Valid |
|                                | 5  | 0,597 | 0,000 | Valid |
|                                | 6  | 0,623 | 0,000 | Valid |
|                                | 7  | 0,550 | 0,000 | Valid |
|                                | 8  | 0,622 | 0,000 | Valid |
|                                | 9  | 0,664 | 0,000 | Valid |
|                                | 10 | 0,601 | 0,000 | Valid |
|                                | 11 | 0,489 | 0,000 | Valid |
| <b>Norma Subjektif (NS)</b>    | 1  | 0,846 | 0,000 | Valid |
|                                | 2  | 0,937 | 0,000 | Valid |
| <b>Kemajuan Teknologi (KT)</b> | 1  | 0,870 | 0,000 | Valid |
|                                | 2  | 0,893 | 0,000 | Valid |
|                                | 3  | 0,873 | 0,000 | Valid |
| <b>Minat Nasabah (MN)</b>      | 1  | 0,439 | 0,000 | Valid |
|                                | 2  | 0,897 | 0,000 | Valid |
|                                | 3  | 0,901 | 0,000 | Valid |

Sumber : Data Diolah, 2012

Seperti dikemukakan di atas, ternyata koefisien semua butir pertanyaan dengan skor total memiliki nilai probabilitas (sig-2 tailed)  $< 0,05$ , sehingga semua butir instrumen pertanyaan baik variabel manfaat teknologi, kemudahan

penggunaan, keamanan dan privasi, norma subjektif, kemajuan teknologi dan minat nasabah yang tertuang dalam kuesioner penelitian dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

#### **4.4 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Penelitian melakukan uji reliabilitas dengan menghitung Cronbach Alpha dari masing-masing item dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dalam variabel dikatakan handal (*reliable*) apabila memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,60.

Uji reliabilitas hanya dilakukan terhadap semua butir pertanyaan yang sudah valid. Adapun kriteria yang digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas adalah besarnya nilai Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha semakin mendekati angka satu mengindikasikan bahwa instrumen semakin tinggi reliabilitasnya. Jika nilai Cronbach's Alpha adalah diantara 0,80 sampai 1,0 berarti reliabilitas relatif baik. Nilai Cronbach's Alpha diantara 0,60 sampai 0,79 berarti reliabilitas diterima. Sedangkan nilai Cronbach's Alpha berada di bawah 0.60 berarti reliabilitas kurang baik ( Sekaran, 2000). Uji reliabilitas dihitung dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 yang ditampilkan dalam tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7

**Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pertanyaan**

| <b>Variabel</b>      | <b>Nilai Cronbach's Alpha</b> | <b>Nilai Kritis</b> | <b>Status</b> |
|----------------------|-------------------------------|---------------------|---------------|
| Manfaat Teknologi    | 0,876                         | 0,60                | Reliable      |
| Kemudahan Penggunaan | 0,727                         | 0,60                | Reliable      |
| Keamanan dan Privasi | 0,845                         | 0,60                | Reliable      |
| Norma Subjektif      | 0,715                         | 0,60                | Reliable      |
| Kemajuan Teknologi   | 0,852                         | 0,60                | Reliable      |
| Minat Nasabah        | 0,657                         | 0,60                | Reliable      |

Sumber : Data Diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel penelitian dapat diandalkan atau reliable, karena memiliki nilai Cronbach's Alpha yang diisyaratkan yaitu di atas nilai kritis ( $> 0,60$ ).

#### **4.5 Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk peringkasan data dan penyajian hasil peringkasan data. Untuk mengukur gejala pusat dan variasi kelompok serta varians data dapat digunakan mean, median, mode, variance dan standar deviation. Analisis statistik deskriptif untuk variabel manfaat teknologi, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi, norma subjektif dan kemajuan teknologi disajikan dalam tabel 4.8.



**Tabel 4.8**  
**Statistik Deskriptif**

| <b>Descriptive Statistics</b> |     |         |         |        |                |
|-------------------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
|                               | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
| MT                            | 153 | 1.00    | 5.00    | 4.1133 | .69791         |
| KP                            | 153 | 2.14    | 4.57    | 3.6853 | .44467         |
| KDP                           | 153 | 1.91    | 5.00    | 3.5734 | .47956         |
| NS                            | 153 | 2.50    | 4.50    | 3.8039 | .48407         |
| KT                            | 153 | 1.67    | 5.00    | 3.9826 | .59578         |
| MN                            | 153 | 2.00    | 4.67    | 3.8889 | .50581         |
| Valid N (listwise)            | 153 |         |         |        |                |

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata (mean) seluruh variabel dengan rentang nilai jawaban 1-5 adalah  $> 3,5$ . Dimana dapat dilihat bahwa manfaat teknologi memiliki nilai rata-rata 4.1133, kemudahan penggunaan memiliki nilai rata-rata sebesar 3.6853, keamanan dan privasi memiliki nilai rata-rata 3.734, norma subjektif sebesar 3.8039, dan kemajuan teknologi adalah sebesar 3.9826 . Ini menggambarkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju. Hal ini dapat diartikan bahwa nilai rata-rata yang berada diantara 3-5 adalah tinggi.

#### **4.6 Uji Asumsi Klasik**

##### **4.6.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji data digunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Hasil pengujian normalitas data dapat ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 4.9

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                 |                | Unstandardized Residual |
|---------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                               |                | 153                     |
| Normal Parameters <sup>a</sup>  | Mean           | .0000000                |
|                                 | Std. Deviation | .98341510               |
| Most Extreme Differences        | Absolute       | .102                    |
|                                 | Positive       | .078                    |
|                                 | Negative       | -.102                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z            |                | 1.258                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)          |                | .084                    |
| a. Test distribution is Normal. |                |                         |
| b. Calculated from data.        |                |                         |

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Asymp. Sig (2-tailed) menunjukkan angka 0,084 atau dengan kata lain signifikansi 2 tailed  $> \alpha$ , dimana  $\alpha$  adalah 0,05. Dengan demikian penelitian ini telah berdistribusi normal.

#### 4.6.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel independen. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Gejala multikolinieritas dapat dideteksi dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF) di atas 10. Tabel di bawah menunjukkan tidak adanya gejala multikolinieritas yang terjadi pada kelima variabel independennya, dimana nilai tolerance-nya di atas 0,1 dan nilai VIF-nya tidak lebih besar dari

10. Hal ini menunjukkan bahwa antar variabel independen tidak terdapat korelasi sehingga tidak terjadi gejala multikolinearitas.

**Tabel 4.10**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model        | Collinearity Statistics |       |
|--------------|-------------------------|-------|
|              | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant) |                         |       |
| MT           | .380                    | 2.630 |
| KP           | .374                    | 2.671 |
| KDP          | .518                    | 1.932 |
| NS           | .736                    | 1.359 |
| KT           | .423                    | 2.364 |

a. Dependent Variable: MN

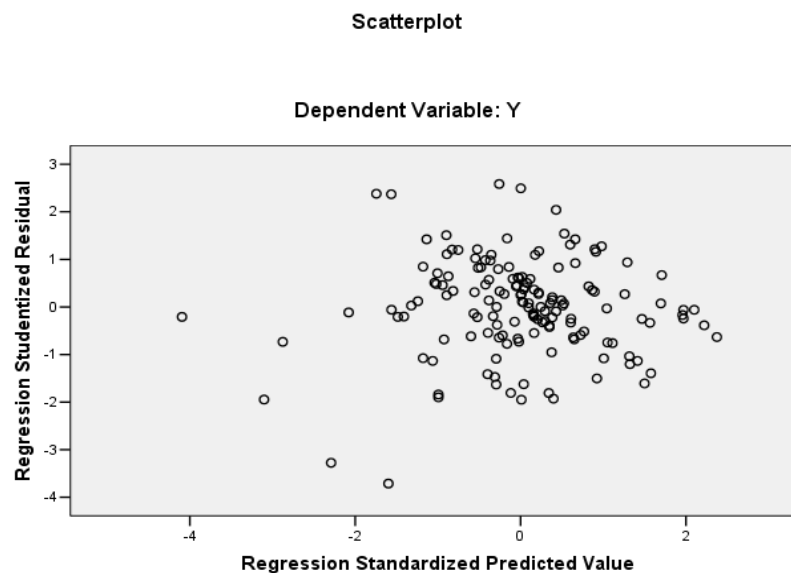
Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa nilai VIF-nya tidak lebih besar dari 10, hal ini berarti bahwa penelitian ini tidak memiliki korelasi antar variabel independennya atau tidak terdapat gejala multikorelasi.

