

---

## Dampak Teknologi Smartphone Dalam Pemanfaatan Service Bank

Sasa Ani Arnomo

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Putera Batam

---

### ABSTRACT

*Development of smartphones in Indonesia change the order of the marketing strategy in which the public interest is increasing to transact online without having to transact face to face (face to face). Changes towards online transactions also affect transactions in the banking industry. Service bank was developed to meet customer satisfaction include SMS banking and internet banking. With the existence of such services is expected to facilitate the effective and efficient transaction. Sophistication smartphone influential enough to service bank through the application of gadgets or ease of access internet. From the description of this study is to see how the impact of the use of smartphone technology service bank. The method used is quantitative method by using statistical techniques. Primary data were collected through questionnaires to 158 respondents using incidental sampling technique wherein the determination technique based on chance. The description of the use of smartphones, SMS banking and interest in the use of e-banking presented through quantitative descriptive analysis. The results of quantitative descriptive analysis shows that the use of smartphones has been optimized, sms banking has been going well and the use of e-banking interests perceived high. The results of the analysis revealed that the development of smartphones have a positive impact on the utilization of bank service excellent views of internet banking or SMS banking.*

**Keywords:** *Smartphone, Service Bank*

---

### 1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi sekarang ini mulai *trend* dengan kehadiran *smartphone* (telpon pintar). Menurut Budiono (2013: 93) *Smartphone* adalah ponsel yang mempunyai kemampuan tingkat tinggi, dan umumnya memiliki fungsi yang menyerupai komputer. Ada sebagian kalangan yang mendefinisikan telepon cerdas sebagai perangkat telepon yang bekerja menggunakan seluruh perangkat lunak sistem operasi yang menyediakan hubungan standar dan mendasar bagi pengembang aplikasi. Selain itu, telepon cerdas juga menyajikan fitur canggih seperti surat elektronik (*e-mail*), internet dan kemampuan membaca buku elektronik (*e-book*) atau terdapat papan ketik dan penyambung VGA sehingga *smartphone* dapat diserupakan seperti sebuah komputer kecil yang mempunyai kemampuan untuk bertelepon.

*Smartphone* merupakan teknologi yang mempermudah dengan akses internet dan aplikasi *gadget*, kelebihan itu yang dimanfaatkan dalam meningkatkan *service* dari bank. Sebagai contoh dengan memberikan layanan *online realtime* di seluruh cabang bank untuk berhubungan dengan nasabah seperti *telephone banking*, *SMS*

*Banking, Internet Banking* dan juga *mobile banking* dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksinya.

Kemudahan dan kecepatan layanan *e-banking* yang diakses melalui *smartphone* telah sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi keuangan baik untuk tujuan bisnis maupun tujuan lain. Namun demikian, ada beberapa hal yang dirasa mengurangi minat masyarakat untuk memanfaatkan *e-banking* sebagai media transaksi keuangan. Beberapa hal diantaranya *e-banking* dirasa kurang aman kalau diakses dengan *smartphone*, kualitas layanan terhadap nasabah masih kurang dan kegagalan dalam bertransaksi.

Selain *E-Banking* salah satu pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia perbankan adalah *SMS banking*. Vyctoria (2013: 101) mendefinisikan *SMS Banking* merupakan fasilitas layanan perbankan yang memudahkan untuk melakukan berbagai transaksi, mulai dari isi ulang pulsa, transfer sampai pembayaran tagihan kartu kredit semudah mengirim SMS. *SMS Banking* dapat diakses dengan menggunakan perintah SMS biasa atau dengan cara download *SMS Banking* menu.

Dengan adanya kecanggihan *smartphone* dan dukungan layanan *SMS banking* yang disediakan oleh bank, minat masyarakat (nasabah) semakin meningkat untuk bertransaksi secara *online* tanpa harus bertransaksi melalui *teller bank* atau transaksi tatap muka (*face to face*). Namun ada hal dirasa menjadi kendala dan resiko-resiko yang ada dalam penggunaan *smartphone* (telepon pintar). Keamanan bertransaksi merupakan resiko yang dihadapi dalam menggunakan *smartphone* sehingga nasabah masih enggan dalam penggunaannya. Selain itu ancaman kerusakan/kegagalan terhadap sistem juga merupakan faktor dari engganya nasabah bertransaksi non tunai menggunakan *smartphone* sehingga masih banyak nasabah yang datang ke bank hanya untuk melakukan transaksi keuangan yang semestinya bisa dilakukan menggunakan *smartphone*.

Menurut Anil Anthony, Executive Director Consumer Insight Nielsen, angka pengguna *smartphone* di Indonesia akan terus meningkat dan diproyeksikan tahun ini akan menembus angka 28-30%. "Saat ini pengguna *smartphone* di Indonesia baru mencapai 23% dari total pengguna ponsel. Pengguna *smartphone* tahun 2013 meningkat dari tahun 2012 yang menembus angka 19%.

Dalam dunia perbankan teknologi internet mulai menjadi *trend* dan bahkan sudah menjadi standar wajib. *E-Banking* mulai muncul sebagai salah satu *service* dari bank. Pelayanan (*service*) ini mulai menjadi tuntutan dari sebagian nasabah bank, sama halnya dengan *service ATM* dan *phone banking* atau *SMS banking*. Akan aneh jika sebuah bank tidak mengikuti trend ini karena telah merupakan bagian pelayanan prima (*service excellence*) dari suatu bank. Adanya tuntutan *E-Banking* ini datangnya dari nasabah yang menginginkan *service* cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari *smartphone*, komputer, laptop/*note book* dan sebagainya.

Menurut Budi Gunadi Sadikin Direktur *Micro and Retail Banking* Bank Mandiri mencatat jumlah pengguna kartu debit selama 2011 mencapai 34,42 juta, pengguna *SMS banking (mobile)* sebanyak 19,2 juta, dan pengguna internet banking sebanyak 5,94 juta (Yoga, 2012). Sedangkan menurut Sekretaris Perusahaan BRI Muhamad Ali mengatakan, total pengguna (*user*) *SMS Banking* BRI per Desember

2011 menjadi 1.591.503 *user* dengan total transaksinya sebanyak 3 juta target *user*, SMS Banking BRI di tahun 2012 sekitar 2,5 juta *user*, sedangkan target transaksinya kira-kira 5 juta kali transaksi (Bratadharma, 2012).

Selanjutnya menurut direktur Konsumer Perbankan Danamon Michellina Triwardhany mengatakan, dengan adanya SMS Banking ini pihaknya menargetkan bisa menaikkan jumlah transaksi hingga lebih dari 20%. Saat ini, jumlah transaksi online Danamon mencapai 8 juta transaksi per bulan. Berharap tahun ini jumlah nasabah SMS Banking bisa sampai 100 ribu pengguna dan 500 ribu pengguna dalam 3 tahun mendatang (Kusuma, 2013).

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis akan mencoba untuk meneliti berdasarkan kenyataan yang ada dengan mengangkat judul dampak teknologi *smartphone* dalam pemanfaatan *service bank* dengan identifikasik permasalahan sebagai berikut: (a) Penggunaan *smartphone* masih memiliki kekurangan dalam bertransaksi non tunai diantaranya keamanan dan resiko-resiko yang dihadapi, sehingga nasabah masih enggan dalam penggunaanya. Selain itu ancaman kerusakan/kegagalan terhadap sistem juga merupakan faktor dari engganya nasabah bertransaksi non tunai menggunakan *smartphone*. (b) Penggunaan SMS banking terkadang tidak langsung mendapat respon dari server dikarenakan SMS banking menggunakan dua server yaitu server bank dan server provider telpon seluler, selain itu format dari penulisan transaksi sms banking yang harus tepat menyebabkan seringnya kegagalan transaksi karena kesalahan dalam penulisan yang mengakibatkan nasabah kurang memanfaatkan layanan tersebut.

## 2. Landasan Teori

### Pengertian Smartphone

Menurut Utomo (2012: 1) Smartphone merupakan salah satu jenis ponsel yang banyak digunakan saat ini. Fitur-fiturnya yang lebih *advanced* dibandingkan ponsel biasa (yang hanya bisa sekedar mengirim sms dan menelepon saja) menjadi pengguna ponsel lebih memilih jenis smartphone ini dibandingkan ponsel biasa.

Ada dua jenis *smartphone* yang kini banyak beredar dinegara kita, yaitu android dan balckberry. Android merupakan sistem operasi besutan google. Sistem operasi terbaru ini berbasis linux yang dapat digunakan pada ponsel cerdas (*smartphone*), maupun komputer tablet (PC tablet). Sedangkan pada situs resmi google dijelaskan bahwa android telah mencakup satu paket yang meliputi sistem operasi, *middleware* yang menyediakan lingkungan untuk menjalankan aplikasi android serta bahasa pemrograman untuk membuat aplikasi android (Utomo, 2012: 1).

