

# PROSIDING

## SEMINAR NASIONAL EKONOMI

### Tema :

*The 2<sup>nd</sup> BESIPA Conference 2019 “Business and Economic in Industry 4.0. Era”*

**Medan, 04 Juli 2019**

### Speaker :

Prof. Dr. Rahmawati, M.Si, Ak. CA (Universitas Sebelas Maret)

Prof. Dr. Dyah Sawitri, M.M. (Univesitas Gajayana Malang)

Dr. Yuningsih, M.Com, CPA ( Curtin University Perth Australia)

Dr. Ivan Elisabeth Purba, M.Kes (Universitas Sari Mutiara Indonesia)

**Business and Economic Asia Pacific (BESIPA)**



# PROSIDING

## SEMINAR NASIONAL EKONOMI

### Tema :

*“The 2<sup>nd</sup> BESIPA Conference 2019 “Business and Economic in Industry 4.0. Era”*

### Steering Committee :

Suwarno, SE., M.Ak., Ak., CA., CIBA  
Prof. Dr. Rahmawati, M.Si, Ak. CA  
Prof. Dr. Dyah Sawitri, SE., MM  
Prof. Dr. Djoko Suharjanto, M.Com (Hons)

### Organnizing Committee :

Harjanto Suwardono, SE., MM.,Ak., CA.,CIBA  
Muharti, SE., MM  
Pangi Bulan , SE. MM  
Albafery, SE.,M.Sc  
Idris, SE., MM  
Rosanna Purba, SE., M.Si  
Heri Enjang Syahputra, SE., M.Ak  
Roberto Roy Purba, SE., M.Sc  
Eva Margareth Sarah Nainggolan, SE., M.Si  
Idahwati, SE., M.Si  
Elisabeth Tambunan, SE, MM

Editor : Nurjayatu, S.H, Rinawati, SE, M.Ak., Ak , M. Aldi Sri W

### Reviewer :

Prof. Dr. Rahmawati, M.Si, Ak. CA  
Prof. Dr. Dyah Sawitri, SE., MM  
Dr. Rispantyo, M.Si  
Prof.Dr. Malia Muis, MM  
Suwarno, SE., M.Ak., Ak., CA., CIBA  
Prof. Dr. Mahlia Muis, SE, M.Si

### Business and Economic Asia Pacific (BESIPA)

Komplek Taruna III No 3, Pekanbaru

Telp : 082283302875

[besipa2018@gmail.com](mailto:besipa2018@gmail.com)

Website : <http://www.besipa.org>

ISBN 9 786025 245503

Hak Penerbitan oleh BESIPA



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya sehingga Seminar Nasional di Medan 2019 dapat terlaksana dengan baik dan prosiding ini dapat diterbitkan. Prosiding ini memuat sejumlah artikel hasil penelitian di bidang ekonomi (akuntansi, manajemen dan pembangunan/ilmu ekonomi), yang dipresentasikan pada acara Seminar Nasional di Medan 2019 yang dilaksanakan oleh BESIPA Rangkaian acara diselenggarakan pada tanggal 04-05 Juli 2019, meliputi kegiatan workshop dan callpaper.

Penerbitan prosiding ini diharapkan dapat digunakan sebagai data sekunder dalam pengembangan penelitian dibidang akuntansi di masa mendatang, serta dijadikan bahan acuan dalam praktek akuntansi. Kami bersyukur bahwa acara kami mendapat respon yang sangat baik dari berbagai Universitas dan Instansi. Atas terselenggaranya acara ini, kami mengucapkan terimakasih. Kami menyadari bahwa prosiding ini tidak luput dari kekurangan, untuk segala saran dan kritik membangun kami harapkan demi perbaikan prosiding pada terbitan tahun yang akan datang.

Semoga penyelenggaraan acara ini bermanfaat bagi kemajuan kita bersama.

Medan, 04 Juli 2019

PANITIA



## SAMBUTAN

**Assalamu’alaikum Wr.Wb**

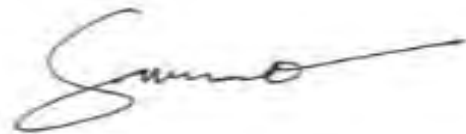
Alhamdulillah, akhirnya melalui persiapan yang matang panitia BESIPA dapat menyelenggarakan kegiatan dengan lancar dan menghasilkan sebuah buku prosiding edisi ke 2 tahun 2019 yang merangkum tema actual yang dipaparkan. Oleh karena itu, rasa syukur patut kiranya kita panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia Nya kepada kita semua.

Prosiding edisi 2 tahun 2019 ini merupakan dokumen karya ilmiah para peserta *call for papers* di bidang akuntansi, manajemen dan ilmu pembangunan/ilmu ekonomi. Diharapkan prosiding edisi ke 2 tahun 2019 ini dapat memberikan gambaran mengenai kemajuan penelitian dibidang akuntansi, manajemen dan ilmu pembangunan/ilmu ekonomi dan bermanfaat bagi para praktisi maupun akademisi. Atas nama BESIPA, pada kesempatan ini ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah menyumbangkan tenaga dan pikiran terutama dalam penyelenggaraan acara, teritama kepada narasumber dan moderator yang telah memberikan dukungan dan bantuan tas kelancaran acara ini. Kepada panitia pelaksana dan dewan penyunting, kami ucapkan terima kasih atas penerbitan prosiding edisi ke 2 tahun 2019 ini.