#### 4.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas menggunakan *scatter plot* nilai variabel dependen. Pengambilan kesimpulan diketahui dengan memperhatikan sebaran plot data. Jika sebaran data tidak mengumpul di suatu sudut/bagian

maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Penyebaran data dapat dilihat pada gambar berikut :

**Gambar 4.11**



Gambar 4.10 di atas menunjukkan bahwa scatter plot tersebar secara acak dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka dari gambar tersebut dapat diidentifikasi bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

#### **4.7 Analisis Regresi Linier Berganda**

Pada bagian ini adalah tahap uji koefisien regresi variabel independen terhadap variabel dependen, dimana hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.12. Tabel tersebut menunjukkan hasil pengujian dengan regresi linier berganda pada tingkat signifikansi 5%.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

| Model |            | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | .598                        | .274       |                           | 2.182 | .031 |
|       | MT         | .129                        | .063       | .178                      | 2.040 | .043 |
|       | KP         | .015                        | .100       | .014                      | .154  | .877 |
|       | KDP        | .284                        | .079       | .269                      | 3.609 | .000 |
|       | NS         | .178                        | .065       | .170                      | 2.722 | .007 |
|       | KT         | .254                        | .070       | .300                      | 3.629 | .000 |

a. Dependent Variable: MN

Pada penelitian ini digunakan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$MN = 0.598 + 0.129MT + 0.015KP + 0.284KDP + 0.178NS + 0.254KT + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan tersebut maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

Konstanta sebesar 0.598 menunjukkan bahwa jika variabel manfaat teknologi, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi, norma subjektif dan kemajuan teknologi sama dengan nol, maka minat nasabah untuk menggunakan internet banking adalah sebesar 0.598.

Variabel manfaat teknologi menunjukkan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.129. Hal ini berarti jika manfaat teknologi naik satu satuan maka minat nasabah naik sebesar 0.129 apabila variabel independen yang lain dianggap konstan. Hal ini menjelaskan bahwa semakin meningkatnya manfaat teknologi,

maka minat nasabah untuk menggunakan internet banking di Yogyakarta juga semakin meningkat.

Variabel kemudahan penggunaan menunjukkan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.015. Hal ini berarti bahwa jika kemudahan penggunaan naik satu satuan maka minat nasabah naik sebesar 0.015 apabila variabel independen yang lain dianggap konstan. Namun karena besar koefisien regresinya dibawah 5% maka hal ini berarti meskipun kemudahan penggunaan internet banking semakin meningkat, hal ini tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan internet banking di Yogyakarta.

Variabel keamanan dan privasi menunjukkan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.284. Hal ini berarti bahwa jika keamanan dan privasi naik satu satuan maka minat nasabah naik sebesar 0.284 apabila variabel independen yang lain dianggap konstan. Hal ini menjelaskan bahwa semakin meningkatnya keamanan dan privasi, maka minat nasabah untuk menggunakan internet banking di Yogyakarta juga semakin meningkat.

Variabel norma subjektif menunjukkan nilai koefisien regresi positif sebesar 0.178. Hal ini berarti bahwa jika norma subjektif naik satu satuan maka minat nasabah naik sebesar 0.178 apabila variabel independen yang lain dianggap konstan. Hal ini menjelaskan bahwa semakin meningkatnya norma subjektif, maka minat nasabah untuk menggunakan internet banking di Yogyakarta juga semakin meningkat.

Variabel kemajuan teknologi menunjukkan koefisien regresi positif sebesar 0.254. Hal ini berarti bahwa jika kemajuan teknologi naik satu satuan

maka minat nasabah naik sebesar 0.254. Hal ini menjelaskan bahwa semakin meningkatnya kemajuan teknologi, maka minat nasabah untuk menggunakan internet banking di Yogyakarta juga semakin meningkat.

## 4.8 Uji Hipotesis

### 4.8.1 Pengujian Secara Parsial

Pengujian secara parsial bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Untuk mengetahui apakah variabel tertentu mempunyai pengaruh signifikan atau tidak dapat dilihat dari nilai sig. Pada nilai t jika nilai sig.t < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hasil perhitungan statistik pada pengujian parsial dapat ditunjukkan pada tabel 4.12 sebagai berikut :

**Tabel 4.13**

### Hasil pengujian hipotesis secara parsial

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant) | .598                        | .274       |                           | 2.182 | .031 |
| MT           | .129                        | .063       | .178                      | 2.040 | .043 |
| KP           | .015                        | .100       | .014                      | .154  | .877 |
| KDP          | .284                        | .079       | .269                      | 3.609 | .000 |
| NS           | .178                        | .065       | .170                      | 2.722 | .007 |
| KT           | .254                        | .070       | .300                      | 3.629 | .000 |

a. Dependent Variable: MN

Hasil perhitungan statistik tersebut menunjukkan bahwa dari lima variabel yang dimasukkan dalam model, terdapat empat variabel yang menunjukkan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari tingkat  $\alpha$  sebesar 5% yaitu manfaat teknologi, keamanan dan privasi, norma subjektif, dan kemajuan teknologi. Sedangkan variabel kemudahan penggunaan tingkat signifikansinya lebih besar dari 5% sehingga tidak signifikan terhadap minat nasabah, maka hanya variabel manfaat teknologi, keamanan dan privasi, norma subjektif dan kemajuan teknologi yang secara signifikan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan internet banking.

#### **4.8.2 Pengujian $H_1$**

$H_1$  : Manfaat teknologi berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan internet banking

Dalam uji hipotesis diperoleh nilai signifikansinya adalah 0,043 atau lebih kecil dari 5% (0.05) yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5%, artinya bahwa  $H_1$  diterima. Dengan demikian terbukti bahwa manfaat teknologi berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan internet banking. Penjelasannya adalah bahwa dengan adanya persepsi masyarakat terhadap kenaikan manfaat internet banking kepada para nasabah, maka akan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Hasil ini mendukung penelitian Bondan Aditya (2009) dan Yuliani Mulyadi yang membuktikan bahwa manfaat teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan internet banking.



### **4.8.3 Pengujian H2**

H<sub>2</sub> : Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan internet banking

Dalam uji hipotesis diperoleh nilai signifikansinya adalah 0,877 atau lebih besar dari 5% (0.05) yang berarti tidak signifikan pada taraf signifikansi 5%, artinya bahwa H<sub>2</sub> ditolak. Dengan demikian terbukti bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan internet banking. Penjelasannya adalah bahwa dengan adanya persepsi masyarakat terhadap kenaikan kemudahan penggunaan internet banking kepada para nasabah, namun hal ini tidak meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Guriting dan Ndubisi (2006) serta Bondan Aditya (2009) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku.

### **4.8.4 Pengujian H3**

H<sub>3</sub> : Keamanan dan privasi berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan internet banking

Dalam uji hipotesis diperoleh nilai signifikansinya adalah 0,000 atau lebih kecil dari 5% (0.05) yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5%, artinya bahwa H<sub>3</sub> diterima. Dengan demikian terbukti bahwa keamanan dan privasi berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan internet banking. Penjelasannya adalah bahwa dengan adanya persepsi masyarakat terhadap kenaikan keamanan dan privasi internet banking kepada para nasabah, maka akan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Hasil ini

mendukung penelitian Wai-Ching Poon (2008) di Malaysia dalam Sauca (2009) dan Bondan Aditya (2009) yang menyatakan bahwa keamanan dan privasi berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku penggunaan e-banking.

#### **4.8.5 Pengujian H4**

H<sub>4</sub> : Norma subjektif berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan internet banking

Dalam uji hipotesis diperoleh nilai signifikansinya adalah 0,007 atau lebih kecil dari 5% (0.05) yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5%, artinya bahwa H<sub>4</sub> diterima. Dengan demikian terbukti bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan internet banking. Penjelasan adalah bahwa dengan adanya persepsi masyarakat terhadap kenaikan norma subjektif terhadap internet banking kepada para nasabah, maka akan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Hasil ini mendukung penelitian Bondan Aditya (2009) yang membuktikan bahwa norma subjektif secara signifikan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan internet banking.