Menurut Utomo (2012: 14) Fitur fitur yang terdapat pada perangkat *smartphone* berbasis android antara lain: (a) Dalvik Virtual Machine, merupakan java runtime environment yang telah dioptimasi untuk *device* atau perangkat dengan ukuran memori yang kecil. Fitur machine ini menjadikan aplikasi dapat dijalankan dengan baik pada perangkat berbasis android. (b) Touch-screen atau layar sentuh. Fitur ini cukup fenomenal karena belum kita dapatkan pada perangkat ponsel yang lama. (c) Multipage. Tampilan ikon aplikasi pada layar semakin banyak. Hal ini

semakin mempercepat akses ke berbagai aplikasi. (d) Bersifat terbuka (*open source*) sehingga kita dapat mempelajari, membuat, serta memodifikasi sesuai keinginan tanpa harus membayar. (e) Kualitas suara dan grafik yang bagus karena dalam sistem android telah ter-*built-in* dengan standar suara dan video seperti MP3, AAC. Juga telah ada dukungan grafik 2D dan 3D. (f) SQLite, sebagai database untuk media penyimpanan aplikasi-aplikasi smartphome. (g) Tersedia pula berbagai macam library/services yang dapat langsung digunakan, antara lain browser, GPS, kamera, bluetooth dan Wifi.

Menurut Utomo (2012: 69) menyimpulkan blackberry merupakan ponsel yang sama dengan ponsel biasa lainnya dan dapat melakukan operasi ponsel pada umumnya seperti mengirim sms dan menelpon. Namun blackberry merupakan ponsel dengan sistem operasi, artinya ponsel biasa yang menggunakan sistem operasi blackberry.

Menurut Budiono (2013: 93) Smartphone adalah ponsel yang mempunyai kemampuan tingkat tinggi, dan umumnya memiliki fungsi yang menyerupai komputer. Ada sebagian kalangan yang mendefinisikan telepon cerdas sebagai perangkat telepon yang bekerja menggunakan seluruh perangkat lunak sistem operasi yang menyediakan hubungan standar dan mendasar bagi pengembang aplikasi. Selain itu, telepon cerdas juga menyajikan fitur canggih seperti surat elektronik (*e-mail*), internet dan kemampuan membaca buku elektronik (*e-book*) atau terdapat papan ketik dan penyambung VGA sehingga smartphone dapat diserupakan seperti sebuah komputer kecil yang mempunyai kemampuan untuk bertelepon.

Menurut Yolanda (2013) Smartphone merupakan inovasi baru teknologi komunikasi yang telah berkembang dimasyarakat, dimana *Smartphone* merupakan alat komunikasi atau telepon selular (perkembangan dari telepon selular) yang dilengkapi dengan organizer digital. Perangkat tersebut dapat berfungsi sebagai data organizer, web, browser, e-mail client, pemutar musik, pemutar film, kamera digital, GPS, mengirim dokumen dan fungsi lainnya.

Menurut Henry Pandia dalam Yolanda (2013) “Teknologi komunikasi atau komunikasi jarak jauh adalah komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan peralatan dan sistem telekomunikasi yang mentransmisikan sinyal optik atau elektronik dari satu tempat ke tempat lain yang saling berjauhan”.

Teknologi komunikasi paling banyak digunakan oleh orang saat ini, karena perkembangannya membuat kita mudah untuk berkomunikasi tanpa batas ruang dan waktu. Berikut peranan teknologi komunikasi menurut Erik Kurniawan dan Antonius Rachmat dalam Yolanda (2013) meliputi: (a) Mempermudah kita dalam berkomunikasi dan memperoleh informasi. (b) Membuka peluang bisnis baru. (c) Meningkatkan layanan informasi kesehatan jarak jauh (*telemedicine*). (d) Memperkaya kebudayaan.

Novyan Siswanto dan Akfen Efendi dalam Yolanda (2013) mengaitkan peranan teknologi komunikasi tidak dapat terlepas dari peranan teknologi informasi seperti penjelasnya yaitu “Peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang komunikasi ditandai dengan maraknya penggunaan alat komunikasi yang semakin canggih. Contohnya, *Smartphone* yang dilengkapi dengan fasilitas internet.

Internet dan alat komunikasi lainnya dapat menyampaikan pesan atau informasi dengan sangat cepat, menjangkau seluruh belahan dunia, dan tidak dibatasi oleh batas hukum dan teritori sebuah negara. Keunggulan teknologi komunikasi itu kemudian dimanfaatkan oleh organisasi-organisasi bisnis untuk mendukung kegiatan mereka atau bahkan untuk membuka layanan baru.

Menurut Ali & Wangdra (2010: 46) Teknologi Informasi (TI) adalah suatu teknologi yang memanfaatkan komputer, internet dan alat elektronik yang menggunakan telekomunikasi lainnya. Alat elektronik yang menggunakan media telekomunikasi seperti: radio, televisi, *smartphone*, faximili, dan lain sebagainya.

Menurut *Information Technology Association of American* (ITAA), teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer. TI memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, mentransmisikan, dan memperoleh informasi secara aman (Sutarman, 2009: 13). Teknologi informasi diterapkan untuk pengelolaan informasi yang dewasa ini menjadi salah satu bagian penting karena: (a)Meningkatnya kompleksitas dari tugas manajemen. (b)Pengaruh ekonomi internasional (globalisasi). (c)Perlunya waktu tanggap (*response time*) yang lebih cepat. (d)Tekanan akibat dari persaingan bisnis.

Berikut ini adalah keuntungan dari penerapan teknologi informasi menurut Sutarman (2009: 19). (a)Kecepatan (*Speed*). Smartphone dapat mengerjakan sesuatu perhitungan yang kompleks dalam hitungan detik, sangat cepat, jauh lebih cepat dari yang dapat dikerjakan oleh manusia. (b)Konsistensi (*Consistency*). Hasil pengolahan lebih konsisten tidak berubah-ubah karena formatnya (bentuknya) sudah standar, walaupun dilakukan berulang kali, sedangkan manusia sulit menghasilkan yang persis sama. (c)Ketepatan (*Precision*). Smartphone tidak hanya cepat, tetapi juga lebih akurat dan tepat (presisi). Smartphone dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil, yang tidak dapat dilihat dengan kemampuan manusia, dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit. (d)Keandalan (*Reliability*). Apa yang dihasilkan lebih dapat dipercaya dibandingkan dengan dilakukan oleh manusia. Kesalahan yang terjadi lebih kecil kemungkinannya jika menggunakan smartphone.

### **Pengertian SMS Banking**

*SMS Banking* merupakan bagian dari *Electronic banking chanel* dan juga merupakan inovasi dari jenis rekening tabungan atau rekening giro rupiah. Sebagai system layanan yang bersumber pokok pada kedua rekening tersebut, maka salah satu syarat bagi nasabah yang menginginkan layanan *SMS banking* ini terlebih dahulu harus mempunyai rekening tabungan dan atau rekening giro serta harus mempunyai sarana penunjang yaitu ponsel (*smartphone*). Menurut Amin (2007) dalam Amin dan Ramayah (2010) mendefinisikan *SMS banking* adalah:

“*SMS banking is defined as a banking transaction through short messaging service (SMS) using mobile phone*” Artinya: SMS banking dedefinisikan sebagai transaksi perbankan melalui layanan pesan singkat (SMS) menggunakan ponsel (*smartphone*). Sebelumnya SMS berkembang antara orang-orang sebagai memo sosial utama untuk berhubungan dengan anggota keluarga, teman, dan guru. Saat ini, SMS telah

berkembang sebagai media penyebaran informasi perbankan untuk melakukan kontak individu dengan bank yang lebih baik.

Sedangkan menurut Tiwari dan Buse, 2007 dalam Thulani et al (2011)

“*Short Message Service Banking (SMS banking) is the delivery of banking and financial services ranging from stock market transactions, administration of bank accounts and accessing customized information via telecommunications device*” Artinya: Short Message Service Banking (SMS Banking) adalah pengiriman jasa perbankan dan keuangan mulai dari transaksi pasar saham, administrasi rekening bank dan mengakses informasi khusus melalui pereangkat telekomunikasi.

Pemilik rekening melakukan pendaftaran atau registrasi melalui jaringan mesin ATM atau mendaftarkan melalui *customer service* dicabang bank dimana rekening induk dibuka. Pendaftaran ini di perlukan untuk memperoleh *access code* dalam PIN (*Personal Identification Number*) yang merupakan kode rahasia untuk melakukan sejumlah transaksi.

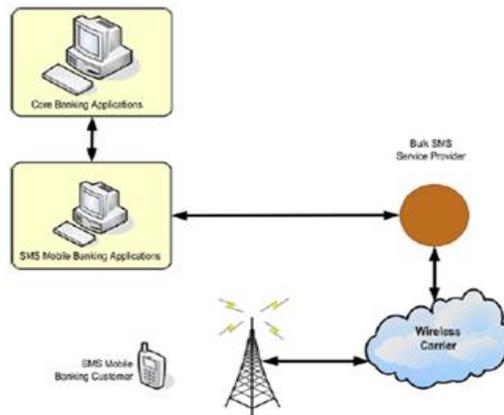
Jika nasabah mendaftarkan melalui counter bank, maka PIN yang diberikan sesuai dengan PIN standar yang berlaku di bank, jika nasabah mendaftarkan melalui ATM, maka *access code* adalah nomor/angka yang ditentukan sendiri oleh nasabah. Fitur layanan SMS *banking* yang dapat dilakukan melalui layanan ini, antara lain: Informasi saldo, informasi transaksi terakhir, informasi berbagai macam tagihan, seperti kartu kredit, telpon rumah, ponsel pasca bayar, dan lain sebagainya, transfer antar rekening, isi ulang pulsa, penggantian PIN SMS *banking*.