Semoga prosiding ini dapat meyumbangkan manfaat yang besar bagi pengembangan khasanah ilmu dibidang akuntansi. Terimakasih.

**Wassalamu’alaikum Wr.Wb**

Medan, 04 Juli 2019



**Suwarno, SE., M.Ak., Ak.,CA., CIBA**  
**Ketua BESIPA**



## DAFTAR ISI PROSIDING BESIPA

	Halaman
1 EFFECT OF PERCEIVED VALUE ON BEHAVIORAL INTENTION: CUSTOMER SATISFACTION AS MEDIATION VARIABLE (Survey on Credit Customers at PD BKK Karanganyar)	1
2 PENDAMPINGAN DAN PELATIHAN AKUNTANSI DAN WARNA ALAM CAMPUR BUBUK TULANG SAPI DI UKM BATIK BANTUL BRENDA (Rahmawati, Djoko Suhardjanto, Muthmainah, Subekti Djamaluddin, Setianingtyas Honggowati, Fitri Susilowati, dan Sarah Rum Handayani)	2
3 MANAGEMENT OF BATIK BUSINESS TO MARKET-ORIENTED CONSUMER’S REFERENCE (Adcharina Pratiwi, Asri Laksmi Riani, Sarah Rum Handayani Pinta, M.Harisudin, Siti Nurlaela, Suranto)	3
4 DEVELOPMENT OF BATIK BUSINESS ACCORDING TO MARKET-ORIENTED CONSUMER PREFERENCES (Adcharina Pratiwi, Asri Laksmi Riani, M.Harisudin, Sarah Rum Handayani Pinta, Siti Nurlaela, dan Suranto)	4
5 ANALYSIS OF MONETARY POLICY TRANSMISSION MECHANISM IN INDONESIA DURING THE PERIOD OF 2000-2014 (A Study of Keynesian Approach) (Deswita Herlina dan Iis Ismawati)	5
6 PENGEMBANGAN KEWIRAUSAHAAN BERBASIS POTENSI LOKAL PADA USAHA KERAJINAN TANGGUI KELURAHAN ALALAK KECAMATAN BANJARMASIN UTARA KOTA BANJARMASIN (Fadma Yulianti dan Rofiqah Wahdah)	6
7 Differences Investor response to micro and macro fundamental information before and after the global crisis (Iis Ismawati dan Helmi Yazid)	7
8 Pengaruh Jaringan Sosial, Budaya Inovatif Organisasi, dan Pengendalian Formal Terhadap Managerial Entrepreneurship Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kalimantan (Subbekti Djamaludin, Rahmawati, dan Saifhul Anuar Syahdan)	8
9 ANALISIS PENGARUH PELATIHAN, MOTIVASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA GURU SEKOLAH DASAR (SD) SWASTA SULTAN AGUNG PEMATANGSIANTAR (Marthin Hutler Ambarita dan Acai Sudirman)	9
10 PENGARUH KARAKTERISTIK PEMERINTAH DAERAH TERHADAP KINERJA PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA DI	10



	INDONESIA (Akhmad Yafiz Syam dan Fahmi Rizani)	
11	MODAL SOSIAL DAN UPAYA MENGURANGI KEMISKINAN (Tri Siwi Nugrahani, Suharni, Saptatiningsih, dan Esti Setiwati)	11
12	Peran Media Sosial: Solusi Pemasaran Bagi Produk UMKM Kota Banjarmasin (Lisandri dan Norbaiti)	12
13	AKUNTABILITAS PENGELOLAAN DANA DESA (Agus Budiatmanto, Indrian Supheni, Rahmawati dan Agung Nur P)	13
14	ACCOUNTING QUALITY DALAM PERSPEKTIF STAKEHOLDER THEORY (Adeng pustikaningsih dan Rahmawati)	14
15	THE EFFECT OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) AND CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DISCLOSURE ON FIRM VALUE (Saparila Worokinasih)	15
16	Media Pemasaran Universitas Pilihan Millennial sebagai Sumber Informasi dalam Memilih Institusi Pendidikan Tinggi: Sebuah Analisis Eksplorasi (Andriani Kusumawati)	16
17	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CADANGAN DEvisa INDONESIA (Sri Sulasmiyati)	17
18	EXPLORING ENTREPRENEURIAL EXIT: DIFFERENTIATING BETWEEN TWOFOLDS OF ENTREPRENEURS (A STUDY OF SMES & START-UP FOUNDERS IN MALANG-SURABAYA- INDONESIA) (Mohammad Iqbal dan Rizal Alfisyahr)	18
19	PERAN ETIKA SEBAGAI MODERATOR PADA HUBUNGAN FUNGSI MENTORING DAN KINERJA AUDITOR INTERNAL PEMERINTAH (Rispanyo dan Rahmawati)	19
20	ANALISIS DETERMINAN MANAJEMEN LABA SETELAH IPO (Razky Alifan Gusmy, Umi Muawanah dan Dyah Sawitri)	20
21	PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN PENDIDIKAN DALAM PENERAPAN AKUNTANSI BERBASIS AKRUAL PADA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN GORONTALO UTARA (Ilyas Lamuda)	21
22	PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA PEMERINTAH DAERAH PROVINSI GORONTALO (Meimoon Ibrahim dan Ilyas lamuda)	22
23	PENGARUH STRUKTUR MODAL, LIKUIDITAS, STRUKTUR AKTIVA, DAN PERPUTARAN AKTIVA TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN INDUSTRI KONSUMSI (Neti Rukma Rahayu, Siti Nurlaela dan Kartika Hendra Titisari)	23
24	Strategi Diversifikasi Produk Makanan Ringan Khas Trenggalek guna Meningkatkan Daya Saing di Era SDGs dengan Menggunakan Bisnis Model Canvas (Dyah Sawitri dan Endang Suswati)	24
25	KAJIAN EMPIRIK PERILAKU RAMAH LINGKUNGAN MAHASISWA: IDENTIFIKASI FAKTOR DAN HAMBATANNYA (Arum Darmawati, Tony Wijaya dan Andreas M	25



