

INTISARI

Masa depan perbankan (*the future of banking*), kemampuan suatu bank untuk memperluas jaringan kerja dan pertumbuhan jangkauan pasar, tidak lagi ditentukan oleh banyaknya jumlah cabang serta penyebarannya yang luas secara fisik. Biaya investasi dalam membangun jaringan secara fisik semakin lama semakin mahal dan memiliki keterbatasan terutama dalam hal waktu pelayanan yang terbatas. Salah satu jenis layanan perbankan yang sedang berkembang di dunia saat ini dan akan terus dikembangkan di masa yang akan datang adalah layanan *Internet Banking*.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisa faktor-faktor (*awereness, accessibility, reluctance, costs, trust, security, convenience, dan ease of use*) yang mempengaruhi nasabah bank menggunakan layanan *internet banking* dan menganalisa perbedaan perilaku nasabah *internet banking* dengan nasabah konvensional (*non-internet banking user*) ditinjau dari faktor *awereness, accessibility, reluctance, costs, trust, security, convenience, dan ease of use*.

Sebelum menganalisa data, terlebih dulu dilakukan pengujian terhadap kualitas data yang telah terkumpul melalui kuesioner. Pengujian data yang dilakukan adalah : Uji Reliabilitas. Setelah melakukan pengujian terhadap kualitas data, maka dilakukan uji perbandingan mean 2 populasi dengan menggunakan uji-t (*independent sample t-test*). Uji ini bertujuan untuk mengetahui adanya perbedaan antara 2 sampel, yaitu nasabah bank yang menggunakan *internet banking (user)* dan nasabah bank yang tidak menggunakan *internet banking (non user)*.

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berjumlah 130 responden, yaitu mereka yang pada saat penyebaran kuesioner aktif menggunakan *internet* dan memiliki rekening di salah satu bank di Indonesia. Dari hasil penyebaran kuesioner didapatkan bahwa nasabah bank yang menggunakan *internet banking (user)* adalah sebanyak 32 responden dan 98 orang tidak menggunakan *internet banking (non user)*.

Dari sisi demografis, pengguna *internet banking* mayoritas berjenis kelamin pria, berumur antara 26–35 tahun, pekerjaan umumnya karyawan swasta/BUMN, dan kelas sosial menengah keatas.

Dari hasil analisis, angka rata-rata (*mean score*) menunjukkan bahwa seluruh responden (*user* dan *non user*) menganggap faktor *security, trust, ease of use, accessibility, convenience, dan awereness* lebih penting sebagai pertimbangan dalam keputusan penggunaan *internet banking*, dibandingkan dengan faktor *reluctance* dan *cost*. Faktor *security* dan *trust* dinilai sebagai faktor yang paling penting sebagai pertimbangan untuk menggunakan *internet banking* oleh responden. Terdapat perbedaan yang signifikan antara *user* dan *non user* dalam mempertimbangkan faktor *accessibility, cost* dan *reluctance* sebagai dasar keputusan penggunaan *internet banking* ($P < 0,05$).



ABSTRACT

The future of banking, ability of a bank to extend the network work and growth of market reach, shall no longer be determined by the number of amount branch and also its spreading is wide in physical. Investment expense in develop network in physical longer costly progressively and own the limitation especially in the case of finite service time. One of the type of banking service which has been expanding in the world in this time and will be non-stopped to be developed in the future is the service of Internet Banking.

Target this Research is to analyze the factors (awereness, accessibility, reluctance, costs, trust, security, convenience, and ease of use) influencing bank client use the service of internet banking and analyze the behavioral differences between client of internet banking with the conventional client (non-internet banking user) evaluated from factor awereness, accessibility, reluctance, costs, trust, security, convenience, and ease of use.

Before analyzing, the quality of data that have been gathered by questioners had to be examined first. Data examination taken is reliability test. Having taken steps of Examination to data quality, hence done test of comparison mean 2 populations by using test-t (independent sample t-test). This test aim to know the existence of difference of 2 sample, that is bank client using internet banking (user) and bank client which do not use the internet banking (non user).

There are 130 respondents that participating in this research, whose are the time of active spreading questioner use the Internet and own account in one of bank in Indonesia. The result of spreading questioner got that bank client using Internet banking (user) as much 32 respondents and 98 people not use the Internet banking (non user).

In demographic side, most of the user of internet banking are man, among 26-35 years old, work in private sector employees / BUMN, and from middle social class.

The result of the analysis, mean number (mean score) indicating that all respondents (user and non user) assuming factor security, trust, ease of use, accessibility, convenience, and awereness are favorable as consideration in decision of the use of internet banking, compared to factor reluctance and cost. Factor of Security and trust assessed as top-drawer factors as consideration to use the Internet banking by respondents. There are a significant differences among user and non user in considering factor accessibility, cost and reluctance as base of decision of use of internet banking ($P < 0,05$).

Keywords : Internet Banking, Online Banking