Biaya pulsa pengiriman sms perintah transaksi (*sms request*) serta biaya sms respon menjadi beban nasabah dan besarnya bervariasi tergantung dari biaya yang ditetapkan oleh bank maupun oleh *provider*. Adapun biaya administrasi transaksi biasanya pada perusahaan perbankan tidak dikenal lagi kecuali untuk transaksi transfer dan besarnya tergantung oleh kebijakan bank itu sendiri.

Sebelumnya, SMS berkembang sebagai sarana sosial utama untuk berhubungan dengan anggota keluarga, teman, dan guru. Saat ini, SMS telah berkembang sebagai media penyebaran informasi perbankan untuk melakukan kontak individu dengan bank yang lebih baik (Amin, 2007) dalam Amin dan Ramayah (2010) meneliti faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan ponsel untuk transaksi perbankan. Mattila (2003) dalam Amin dan Ramayah (2010) menemukan bahwa “tagihan lebih murah”, “memiliki tingkat transmisi data yang lebih cepat” dan “mengotentikasi dengan ponsel (*smartphone*) untuk internet banking” adalah faktor yang membuat seorang individu menggunakan telpon genggamnya untuk transaksi perbankan.

Menurut Vyctoria (2013: 101) *SMS Banking* merupakan fasilitas layanan perbankan yang memudahkan untuk melakukan berbagai transaksi, mulai dari isi ulang pulsa, transfer sampai pembayaran tagihan kartu kredit semudah mengirim SMS. *SMS Banking* dapat diakses dengan menggunakan perintah SMS biasa atau dengan cara download *SMS Banking* menu.

Gambaran komunikasi dalam sms banking (vyctoria, 2013:102) dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 1.** Arsitektur SMS Banking

Cara kerja *SMS Banking* sebenarnya tidak jauh berbeda dengan pengiriman sms biasa sering dilakukan. Nasabah mengirimkan sms kepada nomor yang telah disediakan oleh pihak bank dengan isi pesan berupa kode tertentu. Selain itu, setiap kali mengirimkan sebuah sms, didalam pesan yang dikirimkan ikut serta didalamnya adalah PIN untuk mengakses *SMS Banking* tersebut. Apabila kode dan PIN yang dimasukkan benar maka permintaan transaksi akan diterima. Sebaliknya, apabila salah satu isi pesan, baik kode pesan maupun PIN tidak sesuai maka permintaan transaksi akan ditolak.

Berikut ini penjelasan tentang kelemahan dalam pelayanan pada *SMS Banking* menurut Vyctoria (2013: 105) meliputi: (a)Pengiriman pemberitahuan transaksi yang terlambat diterima oleh nasabah. (b)Kesalahan pengiriman ke nomor lain. (c)Tidak diterimanya pemberitahuan dari pihak bank, walaupun nasabah telah melakukan transaksi (*expired sms*). (d)Pengiriman sms yang masih sering tertunda atau dikenal dengan istilah pending sehingga transaksi yang seharusnya *real time* menjadi tidak *real time*.

Berikut ini penjelasan tentang tip keamanan *SMS Banking* menurut Vyctoria (2013: 119) meliputi: (a)Segera hapus pesan transaksi yang sudah terkirim dari HP anda untuk menghindari penyalahgunaan oleh pihak bank. (b)Jangan menyimpan nomor PIN *SMS Banking* dalam HP anda. (c)Pastikan nomor HP yang terdaftar pada layanan *SMS Banking* merupakan nomor HP pribadi anda. (d)Hubungi pihak bank apabila HP yang terdaftar pada *SMS Banking* hilang.

Adagunodo et al (2007) mempersepsikan keuntungan dalam menggunakan *SMS Banking* antara lain: *Convenience, Accessibility, Portability, Saves Time, Reduced costs, Less human resource required.*

Dengan adanya dukungan teori dari Adagunodo et al (2007) maka penelitian ini juga mengkonsepkan *SMS Banking* dipengaruhi oleh *Convenience* (kenyamanan), *Accessibility* (mudah diakses), *Portability*(mudah dibawa), *Saves Time* (menghemat waktu), *Reduced costs* (hemat biaya). (a)*Convenience* (Kenyamanan). *SMS Banking* banyak menawarkan kenyamanan kepada penggunanya, kapan pun bisa bertransaksi sistem informasi *SMS banking*, tidak

perlu berdiri untuk antri (Adagunodo et al 2007). (b)*Accessibility* (mudah diakses). Para pengguna bisa mengakses ke informasi banking dari manapun selama dia mempunyai jaringan di *smartphone* nya. *SMS Banking* memberikan informasi kepada konsumennya dengan memberikan informasi yang dibutuhkan (Adagunodo et al 2007). (c)*Portability*(mudah dibawa). Tidak seperti software lainnya seperti J2ME Midlets yang mengandalkan perangkat tertentu, SMS banking bisa dilakukan dari telepon GSM yang mensupport sms (Adagunodo et al 2007). (d)*Saves Time* (menghemat waktu). *SMS banking* tidak menggunakan waktu banyak untuk bertransaksi, dimana segala sesuatu serba otomatis dan faktanya bahwa tidak memerlukan campur tangan manusia (Adagunodo et al 2007). (e)*Reduced cost*s(hemat biaya). Secara relative, *SMS banking* memperkecil biaya transaksi, relative rendah biaya untuk mengakses informasi (Adagunodo et al 2007).

### **Pengertian E-Banking**

Menurut Pinontoan (2013) *E-banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. *E-banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru. Adapun Keuntungan *Electronic Banking* dapat digunakan kapan saja dan di mana saja. Hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer dan/atau alat komunikasi yang digunakan, dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank atau ke ATM (kecuali untuk ambil uang tunai).

*Interbnet Banking* sering juga dikenal dengan sebutan *e-banking*, *Cyber banking*, *Virtual Banking*, dan *online banking*. Internet banking merupakan suatu system yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses rekening dan informasi umum produk dan jasa suatu bank melalui *personal computer* (PC) atau alat pandai lainnya (Ceung,2001(dalam Yusnaini, 2010)). Menurut Herington dan Weaven, 2007 (dalam Yusnaini, 2010) internet banking adalah e-layanan dimana pelanggan dapat belajar langsung antara elektronik dan layanan pelanggan dan hal ini secara signifikan dipengaruhi oleh kinerja pelanggan.

*E-Banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet (Tampubolon 2004) dalam Maharsi (2006).

Shergill dan Li (2005) dalam Maharsi (2006) mengkonsepkan kepercayaan dipengaruhi oleh *shared value*, *communication* dan *opportunistic behaviour control*. Maka penelitian ini mengkonsepkan *e-banking* dipengaruhi oleh *shared value*, *communication* dan *opportunistic behaviour control*.(a)*Shared value*. Suatu tahap dimana mitra bisnis memiliki keyakinan mengenai tingkah laku, tujuan dan peraturan yang penting atau tidak penting, tepat atau tidak tepat dan benar atau salah (Morgandan Hunt 1994) dalam Maharsi (2006). Di dalam konteks *online banking*,*shared value* menyimbolkan keyakinan konsumen dan bank terhadap nilai-

nilai seperti ethics, security dan privacy (Mukherjee dan Nath 2003) dalam Maharsi(2006). (b)*Communication*. Menurut Anderson dan Narus (1990) dalam Maharsi (2006), komunikasi dapat didefinisikan sebagai “pembagian informasi yang berarti dan tepat waktu baik secara resmi maupun tidak resmi. Morgan dan Hunt (1994) dalam Maharsi (2006) berpendapat persepsi mitra bisnis bahwa komunikasi masa lalu dari pihak lain yang relevan, tepat waktu dan dapat dipercaya akan semakin meningkatkan kepercayaan. (c)*opportunistic behaviour control*. Menurut Williamson (1975) dalam Maharsi (2006), *Opportunistic Behaviour Control* didefinisikan sebagai pencarian akan kemungkinan seseorang termakan tipu muslihat ketika melakukan suatu transaksi. *Opportunistic Behaviour Control* berperan sebagai faktor penting yang mempengaruhi kepercayaan (Shergill dan Li2005) dalam Maharsi (2006).

*Electronic banking* merupakan suatu aktivitas layanan perbankan yang menggabungkan suatu aktivitas layanan perbankan antara sistem informasi dan teknologi. *E-banking* meliputi phone banking, mobile banking, dan internet banking (Vyctoria, 2013: 3). Fungsi penggunaannya mirip dengan mesin ATM, namun sarana yang digunakan berbeda. Seorang nasabah dapat melakukan aktivitas pengecekan saldo rekening, transfer dana antar rekening atau antar bank, pembayaran listrik, telpon, kartu kredit, dan berbagai fungsi lainnya.

Berikut ini adalah penjelasan tentang tip keamanan terhadap *E-Banking* menurut Vyctoria (2013: 123): (a) Untuk mencegah terjebak typo site, selalu periksa kembali ejaan nama situs web yang anda ketik. Jangan sampai ada kesalahan ketik, termasuk penggunaan simbol. (b) Jika anda mengakses situs web internet banking dari sebuah link, periksa juga apakah link tersebut membawa anda ke server yang benar. (c) Jangan mudah terpancing untuk mengikuti arahan/petunjuk apapun sehubungan informasi rekening yang dianjurkan pada e-mail dengan link kesitus bank tertentu. Jika anda menerima e-mail sejenis ini dan mengatasnamakan pihak bank, berhati-hatilah. Bank menerapkan kebijakan untuk tidak meminta pemilik rekening/nasabah memperbarui data melalui sarana e-mail. (d) Bila anda mendapatkan e-mail yang berisi pemberitahuan bahwa bank akan menutup rekening atau user id anda jika tidak melakukan konfirmasi data-data pribadi, jangan reply atau klik link yang ada pada e-mail tersebut. (e) Selalu ketikkan URL yang lengkap untuk alamat situs web resmi bank.