Kuncoro)	
26 ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR MEREK HONDA PADA PT. CAPELLA DINAMIK NUSANTARA CABANG SELATPANJANG (Muharti, Yurizal M, Azwardin dan Yati Mulyani)	26
27 ANALISIS PENGARUH BIAYA PROMOSI ONLINE TERHADAP VOLUME PENJUALAN IKAN SALAI PADA PD. TUAH SEKATA PANGKALAN KERINCI (Idris, Marwan, Subagya Akbarinov dan Suryadi)	27
28 ANALISIS PENGARUH ALOKASI DANA TERHADAP LABA PADA PT.BANK RIAU CABANG SELATPANJANG (Rinawati, Darimi, Yurnani dan Wahyu S)	28
29 PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AIR BERSIH PADA BADAN PENGELOLA AIR BERSIH DI KECAMATAN KUALA KAMPAR (Pangi Bulan, Budi Asfiandi, Martias dan Widodo)	29
30 HUBUNGAN MOTIVASI GURU DENGAN LINGKUNGAN KERJA DAN KOMPENSASI PADA SD GAMBUT MUTIARA KECAMATAN TELUK MERANTI (Albafery, Hafizan, Aready dan Zalinarti)	30
31 ANALISIS FRAUD DIAMOND UNTUK MENDETEKSI FINANCIAL STATEMENT FRAUD DI PERUSAHAAN INFRASTRUKTUR, UTILITAS DAN TRANSPORTASI (Shania Natalie, Monica Octavia Tantri, Tania, Caren, Namira Ufrida Rahmi)	31
32 ANALISIS PENGARUH NIM, BOPO, LDR, LEVERAGE DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP KINERJA KEUANGAN DENGAN MODAL INTELEKTUAL SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PERUSAHAAN PERBANKAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK (Budianto)	32
33 REGIONAL BUDGET PERFORMANCE OF GOVERNMENT THROUGH ANALYSIS OF VARIANCE AND EXPENDITURE GROWTH IN NORTH SUMATRA PROVINCE (Eka Nurmala Sari, and Dewi Yulina Nasution)	33
34 IMAGE ON THE DECISION TO STAY AT THE GRANDHIKA HOTEL SETIA BUDI MEDAN (Elisabet Tambunan)	34
35 ETIKA BISNIS PADA KELURAHAN AJIBATA KECAMATAN PARAPAT KABUPATEN SIMALUNGUN SUMATERA UTARA (Eva Margareth Sarah Nainggolan)	35
36 PENINGKATAN EKONOMI KREATIF BUDIDAYA PERIKANAN DARAT MELALUI PELATIHAN PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SECARA SEDERHANA DI KELURAHAN TITI PAPAN KECAMATAN MEDAN MARELAN	36