#### **4.8.6 Pengujian H5**

H<sub>5</sub> : Kemajuan teknologi berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan internet banking

Dalam uji hipotesis diperoleh nilai signifikansinya adalah 0,000 atau lebih kecil dari 5% (0.05) yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5%, artinya bahwa H<sub>5</sub> diterima. Dengan demikian terbukti bahwa kemajuan teknologi berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam penggunaan internet banking.

Penjelasannya adalah bahwa dengan adanya persepsi masyarakat terhadap kenaikan kemajuan teknologi internet banking kepada para nasabah, maka akan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian Dimas Bram (2009) yang membuktikan bahwa kemajuan teknologi secara tidak signifikan mempengaruhi penggunaan mobile banking

#### **4.9 Pembahasan**

Dari uraian analisis di atas dapat diketahui bahwa dari lima hipotesis yang ada pada penelitian ini terdapat satu hipotesis yang tidak signifikan, yaitu hipotesis yang menyatakan kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Hal ini memperlihatkan bahwa penelitian ini tidak semua teori mendukung hasil penelitian terdahulu milik Bondan Aditya (2009) yang merupakan replikasi dari penelitian ini. Berikut ini akan dibahas mengenai hasil penelitian :

##### **1. Manfaat Teknologi**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa manfaat teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Hal ini membuktikan bahwa hasil penelitian ini konsisten terhadap logika teori pada bab II yang menyatakan bahwa semakin meningkatnya manfaat teknologi yang diberikan internet banking kepada nasabah, semakin meningkat pula minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila nasabah merasa internet banking memiliki manfaat yang besar untuk kelangsung bisnis nasabah itu sendiri maka

nasabah secara tidak langsung akan memilih untuk menggunakan internet banking. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Bondan Aditya (2009) yang menyatakan bahwa manfaat teknologi berpengaruh positif terhadap penggunaan internet banking.

## **2. Kemudahan Penggunaan**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Hal ini membuktikan bahwa hasil penelitian ini tidak konsisten terhadap logika teori pada bab II yang menyatakan bahwa semakin meningkatnya kemudahan penggunaan yang terdapat pada internet banking, semakin meningkat pula minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun nasabah merasa internet banking itu semakin mudah untuk digunakan, namun hal ini tidak akan mendorong minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Nasabah beranggapan bahwa meskipun proses penggunaannya semakin mudah, namun hal ini bukan merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap minat nasabah sehingga faktor ini tidak terlalu diperhitungkan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Bondan Aditya (2009) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan internet banking.

## **3. Keamanan dan Privasi**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa keamanan dan privasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah untuk

menggunakan internet banking. Hal ini membuktikan bahwa hasil penelitian ini konsisten terhadap logika teori pada bab II yang menyatakan bahwa semakin meningkatnya keamanan dan privasi yang terdapat pada internet banking, semakin meningkat pula minat nasabah untuk menggunakan internet banking, begitu pula sebaliknya. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila nasabah merasa mendapatkan keamanan yang layak dalam menggunakan internet banking, maka nasabah akan memiliki minat untuk menggunakannya karena nasabah beranggapan bahwa saat ini keamanan merupakan hal yang sangat diprioritaskan dalam segala hal termasuk untuk memilih menggunakan suatu produk bank. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Bondan Aditya (2009) yang menyatakan bahwa manfaat teknologi berpengaruh positif terhadap penggunaan internet banking.

#### **4. Norma Subjektif**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa norma subjektif berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Hal ini membuktikan bahwa hasil penelitian ini konsisten terhadap logika teori pada bab II yang menyatakan bahwa apabila semakin meningkatnya norma subjektif dalam menggunakan internet banking, ini akan mendorong nasabah untuk mengikuti sikap lingkungannya yang menggunakan internet banking. Dengan begitu penggunaan internet banking semakin meningkat dengan adanya norma subjektif. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Bondan Aditya (2009) yang menyatakan bahwa manfaat teknologi berpengaruh positif terhadap penggunaan internet banking.

## **5. Kemajuan Teknologi**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa kemajuan teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Hal ini membuktikan bahwa hasil penelitian ini konsisten terhadap logika teori pada bab II yang menyatakan bahwa semakin tingginya kemajuan teknologi yang ada seiring berkembangnya zaman dan ilmu pengetahuan, semakin tinggi pula minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Hal ini dikarenakan semua masyarakat tidak dapat mengelak dari sebuah kemajuan teknologi, sehingga ini akan membawa masyarakat luas untuk secara tidak langsung ikut serta dalam pengembangan dan penggunaan teknologi tersebut. Sehingga kemajuan teknologi yang juga turut serta mengembangkan internet banking akan meningkatkan penggunaan internet banking kepada nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Bondan Aditya (2009) yang menyatakan bahwa manfaat teknologi berpengaruh positif terhadap penggunaan internet banking.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 153 responden dengan empat Bank yang menjadi objeknya. Dari hasil pengujian regresi terhadap data penelitian ini diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel manfaat teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan nilai probabilitasnya sebesar 0,043 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H1 diterima). Artinya adalah dengan adanya persepsi masyarakat terhadap kenaikan manfaat teknologi, maka akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan internet banking.
2. Variabel kemudahan penggunaan tidak terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitasnya sebesar 0,877 atau lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak signifikan pada taraf signifikansi 5% (H2 ditolak). Artinya adalah dengan adanya persepsi masyarakat terhadap kenaikan kemudahan penggunaan, namun hal ini tidak meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan internet banking.

3. Variabel keamanan dan privasi berpengaruh positif terhadap minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan nilai probabilitasnya sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H3 diterima). Artinya adalah dengan adanya persepsi masyarakat terhadap kenaikan keamanan dan privasi, maka akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan internet banking.
4. Variabel norma subjektif berpengaruh positif terhadap minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan nilai probabilitasnya sebesar 0,007 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H4 diterima). Artinya adalah dengan adanya persepsi masyarakat terhadap kenaikan norma subjektif, maka akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan internet banking.
5. Variabel kemajuan teknologi berpengaruh positif terhadap minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan nilai probabilitasnya sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H5 diterima). Artinya adalah dengan adanya persepsi masyarakat terhadap kenaikan kemajuan teknologi, maka akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan internet banking.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Terdapat beberapa keterbatasan yang kemungkinan dapat berpengaruh pada hasil penelitian. Keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut:



1. Penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah empat bank nasional yang ada di Yogyakarta saja yaitu BRI, BNI, BCA, dan Mandiri sehingga tidak dapat mencakup semua bank yang terdapat di Yogyakarta.
2. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya 153 responden, sehingga tidak dapat mencakup seluruh nasabah yang berjumlah banyak.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya terdiri dari lima variabel yaitu manfaat teknologi, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi, norma subjektif dan kemajuan teknologi sehingga tidak dapat mencakup dan mengetahui seluruh variabel yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan internet banking.

### **5.3 Saran**

Beberapa saran yang dapat dikemukakan dari penelitian ini untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Menambahkan jumlah bank dengan mengikut sertakan Bank non-nasional yang ada di Yogyakarta sehingga mencakup Bank seluruh Yogyakarta.
2. Menambahkan jumlah sampel supaya dapat mencakup nasabah bank yang berjumlah banyak dan selalu bertambah setiap tahunnya.
3. Menambahkan variabel yang dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan internet banking supaya dapat mengetahui keseluruhan variabel yang dapat mempengaruhi minat nasabah.

## K. DAFTAR PUSTAKA

Arif, “Peraturan Bank Indonesia Tentang Internet Banking Untuk Melindungi Salah Satu Transaksi Di Dunia Perbankan Dalam Menggunakan Peralatan IT Serta Permasalahannya”, 2010. <http://arifgundar.wordpress.com>.

Ashur Harmadi dan Budi Hermana, *Analisis Karakteristik Individu Dan Perilaku Pengguna Internet Banking : Reliabilitas Dan Validitas Instrumen Pengukuran*, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, Yogyakarta, 2005.

Bemby Bantara Narendra, *Manajemen Kunci Kriptografi Dengan Security Token Dan Implementasinya Pada Token PIN BANK Mandiri*, Makalah Program Studi Teknik Informatika, Institut Teknologi Bandung, <http://www.informatika.org>.