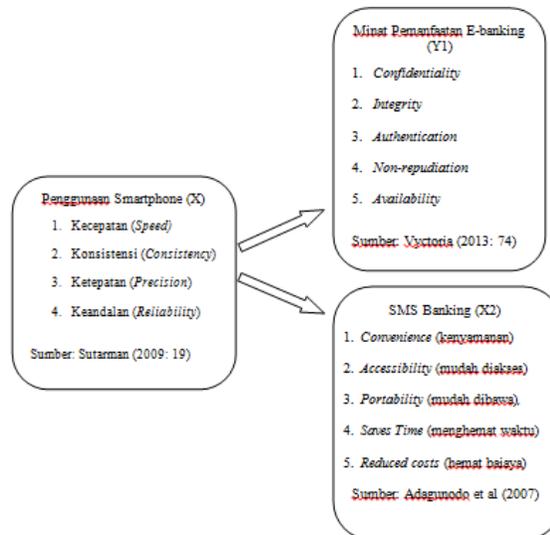
Menurut Vyctoria (2013: 74) Aspek keamanan yang harus dijaga dari elektronik banking di antaranya adalah: (a)*Confidentiality*. Data-data harus diamankan dari penyadapan. (b)*Integrity*. Data tidak boleh diubah tanpa izin dari yang berhak. (c)*Authentication*. Untuk menyakinkan identitas nasabah dan identitas dari situs web. (d)*Non-repudiation*. Nasabah tidak dapat menyangkal telah melakukan transaksi. (e)*Availability*. Terkait dengan ketersediaan layanan, termasuk *up-time* dari situs web.

### **Kerangka Berpikir**

Sutarman (2009: 19) menyampaikan indikator penggunaan smartphone meliputi: kecepatan (*Speed*), Konsistensi (*Consistency*), Ketepatan (*Precision*), Keandalan (*Reliability*).

Adagunodo et al (2007) menyampaikan indikator SMS banking, meliputi: *Convenience* (kenyamanan), *Accessibility* (mudah diakses), *Portability* (mudah dibawa), *Saves Time* (menghemat waktu), *Reduced costs* (hemat biaya).

Menurut Vyctoria (2013: 74) indikator *E-Banking*(internet banking) meliputi: *Confidentially*, *Integrity*, *Authentication*, *Non-repudiation*, *Availability*. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, berikut ini merupakan gambaran paradigma penelitian yang disajikan dalam gambar berikut:



**Gambar 2.** Kerangka Berfikir

### Hipotesis

- Diduga penggunaan smartphone dipersepsikan baik oleh nasabah bank di Kota Batam?
- Diduga penggunaan program service bank berupa SMS Banking dipersepsikan baik oleh nasabah bank Kota Batam?
- Diduga minat pemanfaatan program service bank berupa E-banking dipersepsikan baik oleh nasabah bank Kota Batam?
- Diduga berdampak positif penggunaan smartphone terhadap minat pemanfaatan E-banking oleh nasabah bank di Kota Batam?
- Diduga berdampak positif penggunaan smartphone berpengaruh terhadap minat pemanfaatan SMS banking oleh nasabah bank di Kota Batam?

### Populasi dan Sampel Penelitian

#### Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan

sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2012: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada semua bank di kota Batam yang menggunakan smartphone dalam memanfaatkan SMS banking atau e-banking.

### Sampel

Sugiyono (2012: 80) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* meliputi, *simple random sampling*, *proportionate stratified random*, *disproportionate stratified random*, dan *area random*. *Non probability sampling* meliputi *sampling sistematis*, *sampling kuota*, *sampling Insidental*, *purposive sampling*, *sampling jenuh*, dan *snowball sampling* (Sugiyono, 2012: 81-82).

Penelitian ini menggunakan *Nonprobability sampling* dengan teknik *Sampling Insidental* dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012: 81). Dalam penelitian ini periode riset yang digunakan selama 15 hari yaitu 5 hari melakukan penelitian di bank mandiri, 5 hari melakukan penelitian di bank BRI dan 5 hari melakukan penelitian di bank danamon. Dengan jumlah nasabah yang datang ke bank dan secara kebetulan dapat dijadikan sampel penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 1** Jumlah Sampel Bank Mandiri

Hari	Jam	Alamat	Jumlah Nasabah
Senin	09.30 - 12.00	Kawasan Industri Panbil, Jl. Ahmad Yani	11Nasabah
Selasa	10.00 – 11.30	Bandara Hang Nadim	10 Nasabah
Rabu	09.30 – 11.30	Jl. Tiban Raya, Komp.Tiban Garden Blok C No.20	10 Nasabah
Kamis	09.40 – 11.45	Komplek Tunas Industrial Estate Jl. Engku Putri, Ruko No. II B	12 Nasabah
Jum'at	10.20 – 12.00	Ruko Muka Kuning Indah II Blok E 2 No.3A & 5 Jl. Batuaji Baru	12 Nasabah
Total			55 Nasabah

**Tabel 2** Jumlah sampel Bank BRI

Hari	Jam	Alamat	Jumlah Nasabah
Senin	13.30 - 15.20	Jl. Imam Bonjol, komp, Bumi Indah A/8-9	12 Nasabah
Selasa	13.50 – 16.00	Jl. Jend. Sudirman No.3 Batam Centre	11 Nasabah

Rabu	14.00 – 15.40	Panbill Mall Muka Kuning	8 Nasabah
Kamis	13.30 – 15.40	Unit Sagulung - Jl. Jend.Suprpto Komp.Ruko Pasar Melayu Raya Blok A/1	13 Nasabh
Jum'at	13.50 – 16.00	Unit Batam Centre - Komp.Penuin Blok F/4	14 Nasabah
Total			58 Nasabah

**Tabel 3** Jumlah sampel Bank Danamon

Hari	Jam	Alamat	Jumlah Nasabah
Senin	09.00 – 11.00	Jl. Raden Fatah 15A	8 Nasabah
Selasa	14.00 – 15.30	Komp. Imam Bonjol Nagoya Bldg	10 Nasabah
Rabu	09.30 – 11.30	Pasar Aviari Komp.aviari Pratama Blok E/3 Batuaji	8 Nasabah
Kamis	14.00 – 16.00	Pasar Bengkon Komp.Bengkong Shopping Centre Blok DII/6	10 Nasabah
Jum'at	14.20 – 16.10	Komp.Pertokoan Marina Centre No.6 Jodoh	9 Nasabah
Total			45 Nasabah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 158 nasabah bank yang menggunakan smartphone.

### Metode Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan (Sugiyono, 2012: 147).

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi statistik yaitu *SPSS (Statistical Package For the Social Sciences)* versi 20. Dengan program tersebut beberapa pengujian terhadap data yang terkumpul akan dianalisis untuk memberikan gambaran pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.

### Analisis deskriptif

Menurut Wibowo (2012: 1) statistik deskriptif menjelaskan tentang bagaimana data akan dikumpulkan dan selanjutnya diringkas dalam unit analisis yang penting yang meliputi; frekuensi, nilai rata-rata (mean), nilai tengah (median), modus, dan range serta variasi lain.

Untuk menentukan rentang skala dapat diketahui dengan rumus sebagai berikut (Umar, 2011:163):

$$RS = \frac{n(m - 1)}{m}$$

**Rumus 1: Rentang Skala**

Keterangan:

RS = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m = Jumlah alternatif jawaban tiap item

Berdasarkan rumus rentang skala, untuk ukuran sampel berjumlah 158 responden dengan bobot jawaban 1 sampai 5 diperoleh nilai:

$$RS = \frac{158(5 - 1)}{5} = 126,4$$

Dari hasil perhitungan tersebut, dapat disajikan rentang skala dalam bentuk tabel yang tujuannya adalah untuk dapat membandingkan hasil perolehan analisis deskriptif yang akan dibahas pada bab selanjutnya terhadap tabel rentang skala, sebagai berikut:

**Tabel 4 Rentang Skala**

<b>Rentang</b>	<b>Keterangan</b>
135–243	Sangat tidak baik
243 - 351	Tidak baik
351 - 459	Cukup Baik
459 - 567	Baik
567 - 675	Sangat Baik

### Uji kualitas data

Dalam hal ini perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel dengan instrumen yang valid dan reliabel. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Kalau dalam obyek berwarna merah, sedangkan data yang terkumpul memberikan data berwarna putih maka hasil penelitian tidak valid. Selanjutnya hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Kalau dalam obyek kemarin berwarna merah, maka sekarang dan besok tetap berwarna merah (Sugiyono, 2012: 121).

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel (Sugiyono, 2012: 122).

### Uji validitas data

Suatu instrumen penelitian yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Uji

validitas pada penelitian ini adalah validitas item kuesioner. Validitas item kuesioner yang digunakan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item yang valid ditunjukkan dengan adanya korelasi antara item terhadap skor total item. Untuk penentuan apakah suatu item layak digunakan atau tidak, caranya dengan melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total item (Priyatno, 2013: 19).