	(Heri Enjang Syahputra dan Owen De Pinto Simanjuntak)	
37	Analisis Kelayakan Pengembangan Geosite Geopark Kaldera Toba Silahisabungan menjadi Destinasi Wisata Milenial (Karmel Hebron Simatupang)	37
38	PENGARUH PROFIT DAN HUTANG TERHADAP FREE CASH FLOW PADA CV PERMAI LESTARI MEDAN (MARUPA SIREGAR)	38
39	PENGUATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA USAHA MIKRO MELALUI PELATIHAN AKUNTANSI PENCATATAN KEUANGAN DI DESA MEKAR SAWIT KECAMATAN SAWIT SEBERANG KABUPATEN LANGKAT (Mei Friska Sinaga)	39
40	Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Jasa Transportasi Online GrabBike (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia) (Mery Lani Purba, Elizabeth Haloho)	40
41	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. BALAI LELANG SERASI (ibid) CABANG MEDAN (Nurbeti Sinulingga)	41
42	PENGARUH MODAL KERJA TERHADAP SISA HASIL USAHA PADA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA VETERINA MEDAN (Renika Hasibuan dan Tia Novira Sucipto)	42
43	PENGARUH PENYALURAN KREDIT, TINGKAT SUKU BUNGA DAN KECUKUPAN MODAL TERHADAP PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN PERBANKAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2012-2014 (RIKA MEIHAYANI GINTING)	43
44	PENDIDIKAN DAN LATIHAN TERHADAP IBU- IBU RUMAH TANGGA SEBAGAI PENDIDIK DAN PENOPANG EKONOMI KELUARGA DI PINGGIRAN LAUT MARTUBUNG MEDAN (Roberto Roy Purba)	44
45	LITERASI KEUANGAN BAGI KELOMPOK USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DI KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN (Rosanna Purba)	45
46	FRAMING DALAM PEMBUATAN KEPUTUSAN Pengujian Prospect Theory dan Fuzzy-Trace Theory (Barkah Susanto, Rahmawati, Djuminah dan Muthmainah)	46
47	Pengujian Empiris Corporate Social Responsibility Terhadap Profitabilitas Perusahaan Manufaktur di BEI Periode 2013-2017 (Fitri Susilowati, Hari Purnama dan Suryanto)	47
48	Penerapan Manajemen Kinerja, Kesesuaian Pendidikan dan Pengalaman Kerja dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) (Studi pada SKPD Kabupaten Barito Kuala) (Yanuar Bachtiar, Tri Ramaraya Koroy dan Dewi Fitriana)	48





	Pratiwi)	
49	KINERJA DAN NILAI PERUSAHAAN DALAM PRIVATISASI BUMN DI INDONESIA (V.Wiratna Sujarweni dan Kusuma Retno)	49
50	Evaluation Model Minimum Service Standards Pacitan Public Hospital in Providing Public Sector Service to the Community in the Pacitan Region, East Java (Tetuko Rawidyo Putro dan Riwi Sumantyo)	50
51	THE DIFFERENCES PERFORMANCE OF INTERNAL AUDIT IN STATE AND PRIVATE UNIVERSITIES IN INDONESIA (Dhyah Setyorini)	51
52	ANTESEDEN KEPUASAN PADA NIAT PEMBELIAN ULANG DI NDALEM KOPI SOLO ANYAR, SURAKARTA (Marjam Desma Rahadhini)	52
53	PERAN SELF EFFICACY DAN TRAINING RETENTION DALAM MENINGKATKAN TRANSFER OF TRAINING DENGAN MOTIVATION TO TRANSFER SEBAGAI PEMEDIASI (Anastasia Riani Suprpti dan Dicky Ari Susanto)	53
54	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesiapan Pelaku Usaha Dalam Mengintegrasikan Konsep Revolusi Industri 4.0 Studi Kasus pada Industri Tekstil (Tenun, Bordir dan Batik) (Mamik Indaryani dan Dina Lusianti)	54
55	ANALISIS CLUSTER PENGELOMPOKAN KEPRIBADIAN WARGA BINAAN PEMASYARAKATAN DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 (Retno Ryani Kusumawati, Retika Najmamulat, dan Hannibal)	55
56	PENGARUH TAX PLANNING TERHADAP NILAI PERUSAHAAN DENGAN KEPEMILIKAN MANAJERIAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Iin Setiawati dan Ayu Noorida Soerono)	56
57	Analisis Dewan Komisaris, Komisaris Independen, Konsentrasi Kepemilikan pada Manajemen Laba dengan kualitas audit sebagai variabel moderasi (Dabella Yunia dan Kurniasih Dwi Astuti)	57
58	THE IMPACT OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) TOWARDS THE TAX AGGRESSIVENESS (EMPIRICAL STUDY OF THE LISTED MINING COMPANIES IN THE INDONESIAN STOCK EXCHANGE) (Dimita Purba)	58
59	ANALISIS PENGARUH KELEMBAGAAN, KOMPETENSI ASESOR DAN PELATIHAN, TERHADAP KINERJA ASESOR PENGELASAN PADA INDUSTRI MANUFAKTUR INDONESIA (Mahlia Muis, Muhammad Idrus Taba dan Affandi Agusman)	59