Bondan Aditya W, *Faktor-faktor yang Yang Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking di Magelang*, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2009.

Budi Rahardjo (2001), “Aspek Tekhnologi dan Keamanan Dalam Internet Banking”, August 2001, <http://www.indocisc.com/populer/budirahardjo-banking.php>.

Danang Sasono, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Pengguna Mobile Banking di Yogyakarta*, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2010.

Deni Darmawan, “Mengenal Teknologi Informasi”, 2001. <http://denidarma.wordpress.com>.

Dimas Bram Ardi Saputra, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Di Jakarta*, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2009.

Eny Widaryanti, Hanif Khairuddin, Irvan Wahyudi. *Internet Banking Security*, Makalah Institut Teknologi TELKOM, Bandung, 2010, <http://xa.yimg.com>.

Iko Tirta, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking di Yogyakarta*, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2008.

Jogiyanto, H.M., “Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman”, hal 120, BPFE, Yogyakarta, 2010.

Lawskripsi, “Perlindungan Nasabah Dalam Penggunaan Fasilitas Internet Banking Atas Terjadinya Cyber Crime”, 2008. <http://www.lawskripsi.com>.

Media Indonesia, “Pengguna Internet Banking Di Asia Tenggara Melonjak”, Maret 2011. [www.mediaindonesia.com](http://www.mediaindonesia.com).

Neila Ramdhani, “Sebuah Pengantar Dalam Belajar Teori-Teori Sikap”, 2007. <http://neila.staff.ugm.ac.id>.

Rizki Amalia A, *Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Internet Banking di Yogyakarta*, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2009.

Ruslan Burhani, “Pengguna Internet Banking Melonjak Di Asia Tenggara”, 2011. <http://www.antaraneews.com>.

Sarie Novian, “Pengguna Mobile Banking Lebih Banyak Dibanding Internet Banking”, 2007. <http://techno.okezone.com>.

Sauca Ananda Pranidana, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA Untuk Menggunakan Klik-BCA*, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2009.

Supardi, "*Metode Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*", Ekonisia, Yogyakarta, 2005.

Syafi' Maulana A., "Analisis Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Internet Banking di Semarang", 2011. [www.google.com](http://www.google.com)

Yuliani Mulyadi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking Oleh Penggunanya Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)". [www.google.com](http://www.google.com)

**Lampiran 1 : Kuesioner**

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu/ Saudara .....

di Yogyakarta

Dengan hormat,

Dalam rangka menyusun skripsi, saya selaku mahasiswa Universitas Islam Indonesia mengajukan sebuah kuesioner yang berjudul **“Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking di Yogyakarta”** yang merupakan syarat kelulusan program S-1 Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia. Untuk melengkapi data penelitian ini, saya memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara untuk mengisi kuesioner yang terlampir berikut ini. Kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini dan seluruh jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara berikan akan dirahasiakan

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/ Ibu/ Saudara, kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, Februari 2012

Dosen Pembimbing,

Hormat saya,

Muqodim, Drs., M.B.A., Akt

Rizky Pramesti

### Kuesioner Penelitian

Pernyataan-pernyataan berikut adalah item-item mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan internet banking di Yogyakarta. Untuk itu mohon Bapak/ Ibu/ Saudara memberikan tanda lingkaran (O) pada angka 1 sampai 5 dari setiap pertanyaan sesuai dengan apa yang Bapak/ Ibu/ Saudara/i harapkan terhadap penggunaan internet banking.

### Karakteristik Responden

Nasabah Bank : ..... (Sebutkan)

Nama : .....

Usia : ..... tahun

Jenis Kelamin\* : ( ) Laki-laki  
( ) Perempuan

Jenjang Pendidikan\* : ( ) SLTA atau lebih rendah  
( ) Diploma (D3)  
( ) Strata 1 (S1)  
( ) Strata 2 (S2)  
( ) Strata 3 (S3)

Berilah tanda lingkaran pada setiap pertanyaan dengan keterangan sebagai berikut :

- 1 = Sangat tidak setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Ragu-ragu
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

#### Variabel Penelitian

| <b>Manfaat Teknologi</b>   | <b>STS</b> | <b>TS</b> | <b>RR</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> |
|--|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| Menggunakan sistem internet banking mempermudah saya untuk menyelesaikan transaksi perbankan | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Saya menemukan sistem internet banking berguna dalam menyelesaikan transaksi perbankan saya  | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Secara keseluruhan, saya menemukan bahwa internet banking berguna                            | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| <b>Kemudahan Penggunaan</b>  | <b>STS</b> | <b>TS</b> | <b>RR</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> |
| Interaksi saya dengan sistem internet banking jelas dan dapat dipahami                       | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Belajar menggunakan sistem internet banking mudah bagi saya                                  | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Mudah bagi saya untuk menjadi lebih  | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |

|  |            |           |           |          |           |
|--|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| berkemampuan pada saat menggunakan sistem internet banking   |            |           |           |          |           |
| Saya menemukan sistem internet banking mudah digunakan   | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Saya tidak percaya internet banking membuat saya frustrasi dan tidak praktis   | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Saya menemukan bahwa sistem internet banking fleksibel untuk berinteraksi dengannya  | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Internet banking dengan bahasa Indonesia lebih mudah untuk berinteraksi  | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| <b>Keamanan dan Privasi</b>  | <b>STS</b> | <b>TS</b> | <b>RR</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> |
| Menggunakan internet banking secara keuangan itu aman  | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Saya mempercayai kemampuan internet banking untuk melindungi privasi saya  | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Saya mempercayai kemampuan internet banking sebagai suatu bank   | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Masalah-masalah pada keamanan tidak berpengaruh dalam menggunakan internet banking   | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Bank menyediakan komunikasi yang aman untuk melindungi semua transaksi pembayaran diantara klien dan bank menggunakan internet | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |



|   |            |           |           |          |           |
|---|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| banking   |            |           |           |          |           |
| Bank menyediakan teknologi enkripsi terbaru untuk mencegah gangguan dari pihak yang tidak berwenang | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Saya merasa aman ketika melepas informasi kartu kredit kepada bank                                  | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Bank menyediakan teknologi pengaman untuk mencegah gangguan dari pihak yang tidak berwenang         | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Bank menjamin semua sistem operasinya diperbaharui dengan sistem keamanan yang baru                 | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Bank memperbaharui software antivirusnya secara periodik untuk mengamankan data kliennya            | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Bank menyediakan jaminan dari pihak ketiga untuk membantu mengesahkan identitas bank                | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| <b>Norma Subjektif</b>  | <b>STS</b> | <b>TS</b> | <b>RR</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> |
| Lingkungan Anda mendorong Anda untuk menggunakan internet banking                                   | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Karena lingkungan yang mendukung inilah maka Anda diharapkan akan menggunakan internet banking      | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |

| <b>Kemajuan Teknologi</b>   | <b>STS</b> | <b>TS</b> | <b>RR</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> |
|---|------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| Teknologi internet banking mampu menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan Anda  | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Teknologi internet banking menyediakan menu yang Anda perlukan dalam melakukan transaksi keuangan                             | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Teknologi internet banking mampu menyediakan instruksi yang jelas dan mudah untuk diikuti dalam melakukan transaksi perbankan | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| <b>Minat Nasabah</b>  | <b>STS</b> | <b>TS</b> | <b>RR</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> |
| Dimasa yang akan datang saya bermaksud untuk menjaga hubungan saya dengan bank penyedia internet banking                      | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Saya akan sering menggunakan internet banking di masa yang akan datang  | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |
| Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan internet banking   | 1          | 2         | 3         | 4        | 5         |