Penelitian ini menggunakan uji validitas dengan metode *Pearson Correlation* dimana analisis dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dengan tanpa melakukan koreksi terhadap *Spurious Overlap* (nilai koefisien korelasi yang overestimasi). Skor total item adalah penjumlahan dari keseluruhan item.

Besaran nilai koefisien Korelasi *Pearson* dapat diperoleh dengan rumus seperti di bawah ini (Wibowo, 2012: 37):

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05 (SPSS akan secara *default* menggunakan nilai ini). Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

- a.  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
- b.  $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$  (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

### Uji reliabilitas data

Priyatno (2013: 30) menyatakan bahwa suatu alat pengukuran dikatakan reliabel bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hal yang sama. Jadi alat yang reliabel secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama. Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah *Cronbach's Alpha*.

Pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas sebagai berikut: (a) *Cronbach's alpha* < 0,6 maka reliabilitas buruk. (b) *Cronbach's alpha* 0,6 – 0,79 maka reliabilitas diterima. (c) *Cronbach's alpha* 0,8 maka reliabilitas baik.

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik regresi merupakan uji prasyarat jika menggunakan analisis regresi linier. Uji ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

Jika asumsi tersebut dilanggar, misal terjadi multikolinearitas, terjadi heteroskedastisitas, maka hasil analisis regresi dan pengujian seperti uji t dan F menjadi tidak valid dan bias.

### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi normal atau tidak. Tingkat kenormalan data

sangat penting, karena dengan data yang terdistribusi normal, maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi. Uji normalitas data menjadi prasyarat pokok dalam analisis parametric seperti korelasi *Pearson*, uji perbandingan rata-rata, analisis varian dan sebagainya, karena data-data yang akan dianalisis parametric harus terdistribusi normal. Penelitian ini menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dengan kriteria pengujian (Priyatno, 2012:53) jika nilai Signifikansi lebih dari 0,05 maka residual terdistribusi secara normal. Selain itu menggunakan metode grafik P-P plot dengan cara melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual sebagai dasar pengambilan keputusannya. Jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka residual pada model regresi tersebut terdistribusi secara normal.

### Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan di mana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Ada beberapa metode yang bisa digunakan untuk uji heteroskedastisitas, yaitu *Spearman's Rho testing*, *gletser testing*, dan grafik regresi (Priyatno, 2013: 62).

Penelitian ini menggunakan uji *Spearman's Rho* untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melakukan analisis korelasi Spearman antara residual dengan masing-masing variabel independen. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Pengaruh

#### Regresi Linier Sederhana

Menurut Regresi linier sederhana adalah dimana variabel yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu satu variabel terikat Y dan satu variabel bebas X dan berpangkat satu.

Bentuk persamaan garis regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

**Rumus 2:** Regresi Linier Sederhana

Keterangan :

Y = Variabel terikat (variabel yang diduga)

X = Variabel bebas

a = Intersep

b = Koefisien regresi (slop)

#### Uji t (uji koefisien regresi secara parsial)

Uji t merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Priyatno, 2013: 120).

Adapun hipotesis operasional untuk uji t ini adalah

- a. H<sub>0</sub> : Penggunaan smartphone tidak berpengaruh terhadap minat pemanfaatan E-banking oleh nasabah bank di Kota Batam.

- H1 : Penggunaan smartphone berpengaruh terhadap minat pemanfaatan E-banking oleh nasabah bank di Kota Batam.
- b. H0 : Penggunaan smartphone tidak berpengaruh terhadap minat pemanfaatan SMS banking oleh nasabah bank di Kota Batam  
H1 : SMS banking berpengaruh terhadap minat pemanfaatan SMS banking oleh nasabah bank di Kota Batam.

Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

- a. Menentukan t hitung dan t tabel. t hitung dapat dilihat pada tabel coefficient pada pengolahan SPSS. t tabel dapat dicari pada tabel statistic pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  (df adalah derajat kebebasan, n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen) diperoleh  $df = 158-2-1=155$ . Dengan melihat tabel, didapat t tabel sebesar 1.97539.
- b. Ho diterima jika t hitung  $>$  t tabel dan Ho ditolak jika t hitung  $\leq$  t tabel.

### 3. Pembahasan

#### Deskriptif Data

Sebelum memaparkan hasil pengujian data yang telah diperoleh dan diolah selama proses penelitian berlangsung dengan menggunakan beberapa uji data seperti uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh dan uji hipotesis terlebih dahulu dijelaskan analisis deskriptif setiap variabel . Hasil dan pembahasan utama yang akan dibahas adalah perihal uji hipotesis menggunakan perhitungan statistik uji t dan uji F dengan bantuan *software* statistik SPSS versi 20 untuk mengetahui pengaruh penggunaan smartphone dan sms banking terhadap minat pemanfaatan E-banking (studi kasus nasabah kota batam). Adapun langkah awal untuk menentukan hasil penelitian adalah dengan melakukan analisis deskriptif.

Analisis Deskriptif bertujuan untuk mengetahui gambaran dari masing-masing variabel yaitu penggunaan smartphone(X1), minat pemanfaatan E-banking (Y1) dan sms banking (Y2). Setelah dilakukan analisis terhadap masing-masing variabel, hasilnya akan ditampilkan secara deskriptif untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan di awal penelitian ini. Berikut ini hasil analisis dari setiap variabel yang diteliti:

#### Analisis Deskriptif Penggunaan Smartphone

Adapun pengukur dalam penggunaan smartphone adalah Penggunaan smartphone mempunyai akses lebih cepat, Menggunakan smartphone lebih cepat dan mudah untuk dioperasikan, Format smartphone sudah standar dan tidak berubah, Penggunaan smartphone lebih konsisten dan tidak berubah, Smartphone tidak hanya cepat tetapi juga lebih akurat dan tepat, Smartphone lebih tepat dipilih oleh nasabah (pengguna), Penggunaan smartphone dapat dipercaya dalam segi keamanan, Penggunaan smartphone sangat handal.

Indikator dari variabel sms banking secara keseluruhan indikator adalah seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 5:** Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penggunaan Smartphone

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS	Jumlah Total N	Skor Pernyataan	
		SKOR						Total	%
		5	4	3	2	1			
X_1	Penggunaan smartphone mempunyai akses lebih cepat	43	77	36	2	0	158	635	13,0%
X_2	Menggunakan smartphone lebih cepat dan mudah untuk dioperasikan	31	79	41	7	0	158	608	12,5%
X_3	Format smartphone sudah standar dan tidak berubah	24	81	48	5	0	158	598	12,3%
X_4	Penggunaan smartphone lebih konsisten dan tidak berubah	22	81	53	2	0	158	597	12,2%
X_5	Smartphone tidak hanya cepat tetapi juga lebih akurat dan tepat	36	71	43	8	0	158	609	12,5%
X_6	Smartphone lebih tepat dipilih oleh nasabah (pengguna)	43	65	43	7	0	158	618	12,7%
X_7	Penggunaan smartphone dapat dipercaya dalam segi keamanan	43	45	54	16	0	158	589	12,1%
X_8	Penggunaan smartphone sangat handal	36	76	44	2	0	158	620	12,7%
<b>Jumlah</b>		278	575	362	49	0	1264	4.874	100,0 %
<b>Prosentase   Skor Ideal</b>		22,0 %	45,5 %	28,6 %	3,9 %	0,0 %	100 %	6.320	
<b>Rata-rata variabel   Prosentase</b>								<b>609,3</b>	

**Sumber:** hasil olah data kuesioner, 2014

Dari hasil analisis deskriptif tabel 5. diatas dapat disimpulkan bahwa kontribusi terbesar dari variabel Penggunaan Smartphone adalah Penggunaan smartphone mempunyai akses lebih cepat yaitu sebesar 13,0%. Sedangkan untuk rata-rata skor sebesar 609,3 yang mana hasil ini jika dikontribusikan dengan tabel rentang skala, total skor 609,3 berada pada rentang nilai 567- 675 (Sangat Baik).

Dengan demikian, hipotesis pertama yaitu penggunaan smartphone oleh nasabah bank kota batam telah optimal.

**Analisis Deskriptif Minat Pemanfaatan E-Banking**

Adapun pengukur dalam minat pemanfaatan E-banking adalah Nasabah berhak memberikan hak akses kepada keluarga atau teman dekat untuk melakukan transaksi, Saldo pada rekening nasabah tidak diketahui oleh keluarga atau teman dekat, Informasi data nasabah sesuai dengan informasi data pada bank, Jika pihakbank melakukan perubahan data pada pelanggan maka pihak bank melakukan konfirmasi kepada nasabah yang bersangkutan, Data yang dikirim dan diterima nasabah pada saat melakukan transaksi pembayaran melalui e-banking sesuai atau tidak berubah dari data aslinya, Pada saat melakukan transaksi, nasabah dapat menyesuaikan data yang akan diproses pada layar tampilan e-banking, Adanya ketidaksesuaian antara data nasabah dengan data di bank, Setiap transaksi yang dikirim ataupun yang diterima tidak dapat dimanipulasi, Menu tampilan e-bankingtelah memenuhi kebutuhan nasabah untuk pemrosesan data dan informasi, Data atau informasi yang dibutuhkan nasabah selalu tersedia.