60	WHISTLEBLOWING AND PREVENTION OF FRAUDS: TESTING THE EFFECT OF FORMAL RETALIATION MODERATION (Ponny Harsanti dan Sri Mulyani)	60
61	<b>PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, KEMUDAHAN, RESIKO, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP PEMAKAIAN ULANG INTERNET BANKING (Studi Empiris Pada Salah Satu Bank BUMN di Kota Medan) (Lili Wardani Harahap)</b>	<b>61</b>
62	PENERAPAN THEORY PLANED BEHAVIOR DENGAN STUCTURAL EQUATION MODELLING BAGI MAHASISWA WIRAUSAHA BARU 2016 (Adeng Pustikaningsih, Ilmawan Mustaqim, Endra Murti Sagoro, Arwan Nur Ramadhan dan Sumaryanto)	62
63	Accounting Policy Choice from the Positive Accounting Theory Perspective (Ruswan Nurmadi dan Liza Novietta)	63
64	Pengaruh Likuiditas, Solvabilitas dan Profitabilitas Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Yang Terdaftar di Indexs LQ 45 (Sepbeariska Manurung)	64
65	DISCLOSURE QUALITY MEMEDIASI HUBUNGAN ANTARA KONVERGENSI IFRS DAN PROFIT SHIFTING SERTA AUDIT QUALITY SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI PADA PERUSAHAAN MULTINASIONAL DI INDONESIA TAHUN 2013-2018) (Duma Megaria Elisabeth)	65
66	PEMBERDAYAAN EKONOMI AGROWISATA JAWA UNIK DI KABUPATEN KLATEN PROVINSI JAWA TENGAH INDONESIA (Siti Nurlaela, Bambang Mursito, M. Fajar Shodiq, Pramono Hadi, Rahmawati)	66
67	Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Capella Dinamik Nusantara Cabang Selatpanjang (Amrun, Dewi Asfiandi, Zalinarti, Aready dan Mardian)	67
68	PENINGKATAN KUALITAS SUMBERDAYA MANUSIA PELAKU USAHA KACANG ARAB MELALUI PELATIHAN KEUANGAN SEDERHANA DAN BRANDING DENGAN PEMASARAN ONLINE UNTUK MEMPERLUAS PANGSA PASAR (Bongsu Hutagalung, Arif Qaedi Hutagalung, Aisyah, Ibnu Austrindaneey Sina Azhar)	68



**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI,  
KEMUDAHAN, RESIKO, DAN FITUR LAYANAN  
TERHADAP PEMAKAIAN ULANG  
*INTERNET BANKING*  
(Studi Empiris Pada Salah Satu Bank BUMN di Kota Medan)**

Lili Wardani Harahap

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan

**ABSTRAK**

Mobilitas hidup yang semakin meningkat menuntut kita untuk melakukan transaksi perbankan secara lebih cepat dan tepat. Hal ini mengharuskan bank di Indonesia merebut pangsa pasar dengan menciptakan inovasi baru salah satunya berupa *internet banking*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh bukti atas pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan dalam penggunaan, resiko, dan fitur layanan terhadap pemakaian ulang *internet banking*.

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara parsial persepsi teknologi informasi, kemudahan dalam penggunaan dan resiko tidak berpengaruh terhadap pemakaian ulang *internet banking*, sedangkan variabel fitur layanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat pemakaian ulang *internet banking*. Secara simultan variabel persepsi teknologi informasi, kemudahan dalam penggunaan, resiko dan fitur layanan berpengaruh terhadap pemakaian ulang *internet banking*.

**Kata Kunci:** Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan , Resiko, Fitur Layanan, Dan Pemakaian Ulang *Internet Banking*.

## Pendahuluan

Teknologi informasi dalam dunia bisnis saat ini sudah menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan operasional suatu perusahaan terlebih karena semakin terbukanya pasar global. Hal itu menyebabkan banyak perusahaan di dunia harus mengubah dirinya menjadi pembangkit daya (*Power house*) dalam berbagai kegiatan *e-business*, *e-commerce* dan usaha teknologi informasi lainnya yang bersifat global. Oleh karena itu dunia usaha dan pemangku kepentingan didalamnya mau tidak mau harus memahami bagaimana mengelola fungsi organisasi dengan baik melalui teknologi informasi yang sesuai dengan bidang usahanya.

Tidak dapat dipungkiri lagi, dengan adanya teknologi yang canggih segalanya menjadi mudah dan sederhana. Teknologi dimanfaatkan oleh berbagai pihak dalam usaha dan bisnisnya untuk mengoptimalkan pelayanan mereka bagi para penggunanya dan juga untuk membuat lebih efektif dan efisien pekerjaannya. Sesuai dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dan semakin modern, maka komunikasi yang efektif dan efisien pun semakin dibutuhkan sehingga banyak orang ingin untuk menciptakan alat yang dapat membantu manusia dalam mengatasi masalahnya terhadap komunikasi sehingga terciptalah internet.

Mobilitas dan tuntutan hidup yang semakin tinggi meminta kita untuk melakukan transaksi perbankan secara cepat di mana saja. Setelah terbukti bahwa bertransaksi melalui ATM tidak kebal aksi kejahatan, nasabah bank kini melirik sms banking dan *mobile banking* (m-banking) sebagai alternatif layanan yang lebih aman. Tuntutan tersebut juga menjadi keharusan bagi bank – bank di Indonesia untuk merebut pangsa pasar dengan menciptakan inovasi – inovasi produknya salah satunya dengan menyemarakkan penggunaan *internet banking*.

*Internet banking* dapat digunakan untuk bermacam – macam transaksi online beberapa diantaranya yaitu: 1) untuk mengecek saldo rekening dan history transaksi bank; 2) membayar berbagai macam tagihan; 3) transfer antar *account*. Diharapkan transaksi yang ditawarkan oleh bank semakin berkembang sesuai

kebutuhan setiap nasabah, karena *internet banking* adalah *customer based* sehingga pangsa pasar yang dilayani diharapkan akan semakin luas.