### Lampiran : Data Kuesioner

| No | Manfaat teknologi |      |      |      | Kemudahan penggunaan |      |      |      |      |      |      |      |
|----|-------------------|------|------|------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|
|    | MT 1              | MT 2 | MT 3 | X1   | KP 1                 | KP 2 | KP 3 | KP 4 | KP 5 | KP 6 | KP 7 | X2   |
| 1  | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 3    | 3    | 4    | 2    | 4    | 4    | 3.43 |
| 2  | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 3    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 3.57 |
| 3  | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 3.71 |
| 4  | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 3    | 4    | 2    | 4    | 3    | 3.43 |
| 5  | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 3.71 |
| 6  | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 3.71 |
| 7  | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3.86 |
| 8  | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3.71 |
| 9  | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4.00 |
| 10 | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 1    | 4    | 5    | 3.71 |
| 11 | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 3                    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 5    | 3.57 |
| 12 | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 3.71 |
| 13 | 5                 | 5    | 5    | 5.00 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 3.71 |
| 14 | 5                 | 5    | 5    | 5.00 | 4                    | 5    | 4    | 4    | 1    | 4    | 4    | 3.71 |
| 15 | 5                 | 5    | 5    | 5.00 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 1    | 4    | 4    | 3.57 |
| 16 | 4                 | 4    | 5    | 4.33 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 5    | 3.86 |
| 17 | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 5                    | 5    | 4    | 5    | 4    | 3    | 5    | 4.43 |
| 18 | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 3                    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3.71 |
| 19 | 5                 | 5    | 4    | 4.67 | 4                    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3.71 |
| 20 | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 3                    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3.43 |
| 21 | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5    | 3.86 |
| 22 | 5                 | 4    | 4    | 4.33 | 3                    | 3    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 3.43 |
| 23 | 5                 | 5    | 5    | 5.00 | 4                    | 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 5    | 3.57 |
| 24 | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 3.71 |
| 25 | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 3.43 |
| 26 | 3                 | 3    | 4    | 3.33 | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3.14 |
| 27 | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 2    | 4    | 2    | 3    | 4    | 3.29 |
| 28 | 3                 | 3    | 4    | 3.33 | 3                    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3.14 |
| 29 | 5                 | 3    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 5    | 3.71 |
| 30 | 5                 | 5    | 5    | 5.00 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 2    | 3.43 |
| 31 | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 2    | 3.43 |
| 32 | 3                 | 3    | 4    | 3.33 | 2                    | 2    | 3    | 4    | 2    | 3    | 2    | 2.57 |
| 33 | 5                 | 5    | 5    | 5.00 | 5                    | 5    | 5    | 5    | 1    | 5    | 5    | 4.43 |
| 34 | 5                 | 4    | 5    | 4.67 | 4                    | 5    | 5    | 5    | 1    | 5    | 4    | 4.14 |
| 35 | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 1    | 4    | 4    | 3.57 |
| 36 | 4                 | 3    | 3    | 3.33 | 3                    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3.29 |
| 37 | 3                 | 2    | 5    | 3.33 | 3                    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3.57 |
| 38 | 4                 | 5    | 4    | 4.33 | 4                    | 5    | 4    | 4    | 2    | 4    | 3    | 3.71 |
| 39 | 5                 | 5    | 5    | 5.00 | 5                    | 5    | 4    | 5    | 1    | 4    | 5    | 4.14 |
| 40 | 4                 | 4    | 4    | 4.00 | 4                    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 3.71 |
| 41 | 5                 | 5    | 5    | 5.00 | 5                    | 5    | 5    | 5    | 1    | 5    | 5    | 4.43 |
| 42 | 3                 | 3    | 3    | 3.00 | 4                    | 4    | 4    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3.29 |

|    |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |      |
|----|---|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|------|
| 43 | 3 | 3 | 4 | 3.33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.29 |
| 44 | 5 | 4 | 3 | 4.00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3.14 |
| 45 | 4 | 3 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3.57 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4.00 |
| 47 | 5 | 3 | 2 | 3.33 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3.29 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.14 |
| 49 | 3 | 3 | 1 | 2.33 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2.29 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4.57 |
| 51 | 5 | 5 | 4 | 4.67 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3.86 |
| 52 | 3 | 2 | 2 | 2.33 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2.29 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4.29 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4.57 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4.14 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4.29 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3.14 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.43 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3.43 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3.43 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4.43 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3.86 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.57 |
| 66 | 4 | 3 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3.57 |
| 67 | 5 | 2 | 2 | 3.00 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3.57 |
| 68 | 5 | 3 | 3 | 3.67 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3.57 |
| 69 | 2 | 1 | 2 | 1.67 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2.43 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.71 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 3.33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3.00 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.71 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4.43 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3.29 |
| 79 | 3 | 4 | 4 | 3.67 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3.00 |
| 80 | 3 | 2 | 3 | 2.67 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2.71 |
| 81 | 1 | 1 | 1 | 1.00 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2.14 |
| 82 | 4 | 3 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.86 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.43 |
| 84 | 5 | 4 | 3 | 4.00 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3.00 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3.86 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3.86 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3.57 |
| 88 | 3 | 2 | 3 | 2.67 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3.00 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4.00 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4.14 |

|     |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |      |
|-----|---|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|------|
| 91  | 4 | 3 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.14 |
| 92  | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4.00 |
| 93  | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3.71 |
| 94  | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3.57 |
| 95  | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3.57 |
| 96  | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 97  | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.57 |
| 98  | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 99  | 5 | 5 | 4 | 4.67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3.57 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3.57 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3.57 |
| 104 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3.86 |
| 105 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 106 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4.00 |
| 107 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4.00 |
| 108 | 4 | 5 | 4 | 4.33 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3.86 |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 111 | 5 | 4 | 4 | 4.33 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3.71 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3.71 |
| 114 | 5 | 4 | 5 | 4.67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.14 |
| 115 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3.57 |
| 116 | 4 | 4 | 5 | 4.33 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.14 |
| 117 | 5 | 4 | 5 | 4.67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4.43 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3.71 |
| 119 | 5 | 4 | 4 | 4.33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3.57 |
| 120 | 4 | 3 | 4 | 3.67 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3.43 |
| 121 | 5 | 4 | 5 | 4.67 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3.43 |
| 122 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4.43 |
| 123 | 5 | 4 | 5 | 4.67 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.43 |
| 124 | 4 | 3 | 4 | 3.67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3.14 |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.57 |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 3.86 |
| 130 | 3 | 3 | 4 | 3.33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3.00 |
| 131 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4.29 |
| 132 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4.29 |
| 133 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4.14 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.14 |
| 135 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4.14 |
| 136 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3.43 |
| 137 | 4 | 3 | 3 | 3.33 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3.86 |
| 138 | 5 | 5 | 4 | 4.67 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3.86 |

|     |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |      |
|-----|---|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|------|
| 139 | 3 | 2 | 4 | 3.00 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3.57 |
| 140 | 4 | 4 | 3 | 3.67 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3.43 |
| 141 | 4 | 5 | 4 | 4.33 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3.86 |
| 142 | 4 | 4 | 5 | 4.33 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3.86 |
| 143 | 4 | 5 | 4 | 4.33 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4.43 |
| 144 | 4 | 5 | 4 | 4.33 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.43 |
| 145 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4.00 |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 147 | 5 | 4 | 4 | 4.33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.71 |
| 149 | 4 | 3 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.71 |
| 150 | 4 | 3 | 3 | 3.33 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 5 | 3.29 |
| 151 | 4 | 5 | 4 | 4.33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 5 | 3.57 |
| 152 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4.29 |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3.43 |