Indikator dari variabel minat pemanfaatan E-banking secara keseluruhan indikator adalah seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 6:** Hasil Analisis Deskriptif Minat Pemanfaatan E-Banking

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS	Jumlah Total N	Skor Pernyataan	
		SKOR						Total	%
		5	4	3	2	1			
Y1_1	Dalam bertransaksi nasabah memiliki password untuk membuka E-banking	35	68	43	12	0	158	600	9,6%
Y1_2	Saldo pada rekening nasabah tidak dipublikasikan melainkan privasi dari pengguna E-banking	34	71	47	6	0	158	607	9,7%
Y1_3	Informasi data nasabah sesuai dengan informasi data pada bank	23	82	45	8	0	158	594	9,5%
Y1_4	Jika pihakbank melakukan perubahan data pada pelanggan maka pihak bank melakukan konfirmasi kepada nasabah yang bersangkutan	48	71	33	6	0	158	635	10,1%
Y1_5	Data yang dikirim dan diterima nasabah pada saat melakukan	32	83	37	6	0	158	615	9,8%

	transaksi pembayaran melalui e-banking sesuai atau tidak berubah dari data aslinya								
Y1_6	Nasabah dapat melihat secara detail data transaksi dan tanggal	30	87	37	4	0	158	617	9,8%
Y1_7	Kesalahan password e-banking nasabah tidak bisa mengakses	53	77	26	2	0	158	655	10,5%
Y1_8	Setiap transaksi yang dikirim ataupun yang diterima tidak dapat dimanipulasi	46	76	32	4	0	158	638	10,2%
Y1_9	Menu tampilan e-banking telah memenuhi kebutuhan nasabah untuk pemrosesan data dan informasi	45	76	36	1	0	158	639	10,2%
Y1_10	E-banking menyediakan fitur-fitur untuk mengakses	61	72	24	1	0	158	667	10,6%
<b>Jumlah</b>		407	763	360	50	0	1580	6267	100%
<b>Prosentase   Skor Ideal</b>		25,8 %	48,3 %	22,8 %	3,2 %	0,0 %	100 %	7.900	
<b>Rata-rata variabel Prosentase</b>								<b>626,7</b>	<b>79,3%</b>

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2014

Dari hasil analisis deskriptif tabel 6. diatas dapat disimpulkan bahwa kontribusi terbesar dari variabel minat pemanfaatan E-banking adalah E-banking menyediakan fitur-fitur untuk mengakses yaitu sebesar 10,6%. Sedangkan untuk rata-rata skor sebesar 626,7 yang mana hasil ini jika dikontribusikan dengan tabel rentang skala, total skor 626,7 berada pada rentang nilai 567- 675 (Sangat Baik). Dengan demikian, hipotesis ketiga yaitu Minat pemanfaatan E-Banking oleh nasabah bank kota batam dipersepsikan tinggi.

### Analisis Deskriptif SMS Banking

Adapun pengukur dalam sms banking adalah SMS Banking memberi kenyamanan dalam bertransaksi, SMS Banking dapat digunakan kapan saja saat dibutuhkan, Layanan SMS Banking dapat diakses dimana pun selama terhubung dengan jaringan seluler, SMS Banking memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan, SMS Banking bersifat portabel (mudah untuk dipindah), Perangkat untuk mendukung SMS Banking mudah dibawa kemana saja, Bertransaksi dengan menggunakan SMS Banking dapat menghemat waktu,

Menggunakan Layanan SMS Banking tidak perlu antri dan praktis, Biaya yang dikeluarkan untuk bertransaksi menggunakan layanan SMS Banking terjangkau, Kemudahan SMS Banking untuk melakukan berbagai macam transaksi dapat menghemat waktu dan biaya.

Indikator dari variabel sms banking secara keseluruhan indikator adalah seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 7:** Hasil Analisis Deskriptif Variabel SMS Banking

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS	Jumlah Total N	Skor Pernyataan	
		SKOR						Total	%
		5	4	3	2	1			
Y2_1	SMS Banking memberi kenyamanan dalam bertransaksi	34	87	30	7	0	158	622	10,3%
Y3_2	SMS Banking dapat digunakan kapan saja saat dibutuhkan	39	80	35	4	0	158	628	10,4%
Y2_3	Layanan SMS Banking dapat diakses dimana pun selama terhubung dengan jaringan seluler	34	62	52	10	0	158	594	9,8%
Y2_4	SMS Banking memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan	21	75	54	8	0	158	583	9,6%
Y2_5	SMS Banking memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi	20	86	44	8	0	158	592	9,8%
Y2_6	Perangkat untuk mendukung SMS Banking mudah dibawa kemana saja	40	73	40	5	0	158	622	10,3%
Y2_7	Bertransaksi dengan menggunakan SMS Banking dapat menghemat waktu	24	79	50	5	0	158	596	9,8%
Y2_8	Menggunakan Layanan SMS Banking tidak perlu antri dan praktis	34	85	37	2	0	158	625	10,3%
Y2_9	Biaya yang dikeluarkan untuk bertransaksi	19	65	61	13	0	158	564	9,3%

	menggunakan layanan SMS Bankingterjangkau								
Y2_10	Kemudahan SMS Banking untuk melakukan berbagai macam transaksi dapat menghemat waktu dan biaya	33	93	28	4	0	158	629	10,4%
<b>Jumlah</b>		298	785	431	66	0	1580	6055	100%
<b>Prosentase   Skor Ideal</b>		18,9 %	49,7 %	27,3 %	4,2 %	0,0 %	100 %	7.900	
<b>Rata-rata variabel Prosentase</b>								<b>605,5</b>	<b>76,6%</b>

Sumber: hasil olah data kuesioner, 2014

Dari hasil analisis deskriptif tabel 4.5. diatas dapat disimpulkan bahwa kontribusi terbesar dari variabel SMS Banking adalah Kemudahan SMS Banking untuk melakukan berbagai macam transaksi dapat menghemat waktu dan biaya yaitu sebesar 10,4%. Sedangkan untuk rata-rata skor sebesar 605,5 yang mana hasil ini jika dikontribusikan dengan tabel rentang skala, total skor 605,5 berada pada rentang nilai 567- 675 (Sangat Baik). Dengan demikian, hipotesis kedua yaitu Penggunaan SMS Banking oleh nasabah bank kota batam dipersepsikan baik.

**Hasil Uji Kualitas Data**

**Hasil Uji Validitas Data**

Berdasarkan hasil outup SPSS versi 20 jika r hitung > r tabel, dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid. r tabel dicari pada taraf signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n)= 158 atau df = 156, maka didapat r tabel sebesar 0,1562.

Berikut ini merupakan penjelasan hasil uji validitas dengan bantuan SPSS versi 20 sebagai berikut:

**Penggunaan Smartphone (X)**

**Tabel 8:** Hasil Uji Validitas Penggunaan Smartphone

<b>Budaya Penggunaan Smartphone (X1)</b>			
<b>Pernyataan</b>	<b>r-hitung</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X_1	<b>0,668</b>	0,1562	Valid
X_2	<b>0,664</b>	0,1562	Valid
X_3	<b>0,654</b>	0,1562	Valid
X_4	<b>0,653</b>	0,1562	Valid
X_5	<b>0,746</b>	0,1562	Valid
X_6	<b>0,698</b>	0,1562	Valid
X_7	<b>0,531</b>	0,1562	Valid
X_8	<b>0,539</b>	0,1562	Valid

**Sumber:** Olah data dengan SPSS 20, 2014

Hasil pengujian validitas yang dilakukan pada Penggunaan Smartphone, seperti yang tertera pada tabel 8. menunjukkan bahwa nilai *Pearson Correlation* atau  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel menandakan semua pernyataan atau kuesioner yang diajukan **valid**.

### Minat Pemanfaatan E-Banking (Y1)

**Tabel 9:** Hasil Uji Validitas Minat Pemanfaatan E-Banking

<b>Kinerja Karyawan (Y)</b>			
<b>Pernyataan</b>	<b>r-hitung</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Y1_1	<b>0,710</b>	0,1562	Valid
Y1_2	<b>0,600</b>	0,1562	Valid
Y1_3	<b>0,640</b>	0,1562	Valid
Y1_4	<b>0,597</b>	0,1562	Valid
Y1_5	<b>0,595</b>	0,1562	Valid
Y1_6	<b>0,495</b>	0,1562	Valid
Y1_7	<b>0,553</b>	0,1562	Valid
Y1_8	<b>0,685</b>	0,1562	Valid
Y1_9	<b>0,538</b>	0,1562	Valid
Y1_10	<b>0,495</b>	0,1562	Valid

**Sumber:** Hasil Olah Data SPSS 20, 2014

Hasil pengujian validitas yang dilakukan pada variabel kinerja karyawan, seperti yang tertera dalam tabel 9. menunjukkan bahwa nilai *Pearson Correlation* atau  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel menandakan semua pernyataan atau kuesioner yang diajukan **valid**.

### SMS Banking (Y2)

**Tabel 10:** Hasil Uji Validitas SMS Banking

<b>Budaya SMS Banking (X2)</b>			
<b>Pernyataan</b>	<b>r-hitung</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Y2_1	<b>0,670</b>	0,1562	Valid
Y2_2	<b>0,599</b>	0,1562	Valid
Y2_3	<b>0,640</b>	0,1562	Valid
Y2_4	<b>0,533</b>	0,1562	Valid
Y2_5	<b>0,630</b>	0,1562	Valid
Y2_6	<b>0,566</b>	0,1562	Valid
Y2_7	<b>0,451</b>	0,1562	Valid
Y2_8	<b>0,591</b>	0,1562	Valid
Y2_9	<b>0,529</b>	0,1562	Valid
Y2_10	<b>0,525</b>	0,1562	Valid

**Sumber:** Hasil Olah Data SPSS versi 20, 2014

Hasil pengujian validitas yang dilakukan pada variabel SMS Banking, seperti yang tertera pada tabel 10. menunjukkan bahwa nilai *Pearson Correlation* atau  $r$  hitung  $> r$  tabel menandakan semua pernyataan atau kuesioner yang diajukan **valid**.