Nasabah bank di negara kita masih banyak yang menggunakan *internet banking* sekedar untuk mengecek saldo tabungan mereka saja, oleh sebab itu bank – bank yang ada di Indonesia diharapkan mampu berinovasi untuk menarik minat nasabah dan meningkatkan *value* bank tersebut di mata publik. Transaksi *e-payment* dapat lebih dikembangkan dalam aktivitas bisnis sehingga nasabah benar – benar bisa menikmati manfaat dari keunggulan penggunaan *internet banking* tersebut. Suatu produk atau jasa mungkin sudah tersedia untuk beberapa waktu. Tetapi yang penting bagi bank adalah menganalisis dan memahami perilaku konsumen untuk memutuskan akan menggunakan suatu produk baru atau tidak.

### **Perumusan Masalah**

Perumusan masalah yang dapat digambarkan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi teknologi informasi berpengaruh terhadap pemakaian ulang *internet banking*?
2. Apakah kemudahan dalam penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *internet banking*?
3. Apakah resiko berpengaruh terhadap penggunaan *internet banking*?
4. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap pemakaian ulang *internet banking*?
5. Apakah persepsi teknologi informasi, kemudahan, resiko dan fitur layanan berpengaruh secara simultan (bersama – sama) terhadap pemakaian ulang *internet banking*?

### **Tinjauan Pustaka**

1. Pengertian teknologi Informasi

Teknologi Informasi yang disingkat TI atau sering disebut IT memiliki banyak sekali pengertian. Namun ada baiknya kita mengetahui pengertian

teknologi informasi dari orang yang tepat. Hal itu tentu diperlukan untuk mendapatkan definisi yang objektif. Oleh sebab itu dibawah ini di jelaskan beberapa pengertian teknologi informasi: Menurut Oxford (1995) Teknologi Informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi dalam bentuk apapun termasuk kata – kata, bilangan dan gambar.

Menurut Haag dan Keen (1996), definisi dari teknologi informasi adalah sebagai berikut:

Teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai seperangkat alat yang terdiri dari komputer dan *software-software* pendukungnya yang membantu sumber daya manusia untuk bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi sehingga menghasilkan suatu informasi (Mashude, 22 Maret 2013).

## **2. Kemudahan**

Individu percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan bebas dari kesalahan merupakan suatu bentuk kemudahan penggunaan teknologi komputer yang ditawarkan (*perceived ease of use*). Persepsi ini kemudian akan berdampak pada perilaku nasabah, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan suatu sistem, maka secara otomatis akan semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi (Igbaria, 2000 dalam Saputro dan Sukirno).

## **3. Resiko**

Resiko adalah bahaya, akibat atau konsekuensi yang dapat terjadi akibat sebuah proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang (Sumarno, 2008). Jika dikaitkan dengan internet banking maka dapat disimpulkan bahwa resiko ini adalah suatu kondisi keraguan yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan melakukan atau tidak melakukan transaksi secara online. Untuk mengambil keputusan mengikuti trend transaksi online seseorang harus mempertimbangkan berbagai macam hal seperti jarak, suasana yang bersifat pribadi dan infrastruktur global yang tentu saja mengandung banyak resiko.

Resiko dalam konteks bisnis dan lembaga keuangan tidaklah selalu mewakili sesuatu hal yang buruk. Kenyataannya Risiko bisa mengandung di dalamnya suatu peluang yang sangat besar bagi mereka yang mampu mengelolanya dengan baik.

#### **4. Fitur Layanan**

Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara online atau tidak. Konsep kepercayaan disini adalah kepercayaan kepada penyelenggara transaksi online dan kepercayaan pada kelengkapan fitur layanan yang terdapat di dalam *internet banking*.

#### **Hipotesis Penelitian**

Adapun hipotesis dalam penelitian ini antara lain:

- H1. :Persepsi teknologi informasi berpengaruh positif terhadap pemakaian ulang *internet banking*.
- H2. :Kemudahan dalam penggunaan berpengaruh positif terhadap pemakaian ulang *internet banking*.
- H3. :Resiko berpengaruh positif terhadap pemakaian ulang *internet banking*.
- H4. :Fitur layanan berpengaruh positif terhadap pemakaian ulang *internet banking*.
- H5. :Persepsi teknologi informasi, kemudahan, resiko dan fitur layanan berpengaruh positif secara bersama – sama (simultan) terhadap pemakaian ulang *internet banking*.

#### **Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya, diambil serta dicatat untuk pertama kalinya. Data primer yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data identitas responden. Untuk memperoleh data yang akurat dan dapat dipercaya kebenarannya, tepat pada waktunya dan dapat memberikan gambaran

permasalahan secara keseluruhan masalah yang akan diteliti oleh penulis maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner (Daftar Pertanyaan)

Kuesioner (Angket) adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar isian atau daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan disusun sedemikian rupa sehingga calon responden hanya tinggal mengisi atau menandainya dengan mudah dan cepat.