| Keamanan dan privasi |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |      | Norma Subjektif |      |     |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|------|-----------------|------|-----|
| KDP 1                | KDP 2 | KDP 3 | KDP 4 | KDP 5 | KDP 6 | KDP 7 | KDP 8 | KDP 9 | KDP 10 | KDP 11 | X3   | NS 1            | NS 2 | X4  |
| 3                    | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4      | 3.82 | 4               | 4    | 4   |
| 3                    | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4      | 3.73 | 4               | 4    | 4   |
| 3                    | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3      | 3      | 3.55 | 4               | 3    | 3.5 |
| 4                    | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3      | 4      | 3.55 | 4               | 4    | 4   |
| 4                    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3      | 2      | 3.64 | 4               | 4    | 4   |
| 3                    | 3     | 4     | 2     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4      | 4      | 3.55 | 4               | 4    | 4   |
| 3                    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3      | 3      | 3.18 | 4               | 4    | 4   |
| 4                    | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3      | 3      | 3.09 | 4               | 4    | 4   |
| 3                    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3      | 3      | 3.00 | 4               | 4    | 4   |
| 4                    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4      | 4      | 3.91 | 4               | 4    | 4   |
| 3                    | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 5     | 5     | 4      | 5      | 3.73 | 4               | 2    | 3   |
| 3                    | 3     | 2     | 2     | 2     | 3     | 2     | 4     | 3     | 3      | 3      | 2.73 | 4               | 3    | 3.5 |
| 4                    | 4     | 4     | 2     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 5      | 3      | 3.64 | 4               | 5    | 4.5 |
| 4                    | 4     | 4     | 2     | 4     | 4     | 2     | 4     | 3     | 4      | 3      | 3.45 | 4               | 4    | 4   |
| 4                    | 3     | 4     | 2     | 4     | 3     | 2     | 5     | 5     | 5      | 3      | 3.64 | 4               | 4    | 4   |
| 4                    | 4     | 4     | 5     | 4     | 5     | 4     | 5     | 5     | 4      | 5      | 4.45 | 4               | 5    | 4.5 |
| 4                    | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3      | 3      | 3.64 | 4               | 3    | 3.5 |
| 3                    | 2     | 2     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4      | 3      | 3.18 | 4               | 3    | 3.5 |
| 3                    | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4      | 3.82 | 4               | 5    | 4.5 |
| 3                    | 3     | 3     | 2     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 2      | 2      | 3.00 | 4               | 2    | 3   |
| 4                    | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3      | 3      | 3.45 | 4               | 4    | 4   |
| 3                    | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4      | 4      | 3.55 | 4               | 3    | 3.5 |
| 4                    | 4     | 5     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3      | 4      | 3.73 | 4               | 2    | 3   |
| 4                    | 2     | 3     | 3     | 4     | 4     | 2     | 4     | 3     | 3      | 4      | 3.27 | 4               | 2    | 3   |
| 3                    | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3      | 3      | 3.27 | 4               | 3    | 3.5 |
| 3                    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3      | 3      | 3.09 | 4               | 3    | 3.5 |
| 3                    | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3      | 3      | 3.27 | 4               | 3    | 3.5 |
| 3                    | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3      | 3      | 3.09 | 4               | 3    | 3.5 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |     |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|-----|
| 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.18 | 4 | 5 | 4.5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.82 | 4 | 4 | 4   |
| 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3.27 | 4 | 3 | 3.5 |
| 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3.27 | 4 | 2 | 3   |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4.45 | 4 | 5 | 4.5 |
| 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3.45 | 4 | 2 | 3   |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.27 | 4 | 3 | 3.5 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1.91 | 4 | 3 | 3.5 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.18 | 4 | 1 | 2.5 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3.91 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.09 | 4 | 3 | 3.5 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.27 | 4 | 3 | 3.5 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3.91 | 4 | 5 | 4.5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4.09 | 4 | 4 | 4   |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2.82 | 4 | 3 | 3.5 |
| 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2.64 | 4 | 3 | 3.5 |
| 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2.64 | 4 | 2 | 3   |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.27 | 4 | 4 | 4   |
| 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3.36 | 4 | 1 | 2.5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3.55 | 4 | 3 | 3.5 |
| 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2.36 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 3 | 3.5 |
| 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.73 | 4 | 5 | 4.5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2.27 | 4 | 2 | 3   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.91 | 4 | 4 | 4   |
| 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4.45 | 4 | 5 | 4.5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 4.5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.91 | 4 | 3 | 3.5 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.82 | 4 | 5 | 4.5 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3.64 | 4 | 4 | 4   |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.27 | 4 | 4 | 4   |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3.91 | 4 | 3 | 3.5 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.45 | 4 | 3 | 3.5 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.18 | 4 | 3 | 3.5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.64 | 4 | 5 | 4.5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.73 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.45 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.73 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.27 | 4 | 5 | 4.5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2.45 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3.64 | 4 | 1 | 2.5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.73 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.45 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.36 | 4 | 3 | 3.5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.27 | 4 | 3 | 3.5 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3.27 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.82 | 4 | 4 | 4   |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.55 | 4 | 4 | 4   |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |     |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|-----|
| 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4.45 | 4 | 5 | 4.5 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3.00 | 4 | 5 | 4.5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2.82 | 4 | 4 | 4   |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3.09 | 4 | 3 | 3.5 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2.18 | 4 | 2 | 3   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.64 | 4 | 2 | 3   |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.27 | 4 | 3 | 3.5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3.18 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.45 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.45 | 4 | 5 | 4.5 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3.18 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 2 | 3   |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3.82 | 4 | 4 | 4   |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3.82 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.55 | 4 | 2 | 3   |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.82 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.55 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.82 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.82 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4   |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.64 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3.91 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.18 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4   |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.73 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3.91 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.91 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.73 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.91 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 5 | 4.5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.82 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.36 | 4 | 4 | 4   |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4.00 | 4 | 2 | 3   |
| 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.55 | 4 | 5 | 4.5 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.55 | 4 | 4 | 4   |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.09 | 4 | 4 | 4   |
| 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3.09 | 4 | 4 | 4   |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.27 | 4 | 3 | 3.5 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.36 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.64 | 4 | 4 | 4   |
| 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.18 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3.91 | 4 | 3 | 3.5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4.09 | 4 | 5 | 4.5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.45 | 4 | 3 | 3.5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.64 | 4 | 4 | 4   |



|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |   |   |     |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|-----|
| 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3.27 | 4 | 3 | 3.5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.73 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.73 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.36 | 4 | 3 | 3.5 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.64 | 4 | 4 | 4   |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.18 | 4 | 2 | 3   |
| 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3.82 | 4 | 5 | 4.5 |
| 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3.82 | 4 | 5 | 4.5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.82 | 4 | 2 | 3   |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.73 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3.36 | 4 | 1 | 2.5 |
| 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3.55 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3.36 | 4 | 3 | 3.5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.09 | 4 | 4 | 4   |
| 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3.55 | 4 | 2 | 3   |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.36 | 4 | 4 | 4   |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.73 | 4 | 2 | 3   |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4.27 | 4 | 5 | 4.5 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.18 | 4 | 5 | 4.5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4.64 | 4 | 5 | 4.5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.55 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.36 | 4 | 3 | 3.5 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.45 | 4 | 3 | 3.5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.73 | 4 | 4 | 4   |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.36 | 4 | 2 | 3   |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3.36 | 4 | 3 | 3.5 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.73 | 4 | 4 | 4   |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.36 | 4 | 4 | 4   |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.18 | 4 | 4 | 4   |

| Kemajuan teknologi |      |      |      | Minat Nasabah |      |      |      |
|--------------------|------|------|------|---------------|------|------|------|
| KT 1               | KT 2 | KT 3 | X5   | MN 1          | MN 2 | MN 3 | Y    |
| 4                  | 4    | 4    | 4.00 | 4             | 4    | 4    | 4.00 |
| 4                  | 4    | 4    | 4.00 | 4             | 4    | 4    | 4.00 |
| 4                  | 4    | 4    | 4.00 | 4             | 3    | 4    | 3.67 |
| 4                  | 4    | 4    | 4.00 | 4             | 3    | 3    | 3.33 |
| 4                  | 4    | 4    | 4.00 | 4             | 4    | 4    | 4.00 |
| 4                  | 4    | 4    | 4.00 | 4             | 4    | 4    | 4.00 |
| 4                  | 4    | 4    | 4.00 | 4             | 3    | 4    | 3.67 |
| 4                  | 4    | 3    | 3.67 | 4             | 3    | 4    | 3.67 |
| 4                  | 4    | 3    | 3.67 | 4             | 3    | 4    | 3.67 |
| 4                  | 4    | 4    | 4.00 | 4             | 4    | 4    | 4.00 |
| 3                  | 3    | 3    | 3.00 | 4             | 3    | 3    | 3.33 |
| 4                  | 4    | 4    | 4.00 | 4             | 4    | 4    | 4.00 |
| 5                  | 5    | 5    | 5.00 | 4             | 4    | 4    | 4.00 |
| 5                  | 5    | 4    | 4.67 | 4             | 4    | 4    | 4.00 |