### Hasil Uji Reliabilitas Data

Kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas sebagai berikut: (a)*Cronbach's alpha*  $< 0,6$  maka reliabilitas buruk. (b)*Cronbach's alpha*  $0,6 - 0,79$  maka reliabilitas diterima. (c)*Cronbach's alpha*  $0,8$  maka reliabilitas baik.

Berikut ini merupakan penjelasan atas uji reliabilitas masing-masing variabel.

### Hasil Uji Reliabilitas Penggunaan Smartphone

**Tabel 11:**Hasil Uji Reliabilitas Penggunaan Smartphone

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	8

**Sumber:** Olah data dengan SPSS 20, 2014

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas atas 8 item pernyataan variabel Penggunaan Smartphone di atas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,793. Dengan melihat kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas maka 8 item pernyataan tersebut dinyatakan **reliabel** dengan kriteria diterima.

### Hasil Uji Reliabilitas Minat Pemanfaatan E-banking

**Tabel 12:**Hasil Uji Reliabilitas Minat Pemanfaatan E-banking

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	10

**Sumber:** Olah data dengan SPSS 20, 2014

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas atas 10 item pernyataan variabel kinerja karyawan diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,795. Dengan melihat kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas maka 10 item pernyataan tersebut dinyatakan **reliabel** dengan kriteria dapat diterima.

### Hasil Uji Reliabilitas SMS Banking

**Tabel 13:**Hasil Uji Reliabilitas SMS Banking

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,773	10

**Sumber:** Olah data dengan SPSS 20, 2014

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas atas 10 item pernyataan variabel budaya organisasi diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,773. Dengan melihat kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas maka 10 item pernyataan tersebut dinyatakan **reliable** dengan kriteria dapat diterima.

**Tabel 14:** Hasil Keseluruhan Uji Reliabilitas Data

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Nilai Minimum	Keterangan
1	Penggunaan Smartphone	0,793	0,6	Reliable
2	Minat pemanfaatan E-banking	0,795	0,6	Reliable
3	SMS banking	0,773	0,6	Reliable

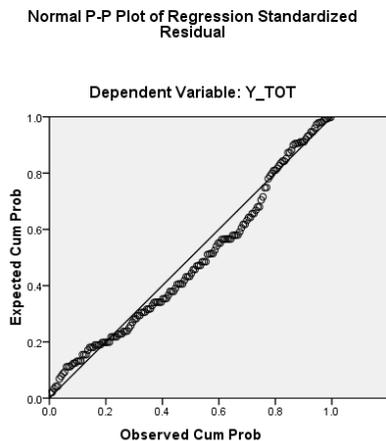
**Hasil Uji Asumsi Klasik**

**Hasil Uji Normalitas**

Menurut Wibowo (2012 : 61) nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya (Ghozali, 2005 : 76). Dasar pengambilan keputusan : (a)Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau garis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. (b)Apabila data menyebar jauh disekitar garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

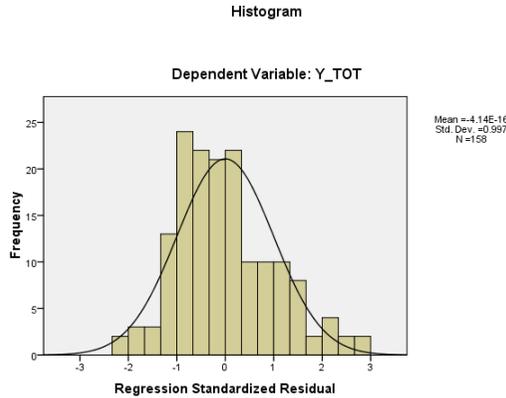
Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan Regression Linear dengan melihat histogram dan garis diagonal. Hasil uji normalitas sebagai berikut:

**Uji Normalitas Dengan Dependent Pemanfaatan E-Banking**



**Gambar 3** Grafik Uji Normalitas 1

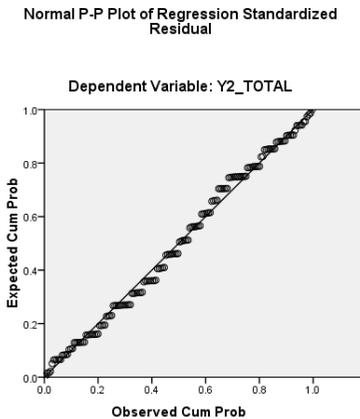
Gambar 3 menunjukkan grafik uji normalitas dalam penelitian ini. Dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis normal diagonal dan mengikuti garis diagonal. Dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi uji normalitas.



**Gambar 4** Histogram 1

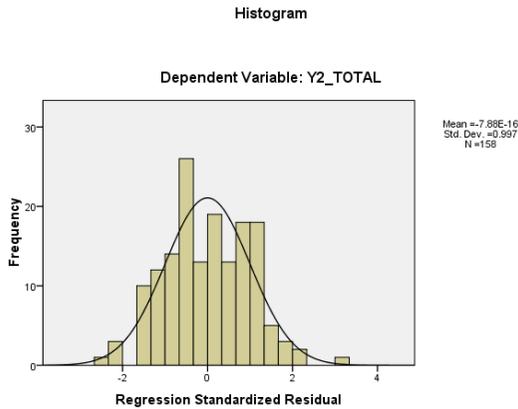
Dari gambar 4 dapat dilihat bahwa garis histogram menunjukkan pola berbentuk lonceng. Maka model regresi dinyatakan memenuhi asumsi normal.

**Uji Normalitas Dengan Dependent Pemanfaatan SMS Banking**



**Gambar 5** Grafik Uji Normalitas 2

Gambar 5 menunjukkan grafik uji normalitas dalam penelitian ini. Dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis normal diagonal dan mengikuti garis diagonal. Dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi uji normalitas.



**Gambar 6** Histogram 2

Dari gambar 6 dapat dilihat bahwa garis histogram menunjukkan pola berbentuk lonceng. Maka model regresi dinyatakan memenuhi asumsi normal.

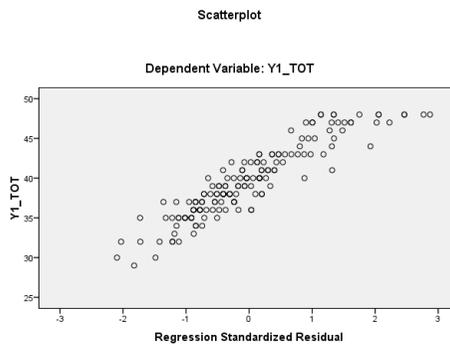
**Hasil uji heteroskedastisitas**

Deteksi ada tidaknya problem Heteroskedestitas adalah dengan media grafik membentuk pola khusus maka model terdapat Heteroskedestitas (Ghozali, 2005: 69). Dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka telah terjadi Heteroskedestitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedestitas.

Adapun Uji Heteroskedestitas masing-masing regresi akan dijabarkan sebagai berikut:

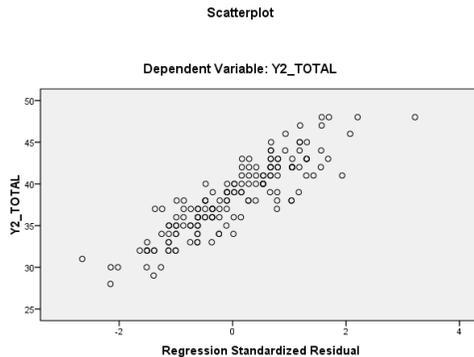
**Uji Heteroskedestitas dengan dependent Pemanfaatan E-Banking**



**Gambar 7** Hasil Uji Heteroskedestitas 1

Gambar 7 menunjukkan hasil dari uji heteroskedesitas bahwa data menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Dapat disimpulkan bahwa penelitian tidak mengalami heteroskedesitas.

**Uji Heteroskedestitas dengan dependent Pemanfaatan SMS Banking**



**Gambar 8 Hasil Uji Heteroskedestitas 2**

Gambar 8 menunjukkan hasil dari uji heteroskedesitas bahwa data menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Dapat disimpulkan bahwa penelitian tidak mengalami heteroskedesitas.

**Hasil uji pengaruh  
Hasil Uji Regresi Sederhana**

Berikut adalah hasil uji regresi sederhana dari pengolahan data:

**Hasil Uji Regresi Sederhana X Terhadap Y1**

Digunakan untuk meramalkan variabel dependen Pemanfaatan E-Banking (Y1) berdasarkan variabel independen Penggunaan *Smartphone* (X) dalam suatu persamaan linear sebagai berikut:

**Tabel 15: Hasil Regresi Linier Sederhana 1**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.369	2.576		10.235	.000
	X_TOTAL	.431	.083	.385	5.205	.000

a. Dependent Variable: Y\_TOT

Sumber : Hasil Penelitian, 2014 (Output SPSS)

Adapun bentuk persamaan dari hasil perhitungan diatas adalah : berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 26.369 + 0,431X$$

Keterangan :

- a. Nilai 26.369 merupakan nilai konstanta bernilai positif yang menunjukkan bahwa variabel dependen (Y1) memiliki hubungan yang positif dengan variabel independen (X).
- b. Sedangkan nilai 0,431 merupakan koefisien pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y1), yang berarti bahwa peningkatan penggunaan smartphone berpengaruh terhadap penggunaan E-Banking dan berdampak positif.