### **Jenis Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuantitatif dengan alat uji statistik. Objek dari penelitian ini adalah nasabah Bank BNI yang pernah menggunakan kembali *internet banking*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner secara langsung dengan metode *random sampling*. Teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS 17.0. Kuesioner diuji dengan uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Kemudian uji hipotesis dilakukan dengan uji F dan uji t.

### **Uji Hipotesis**

Menurut Wahid Sulaiman (2004) jika suatu variabel dependen bergantung pada lebih dari satu variabel independen, hubungan kedua variabel tersebut disebut analisis regresi berganda (Situmeang, 2012). Persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + e$$

Dimana:

$\beta_0$  : Koefisien konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  : Koefisien regresi

$x_1$  : Persepsi terhadap teknologi informasi

$x_2$  : Kemudahan dalam penggunaan



$x_3$	:Resiko
$x_4$	:Fitur layanan
$y$	: Minat menggunakan ulang
$e$	: <i>error</i>

## Hasil

Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara persepsi teknologi informasi terhadap pemakaian ulang *internet banking* melihat jumlah nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  dan tingkat signifikansinya di atas 0,05 maka variabel tersebut tidak berpengaruh. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa H1 ditolak atau tidak dapat diterima. Fenomena ini bertolak belakang dengan kajian penelitian terdahulu yang digunakan untuk membangun hipotesis yang menyatakan bahwa persepsi teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian ulang *internet banking*. Variabel persepsi teknologi informasi terbukti tidak berpengaruh terhadap tingkat pemakaian ulang *internet banking* dikarenakan nasabah kurang memanfaatkan pengetahuan mereka tentang teknologi informasi dalam melaksanakan kegiatan mereka.

Pemakaian ulang pada penelitian ini diukur dari tingkat keseringan nasabah bank dalam menggunakan *internet banking* dalam setiap proses transaksi yang dilakukannya untuk mempermudah pelaksanaan tugas – tugasnya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap nasabah, faktor persepsi teknologi informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat pemakaian ulang *internet banking* dipengaruhi oleh perilaku nasabah, dimana banyak nasabah yang tidak begitu memahami tentang peranan teknologi informasi sehingga mereka kurang mengetahui penggunaan *internet banking* secara maksimal. Selain disebabkan oleh perilaku nasabah teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap pemakaian ulang *internet banking* dari segi pendidikan responden dalam penelitian ini didominasi oleh lulusan SMA sekitar 47 orang, sehingga mengakibatkan kurangnya pemahaman tentang teknologi informasi dan kemudahannya. Kurangnya pengetahuan nasabah tentang teknologi informasi mengakibatkan responden tidak begitu mengetahui bagaimana kontribusi teknologi informasi terhadap perkembangan *internet banking*. Sehingga nasabah rata – rata

menggunakan internet banking karena mengikuti perkembangan produk dari bank tanpa mengetahui secara pasti bagaimana hal kedua hal itu saling berhubungan.

Penelitian ini tidak mendukung penelitian Gilang Rizky (2010), yang memberikan bukti empiris bahwa faktor persepsi teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pemakaian ulang *internet banking*.

#### **a. Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap pemakaian ulang**

Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan dalam penggunaan terhadap pemakaian ulang walaupun nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  dikarenakan nilai signifikansinya di atas 0,05. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa H2 ditolak atau tidak dapat diterima.

Kemudahan dalam penggunaan tidak berpengaruh terhadap tingkat pemakaian ulang *internet banking* disebabkan oleh nasabah di Indonesia rata – rata menggunakan internet banking masih sekedar untuk mengecek saldo. Hal ini tentu saja mengakibatkan nasabah mempersepsikan bahwa kemudahan dalam penggunaan internet banking tidak memiliki pengaruh yang signifikan karena nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini belum memanfaatkan secara maksimal semua kemudahan yang dapat diberikan oleh internet banking.

Fenomena ini bertolak belakang dengan kajian penelitian terdahulu yang digunakan untuk membangun hipotesis yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap pemakaian ulang *internet banking*.

#### **b. Pengaruh resiko terhadap pemakaian ulang**

Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa resiko tidak memiliki pengaruh positif terhadap pemakaian ulang internet banking, dilihat dari nilai signifikansi di atas 0,05. Hal ini disebabkan dengan adanya sistem pengamanan yang baik dari bank BNI dengan jumlah transaksi nasabah yang masih relatif kecil dan belum maksimal mengakibatkan nasabah yang

menggunakan internet banking tidak selalu mempertimbangkan keamanan dalam transaksi perbankan mereka karena jika hanya untuk mengecek saldo maka pengamanan yang dari bank sudah cukup maksimal. Akan tetapi berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap responden ada beberapa nasabah yang sudah menggunakan internet banking secara maksimal dan mereka sangat memperhatikan faktor resiko sebelum memutuskan akan melakukan transaksi atau tidak. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel resiko tidak berpengaruh signifikan terhadap pemakaian ulang internet banking disebabkan penggunaan *internet banking* yang belum maksimal.