|   |   |   |      |   |   |   |      |
|---|---|---|------|---|---|---|------|
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 5 | 5 | 4.67 | 4 | 4 | 5 | 4.33 |
| 4 | 4 | 3 | 3.67 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 5 | 5 | 4 | 4.67 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 3 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 3 | 3.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 3 | 4 | 3.67 |
| 3 | 4 | 3 | 3.33 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 3 | 3.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 3 | 3.67 |
| 4 | 4 | 3 | 3.67 | 4 | 3 | 2 | 3.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 3 | 3.67 |
| 4 | 4 | 3 | 3.67 | 4 | 3 | 2 | 3.00 |
| 3 | 3 | 5 | 3.67 | 4 | 4 | 3 | 3.67 |
| 5 | 5 | 4 | 4.67 | 4 | 5 | 3 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 3 | 3 | 3 | 3.00 | 4 | 3 | 3 | 3.33 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 5 | 4 | 4.33 |
| 3 | 3 | 4 | 3.33 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 3 | 3 | 3 | 3.00 | 4 | 1 | 1 | 2.00 |
| 3 | 3 | 3 | 3.00 | 4 | 5 | 3 | 4.00 |
| 5 | 5 | 4 | 4.67 | 4 | 4 | 5 | 4.33 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 3 | 3 | 3.33 | 4 | 3 | 4 | 3.67 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 3 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 3 | 3.67 | 4 | 4 | 3 | 3.67 |
| 4 | 3 | 3 | 3.33 | 4 | 3 | 3 | 3.33 |
| 3 | 4 | 3 | 3.33 | 4 | 1 | 1 | 2.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 3 | 3.67 |
| 3 | 4 | 4 | 3.67 | 4 | 3 | 2 | 3.00 |
| 4 | 5 | 4 | 4.33 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 3 | 1 | 1 | 1.67 | 4 | 1 | 1 | 2.00 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 4 | 4.33 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 3 | 3 | 2 | 2.67 | 4 | 2 | 2 | 2.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 4 | 4 | 2 | 3.33 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 3 | 3 | 3 | 3.00 | 4 | 3 | 4 | 3.67 |
| 5 | 5 | 3 | 4.33 | 4 | 3 | 5 | 4.00 |
| 4 | 3 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 3 | 4 | 3.67 | 4 | 3 | 4 | 3.67 |

|   |   |   |      |   |   |   |      |
|---|---|---|------|---|---|---|------|
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 3 | 4 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 3 | 3 | 3.33 |
| 5 | 4 | 4 | 4.33 | 4 | 5 | 3 | 4.00 |
| 3 | 3 | 3 | 3.00 | 4 | 5 | 3 | 4.00 |
| 3 | 3 | 3 | 3.00 | 4 | 4 | 1 | 3.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 3 | 3.67 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 3 | 3.67 | 4 | 4 | 3 | 3.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 3 | 4 | 3 | 3.33 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 3 | 3 | 3.33 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 3 | 3.67 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 3 | 3 | 3.33 | 4 | 3 | 3 | 3.33 |
| 2 | 2 | 1 | 1.67 | 4 | 2 | 1 | 2.33 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 3 | 3 | 3.33 |
| 3 | 3 | 3 | 3.00 | 4 | 3 | 3 | 3.33 |
| 3 | 4 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 3 | 3.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 5 | 4 | 4.33 |
| 4 | 3 | 3 | 3.33 | 4 | 4 | 3 | 3.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 5 | 3 | 4.00 |
| 4 | 5 | 4 | 4.33 | 4 | 5 | 4 | 4.33 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 3 | 4 | 3 | 3.33 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 5 | 5 | 4 | 4.67 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 3 | 3.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 5 | 4 | 4 | 4.33 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 3 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |

|   |   |   |      |   |   |   |      |
|---|---|---|------|---|---|---|------|
| 5 | 4 | 4 | 4.33 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 3 | 4 | 3.67 |
| 4 | 5 | 4 | 4.33 | 4 | 4 | 5 | 4.33 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 5 | 4 | 4.33 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 3 | 4.00 |
| 5 | 4 | 5 | 4.67 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 5 | 4 | 4 | 4.33 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 3 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 4 | 4.33 |
| 3 | 4 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 3 | 3.67 |
| 4 | 3 | 4 | 3.67 | 4 | 3 | 3 | 3.33 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 3 | 3 | 3.33 |
| 4 | 3 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 2 | 3.33 |
| 4 | 3 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 5 | 4 | 4 | 4.33 | 4 | 5 | 4 | 4.33 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 4 | 3 | 3 | 3.33 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 5 | 1 | 3.33 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 5 | 4.33 | 4 | 4 | 3 | 3.67 |
| 4 | 5 | 4 | 4.33 | 4 | 5 | 4 | 4.33 |
| 3 | 4 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 3 | 3.67 |
| 5 | 5 | 4 | 4.67 | 4 | 4 | 5 | 4.33 |
| 3 | 4 | 4 | 3.67 | 4 | 4 | 3 | 3.67 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 4 | 5 | 4.33 |
| 5 | 4 | 5 | 4.67 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 5 | 4 | 4 | 4.33 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 3 | 3 | 3.33 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 3 | 3 | 3.33 |
| 5 | 5 | 4 | 4.67 | 4 | 3 | 3 | 3.33 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 3 | 4 | 3.67 |
| 3 | 3 | 4 | 3.33 | 4 | 3 | 2 | 3.00 |
| 3 | 3 | 3 | 3.00 | 4 | 3 | 3 | 3.33 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 5 | 5 | 5 | 5.00 | 4 | 5 | 5 | 4.67 |
| 4 | 4 | 4 | 4.00 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |

## Uji Validitas

- **Manfaat Teknologi**

**Correlations**

|      |                     | MT 1   | MT 2   | MT 3   | X1     |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| MT 1 | Pearson Correlation | 1      | .745** | .635** | .875** |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    |
| MT 2 | Pearson Correlation | .745** | 1      | .736** | .930** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    |
| MT 3 | Pearson Correlation | .635** | .736** | 1      | .883** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    |
| X1   | Pearson Correlation | .875** | .930** | .883** | 1      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- **Kemudahan Penggunaan**

Correlations

|      |                     | KP 1   | KP 2   | KP 3   | KP 4   | KP 5   | KP 6   | KP 7   | X2     |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| KP 1 | Pearson Correlation | 1      | .729** | .579** | .697** | -.033  | .569** | .323** | .810** |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .682   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    |
| KP 2 | Pearson Correlation | .729** | 1      | .570** | .676** | -.120  | .525** | .240** | .747** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .138   | .000   | .003   | .000   |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    |
| KP 3 | Pearson Correlation | .579** | .570** | 1      | .570** | -.170* | .613** | .275** | .707** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .036   | .000   | .001   | .000   |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    |
| KP 4 | Pearson Correlation | .697** | .676** | .570** | 1      | -.106  | .657** | .292** | .778** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .190   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    |
| KP 5 | Pearson Correlation | -.033  | -.120  | -.170* | -.106  | 1      | .019   | .091   | .263** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .682   | .138   | .036   | .190   |        | .817   | .265   | .001   |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    |
| KP 6 | Pearson Correlation | .569** | .525** | .613** | .657** | .019   | 1      | .243** | .760** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .817   |        | .002   | .000   |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    |
| KP 7 | Pearson Correlation | .323** | .240** | .275** | .292** | .091   | .243** | 1      | .536** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .003   | .001   | .000   | .265   | .002   |        | .000   |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    |
| X2   | Pearson Correlation | .810** | .747** | .707** | .778** | .263** | .760** | .536** | 1      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .001   | .000   | .000   |        |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    | 153    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Keamanan dan Privasi