**Hasil Uji Regresi Sederhana X Terhadap Y2**

Digunakan untuk meramalkan variabel dependen Pemanfaatan SMS Banking (Y2) berdasarkan variabel independen Penggunaan *Smartphone* (X) dalam suatu persamaan linear sebagai berikut:

**Tabel 16:** Hasil Regresi Linier Sederhana 1

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.069	2.380		9.694	.000
	X_TOTAL	.494	.076	.460	6.465	.000

a. Dependent Variable: Y2\_TOTAL

Sumber : Hasil Penelitian, 2014 (Output SPSS)

Adapun bentuk persamaan dari hasil perhitungan diatas adalah : berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 23.069 + 0,494X$$

Keterangan :

- a. Nilai 23.069 merupakan nilai konstanta bernilai positif yang menunjukkan bahwa variabel dependen (Y2) memiliki hubungan yang positif dengan variabel independen (X).
- b. Sedangkan nilai 0,494 merupakan koefisien pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y2), yang berarti bahwa peningkatan penggunaan smartphone berpengaruh terhadap penggunaan SMS Banking dan berdampak positif.

**Uji t (parsial)**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X1 dan X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y), dengan tingkat signifikansi 0,05 (Priyatno, 2013 : 68). Dengan demikian, jika angka signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil Uji T dalam penelitian ini dapat dilihat pada penjelasan sebagai berikut:.

### **Uji T Dengan Dependent Pemanfaatan E-Banking**

Tabel 4.19 menunjukkan hasil sig pada uji T adalah 0.000 atau lebih kecil dari 0,05. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Penggunaan *smartphone* mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel pemanfaatan E-Banking dengan nilai positif sehingga berdampak positif.

### **Uji T Dengan Dependent SMS Banking**

Tabel 4.20 menunjukkan hasil sig pada uji T adalah 0.000 atau lebih kecil dari 0,05. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Penggunaan *smartphone* mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel pemanfaatan SMS Banking dengan nilai positif sehingga berdampak positif.

### **Hasil Hipotesis**

Setelah mendapatkan hasil penelitian maka dapat dibuat pembahasan lebih lanjut mengenai hipotesis yang ditarik sebelumnya. Terdapat 6 hipotesis didalam penelitian ini.

#### **Penggunaan *smartphone* oleh nasabah bank kota batam telah optimal**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variable Penggunaan Smartphone, pernyataan responden mengenai Penggunaan Smartphone diperoleh nilai kontribusi sebesar 77,1% dari total skor ideal, besarnya skor rata-rata yang diperoleh adalah 609,3. Mengacu pada tabel 3.8: rentang skala total skor 609,3 berada pada skala ke-lima 567- 675 yaitu Sangat Baik. Dengan demikian, hipotesis pertama yaitu penggunaan *smartphone* oleh nasabah bank kota batam telah optimal.

#### **Penggunaan SMS Banking oleh nasabah bank kota batam dipersepsikan baik**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel SMS Banking, pernyataan responden mengenai SMS Banking diperoleh nilai kontribusi sebesar 76,6% dari total skor ideal, besarnya skor rata-rata yang diperoleh adalah 605,5. Mengacu pada tabel 3.8: rentang skala, total skor 605,5 berada pada skala ke-lima 567- 675 yaitu Sangat Baik. Dengan demikian, hipotesis kedua yaitu Penggunaan SMS Banking oleh nasabah bank kota batam dipersepsikan baik.

#### **Minat pemanfaatan E-Banking oleh nasabah bank kota batam dipersepsikan tinggi**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel minat pemanfaatan e-banking, pernyataan responden mengenai kinerja karyawan diperoleh nilai kontribusi sebesar 79,3% dari total skor ideal, besarnya skor rata-rata yang diperoleh adalah 626,7. Mengacu pada tabel 3.8: rentang skala, total skor 626,7 berada pada skala ke- lima 567- 675 yaitu Sangat Baik. Dengan demikian, hipotesis ketiga yaitu Minat pemanfaatan E-Banking oleh nasabah bank kota batam dipersepsikan tinggi.

### **Penggunaan smartphone berpengaruh terhadap minat pemanfaatan E-banking oleh nasabah bank di Kota Batam**

Nilai  $t$  hitung variabel penggunaan smartphone  $> t$  tabel ( $5.205 > 1.97539$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak (Penggunaan smartphone tidak berpengaruh terhadap minat pemanfaatan E-banking oleh nasabah bank di Kota Batam) dan  $H_1$  diterima (Penggunaan smartphone berpengaruh terhadap minat pemanfaatan E-banking oleh nasabah bank di Kota Batam). Nilai  $t$  positif artinya pengaruh yang terjadi adalah positif, atau dapat diartikan semakin optimal penggunaan smartphone, maka semakin meningkatkan minat pemanfaatan e-banking. Hipotesis keempat yaitu Penggunaan smartphone berpengaruh terhadap minat pemanfaatan E-banking oleh nasabah bank di Kota Batam diterima.

### **Penggunaan smartphone berpengaruh terhadap minat pemanfaatan SMS Banking oleh nasabah bank di Kota Batam**

Nilai  $t$  hitung variabel budaya organisasi  $> t$  tabel ( $6.465 > 1.97539$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak (Penggunaan Smartphone tidak berpengaruh terhadap minat pemanfaatan E-banking oleh nasabah bank di Kota Batam) dan  $H_1$  diterima (Penggunaan Smartphone berpengaruh terhadap minat pemanfaatan SMS Banking oleh nasabah bank di Kota Batam). Nilai  $t$  positif artinya pengaruh yang terjadi adalah positif, atau dapat diartikan semakin baik Penggunaan Smartphone yang berjalan, maka semakin meningkatkan minat pemanfaatan SMS Banking. Hipotesis kelima Penggunaan Smartphone berpengaruh terhadap minat pemanfaatan SMS Banking oleh nasabah bank di Kota Batam diterima.

## **4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut (1) Penggunaan smartphone oleh nasabah bank kota batam telah optimal. (2) Minat pemanfaatan E-Banking oleh nasabah bank kota batam dipersepsikan tinggi. (3) Penggunaan SMS Banking oleh nasabah bank kota batam dipersepsikan baik. (4) Penggunaan smartphone berdampak positif terhadap *service* bank melalui program E-Banking dan mempunyai pengaruh signifikan. (5) Penggunaan smartphone berdampak positif terhadap *service* bank melalui program SMS Banking dan mempunyai pengaruh signifikan.

## **Daftar Pustaka**

- Adaguonodo et al. 2007. *SMS Banking Services: A21<sup>st</sup> Century Inovation In Banking Technology*. Vol 4.
- Ali, Hapzi; Wangdra, Tonny (2010). *Sistem Informasi Bisnis*. Penerbit Baduose Media. Jambi.
- Bratadharna, Angga. (2012). BRI Bidik 5 Juta Transaksi SMS Banking Hingga Akhir Tahun. [Http://www.infobanknews.com](http://www.infobanknews.com). 7, February, 2012.
- Budiono, Fahrizal Lukman. (2013). *Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta*. Vol 11(2).

- Kusuma, Dewi Rachmat. (2013). Danamon Kembali Luncurkan Layanan SMS Banking. [Http://www.finance.detik.com](http://www.finance.detik.com). 29, Agustus, 2013.
- Dube Thulani.et.al (2011). *adoption and use of SMS/Mobile Banking service in Zimbabwe:an exploratory study.vol 16 (2)*.
- Erlina (2011). *Metode Penelitian*. Penerbit USU Press. Medan.
- Hanudin Amin,T. Ramayah (2010). *SMS banking: Explaining the effects of attitude, social norms and perceived security and privacy. vol 41 (21) 1-15*.
- Maharsi, Sri (2006). *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking Di Surabaya.Vol 8 (1)*.
- Musfiqon (2012). *Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan*. Penerbit PT. Prestasi Pustakarya. Jakarta.
- Yoga, Paulus. (2012). Bank Mandiri Klaim Volume Transaksi Setahun Mencapai 1 Miliar. [Http://www.infobanknews.com](http://www.infobanknews.com). 15, March, 2012.
- Pinontoan, wulan (2013). *Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Cabang Manado. Vol 1 (4)*.
- Priyatno, Duwi (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Mediakom. Jakarta.
- Sugiyono (2012).*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Sutarman (2009). *Pengantar Teknologi informasi*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Umar, Husein (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Penerbit PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Utomo, Eko Priyo. 2012.*Tip dan trik Seputar Android dan Blackberry*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Vyctoria (2013). *Bongkar Rahasia E-banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Wibowo, Agung Edy (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Gaya Media. Yogyakarta.
- Yolanda, Jessica. (2013). *Hubungan penggunaan smartphome blackberry dengan kinerja karyawan pt. Asuransi umum bumiputera muda 1967 cabang samarinda. Vol 1(3)*.
- Yusnaini. (2010). *Pengaruh Pelayanan Intrnet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Bank Swasta.Journal Dinamika Akuntansi. Vol 1(2):1-9*.