Fenomena ini bertolak belakang dengan kajian penelitian terdahulu yang digunakan untuk membangun hipotesis yang menyatakan bahwa resiko penggunaan berpengaruh terhadap pemakaian ulang *internet banking*.

### **c. Pengaruh fitur layanan terhadap pemakaian ulang**

Hasil uji hipotesis keempat menunjukkan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian ulang *internet banking*. Fenomena ini sejalan dengan kajian penelitian terdahulu yang digunakan untuk membangun hipotesis yang menyatakan bahwa kelengkapan fitur layanan yang disediakan oleh *internet banking* berpengaruh terhadap pemakaian ulang *internet banking*.

Faktor kelengkapan fitur layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap pemakaian ulang *internet banking* dipengaruhi oleh bagaimana bank mampu memberikan kepuasan kepada nasabah melalui aplikasi – aplikasi yang bersifat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, sehingga nasabah langsung percaya dan memutuskan untuk menggunakan kembali *internet banking*.

**d. Pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan, resiko dan fitur layanan berpengaruh terhadap pemakaian ulang *internet banking*.**

Dari hasil uji ANOVA atau F Test, diperoleh nilai  $F_{\text{Hitung}}$  pada penelitian ini sebesar 13,656 sedangkan  $F_{\text{Tabel}}$  sebesar 2,48, disisi lainnya nilai signifikan bernilai 0,000 dan berada dibawah 0,05.

Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dengan menerima  $H_a$  karena nilai  $F_{\text{Hitung}} > \text{nilai } F_{\text{Tabel}}$  dan nilai signifikan berada dibawah 0,05. Jadi dapat disimpulkan persepsi teknologi informasi, kemudahan, resiko dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian ulang *internet banking* secara bersama – sama.

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linear berganda, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Persepsi teknologi informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian ulang *internet banking*. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi tentang perkembangan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap minat pemakaian ulang nasabah.
- b. Kemudahan tidak berpengaruh terhadap pemakaian ulang *internet banking*. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan yang rendah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian ulang *internet banking*.
- c. Resiko penggunaan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap pemakaian ulang *internet banking*. Hal ini menunjukkan bahwa kecilnya resiko yang ditimbulkan oleh *internet banking*, tidak mempengaruhi tingkat pemakaian ulang *internet banking*.
- d. Fitur layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemakaian ulang *internet banking*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin lengkap aplikasi yang disediakan oleh *internet banking*, maka akan meningkatkan pemakaian ulang *internet banking*.

- e. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel persepsi teknologi informasi, kemudahan, resiko dan fitur layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian ulang *internet banking*.

## **Saran**

Saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya dalam mengembangkan *internet banking* bank juga memperhatikan bagaimana persepsi nasabahnya terhadap perkembangan teknologi informasi. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan menawarkan fasilitas internet banking pada konsumen yang berinteraksi dengan customer service.
2. Untuk lebih meningkatkan pemakaian ulang *internet banking* maka bank sebaiknya meningkatkan kemudahan yang diberikan oleh *internet banking* bagi nasabah dan perusahaan juga memberikan kesadaran kepada nasabah bahwa penggunaan internet banking juga memiliki resiko sehingga terjadi pemahaman pada nasabah akan resiko dengan menggunakan internet banking
3. Fitur layanan mempunyai pengaruh yang kuat dengan variabel minat ulang nasabah menggunakan internet banking, maka diharapkan perusahaan tetap mengupdate fitur-fitur yang dibutuhkan oleh nasabah. Adanya kelengkapan fitur akan memudahkan nasabah dalam mendukung aktivitasnya sehingga nasabah akan terus menggunakan internet banking.
4. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mengembangkan dan menambahkan variabel kepuasan pemakai atau tingkat kepercayaan nasabah.

## Daftar Pustaka

Al-Somali. 2005. *Pemahaman Internet Banking*. Diakses dari <http://nuridha.blogspot.com>, pada tanggal 18 Januari 2012.

Gilang. 2011. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kemudahan, Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Menggunakan Internet Banking (Study Empiris di Bank BCA)* (Skripsi Fakultas Ekonomi UNDIP).

Ghozali, Imam. 2005. "*Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS 12.0*". Semarang : BP UNDIP.

GR. Terry.2006. *Peran Teknologi Informasi*, diakses dari <http://www.teknologibagus.com/2012/03/peran-teknologi-informasi.html> pada tanggal 15 Maret 2012

Haag, Keen. 2000. *Ruang Lingkup teknologi Informasi*, diakses dari <http://tegarchandragunawan.blogspot.com> pada tanggal 01 Januari 2011.

Hanafi, Habib dkk. 2012. "*Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Website UB Terhadap Sikap Pengguna Dengan Pendekatan TAM*". Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Hermana, Budi,2010. "*Pengukuran Kualitas Layanan Internet Banking*". Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1, Volume 15, April 2010.

<https://ibank.bni.co.id>

Jogiyanto. 2007. "*Sistem Informasi Keperilakuan*". Yogyakarta : Andi.

Kadir, A (2003). *Pengenalan sistem informasi*. Yogyakarta: Andi