Correlations

|        |                     | KD<br>P 1 | KD<br>P 2 | KD<br>P 3 | KD<br>P 4 | KD<br>P 5 | KD<br>P 6 | KD<br>P 7 | KD<br>P 8 | KD<br>P 9 | KD<br>P<br>10 | KD<br>P<br>11 | X3     |
|--------|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|---------------|--------|
| KDP 1  | Pearson Correlation | 1         | .718**    | .629**    | .442**    | .409**    | .341**    | .420**    | .392**    | .374**    | .263**        | .176*         | .751** |
|        | Sig. (2-tailed)     |           | .000      | .000      | .000      | .000      | .000      | .000      | .000      | .000      | .001          | .030          | .000   |
|        | N                   | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153           | 153           | 153    |
| KDP 2  | Pearson Correlation | .718**    | 1         | .665**    | .441**    | .379**    | .396**    | .440**    | .284**    | .274**    | .223**        | .143          | .728** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .000      |           | .000      | .000      | .000      | .000      | .000      | .000      | .001      | .006          | .078          | .000   |
|        | N                   | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153           | 153           | 153    |
| KDP 3  | Pearson Correlation | .629**    | .665**    | 1         | .365**    | .382**    | .444**    | .355**    | .388**    | .384**    | .346**        | .266**        | .759** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .000      | .000      |           | .000      | .000      | .000      | .000      | .000      | .000      | .000          | .001          | .000   |
|        | N                   | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153           | 153           | 153    |
| KDP 4  | Pearson Correlation | .442**    | .441**    | .365**    | 1         | .283**    | .184*     | .334**    | .134      | .191*     | .025          | .224**        | .560** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .000      | .000      | .000      |           | .000      | .023      | .000      | .098      | .018      | .758          | .005          | .000   |
|        | N                   | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153           | 153           | 153    |
| KDP 5  | Pearson Correlation | .409**    | .379**    | .382**    | .283**    | 1         | .475**    | .201*     | .237**    | .306**    | .318**        | .195*         | .597** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .000      | .000      | .000      | .000      |           | .000      | .013      | .003      | .000      | .000          | .016          | .000   |
|        | N                   | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153           | 153           | 153    |
| KDP 6  | Pearson Correlation | .341**    | .396**    | .444**    | .184*     | .475**    | 1         | .145      | .466**    | .365**    | .443**        | .200*         | .623** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .000      | .000      | .000      | .023      | .000      |           | .074      | .000      | .000      | .000          | .013          | .000   |
|        | N                   | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153           | 153           | 153    |
| KDP 7  | Pearson Correlation | .420**    | .440**    | .355**    | .334**    | .201*     | .145      | 1         | .140      | .292**    | .166*         | .252**        | .550** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .000      | .000      | .000      | .000      | .013      | .074      |           | .083      | .000      | .041          | .002          | .000   |
|        | N                   | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153           | 153           | 153    |
| KDP 8  | Pearson Correlation | .392**    | .284**    | .388**    | .134      | .237**    | .466**    | .140      | 1         | .629**    | .582**        | .262**        | .622** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .000      | .000      | .000      | .098      | .003      | .000      | .083      |           | .000      | .000          | .001          | .000   |
|        | N                   | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153           | 153           | 153    |
| KDP 9  | Pearson Correlation | .374**    | .274**    | .384**    | .191*     | .306**    | .365**    | .292**    | .629**    | 1         | .608**        | .331**        | .664** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .000      | .001      | .000      | .018      | .000      | .000      | .000      | .000      |           | .000          | .000          | .000   |
|        | N                   | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153           | 153           | 153    |
| KDP 10 | Pearson Correlation | .263**    | .223**    | .346**    | .025      | .318**    | .443**    | .166*     | .582**    | .608**    | 1             | .352**        | .601** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .001      | .006      | .000      | .758      | .000      | .000      | .041      | .000      | .000      |               | .000          | .000   |
|        | N                   | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153           | 153           | 153    |
| KDP 11 | Pearson Correlation | .176*     | .143      | .266**    | .224**    | .195*     | .200*     | .252**    | .262**    | .331**    | .352**        | 1             | .489** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .030      | .078      | .001      | .005      | .016      | .013      | .002      | .001      | .000      | .000          |               | .000   |
|        | N                   | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153           | 153           | 153    |
| X3     | Pearson Correlation | .751**    | .728**    | .759**    | .560**    | .597**    | .623**    | .550**    | .622**    | .664**    | .601**        | .489**        | 1      |
|        | Sig. (2-tailed)     | .000      | .000      | .000      | .000      | .000      | .000      | .000      | .000      | .000      | .000          | .000          |        |
|        | N                   | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153       | 153           | 153           | 153    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- **Norma Subjektif**

**Correlations**

|      |                     | NS 1   | NS 2   | X4     |
|------|---------------------|--------|--------|--------|
| NS 1 | Pearson Correlation | 1      | .606** | .846** |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    |
| NS 2 | Pearson Correlation | .606** | 1      | .937** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    |
| X4   | Pearson Correlation | .846** | .937** | 1      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- **Kemajuan Teknologi**

**Correlations**

|      |                     | KT 1   | KT 2   | KT 3   | X5     |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| KT 1 | Pearson Correlation | 1      | .691** | .625** | .870** |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    |
| KT 2 | Pearson Correlation | .691** | 1      | .661** | .893** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    |
| KT 3 | Pearson Correlation | .625** | .661** | 1      | .873** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    |
| X5   | Pearson Correlation | .870** | .893** | .873** | 1      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        |
|      | N                   | 153    | 153    | 153    | 153    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## Uji Reliabilitas

- **Manfaat Teknologi**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 153 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 153 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .876             | 3          |

- **Kemudahan Penggunaan**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 153 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 153 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .727             | 7          |

- **Keamanan dan Privasi**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 153 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 153 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .845             | 11         |

- **Norma Subjektif**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 153 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 153 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .715             | 2          |

- **Kemajuan Teknologi**

#### Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 153 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 153 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .852             | 3          |

## Uji Regresi Linier

#### Descriptive Statistics

|                    | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| MT                 | 153 | 1.00    | 5.00    | 4.1133 | .69791         |
| KP                 | 153 | 2.14    | 4.57    | 3.6853 | .44467         |
| KDP                | 153 | 1.91    | 5.00    | 3.5734 | .47956         |
| NS                 | 153 | 2.50    | 4.50    | 3.8039 | .48407         |
| KT                 | 153 | 1.67    | 5.00    | 3.9826 | .59578         |
| MN                 | 153 | 2.00    | 4.67    | 3.8889 | .50581         |
| Valid N (listwise) | 153 |         |         |        |                |

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered                | Variables Removed | Method |
|-------|----------------------------------|-------------------|--------|
| 1     | X5, X4 <sub>a</sub> , X3, X1, X2 | .                 | Enter  |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .759 <sup>a</sup> | .576     | .562              | .33479                     |

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X3, X1, X2

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 22.413         | 5   | 4.483       | 39.994 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 16.476         | 147 | .112        |        |                   |
|       | Total      | 38.889         | 152 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | .598                        | .274       |                           | 2.182 | .031 |
|       | X1         | .129                        | .063       | .178                      | 2.040 | .043 |
|       | X2         | .015                        | .100       | .014                      | .154  | .877 |
|       | X3         | .284                        | .079       | .269                      | 3.609 | .000 |
|       | X4         | .178                        | .065       | .170                      | 2.722 | .007 |
|       | X5         | .254                        | .070       | .300                      | 3.629 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

## Uji Normalitas

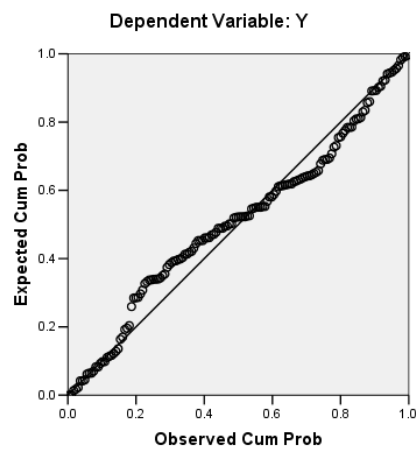
### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                          |                | Standardized Residual |
|--------------------------|----------------|-----------------------|
| N                        |                | 153                   |
| Normal Parameters(a,b)   | Mean           | .0000000              |
|                          | Std. Deviation | .98341510             |
| Most Extreme Differences | Absolute       | .102                  |
|                          | Positive       | .078                  |
|                          | Negative       | -.102                 |
| Kolmogorov-Smirnov Z     |                | 1.258                 |
| Asymp. Sig. (2-tailed)   |                | .084                  |

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant) | .598                        | .274       |                           | 2.182 | .031 |                         |       |
|       | X1         | .129                        | .063       | .178                      | 2.040 | .043 | .380                    | 2.630 |
|       | X2         | .015                        | .100       | .014                      | .154  | .877 | .374                    | 2.671 |
|       | X3         | .284                        | .079       | .269                      | 3.609 | .000 | .518                    | 1.932 |
|       | X4         | .178                        | .065       | .170                      | 2.722 | .007 | .736                    | 1.359 |
|       | X5         | .254                        | .070       | .300                      | 3.629 | .000 | .423                    | 2.364 |

a. Dependent Variable: Y

## Uji Heteroskedastisitas

**Scatterplot**

