

## Perilaku Nasabah di Era Digital: Analisis Faktor-Faktor yang Mendorong Penggunaan Electronic Banking (*E-Banking*)

Af Idatunnisak<sup>1</sup>, Marhamah<sup>2\*</sup>, Alfian Setia Anwar<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SEMARANG

e-mail: <sup>2</sup>[marhamahberliana@gmail.com](mailto:marhamahberliana@gmail.com), <sup>3</sup>[biangonar22@gmail.com](mailto:biangonar22@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji pengaruh pengetahuan layanan, jaminan keamanan, kualitas koneksi internet, dan kemampuan bertransaksi terhadap minat nasabah dalam menggunakan e-banking di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk, Cabang Pekalongan. Meskipun jumlah nasabah internet banking meningkat signifikan dalam lima tahun terakhir, tingkat aktivitas transaksi menggunakan E-Banking tetap rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah terhadap e-banking, dengan variabel pengetahuan, keamanan, konektivitas, dan kemudahan transaksi. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Cabang Pekalongan yang menggunakan e-banking. Sampel terdiri dari 96 nasabah yang diambil menggunakan metode *accidental sampling*. Analisis data mencakup statistik deskriptif, uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Penelitian ini meneliti pengaruh pengetahuan layanan, jaminan keamanan, kualitas koneksi internet, dan kemampuan bertransaksi terhadap minat nasabah BRI Cabang Pekalongan dalam menggunakan electronic banking. Berdasarkan analisis data yang valid dan reliabel, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, dengan nilai signifikansi  $< 0,05$ . Koefisien determinasi sebesar 0,871 menunjukkan bahwa variabel-variabel ini menjelaskan 87,1% dari variabilitas minat nasabah. Pengetahuan layanan, jaminan keamanan, kualitas koneksi internet, dan kemampuan bertransaksi menjadi faktor penting dalam meningkatkan penggunaan electronic banking di kalangan nasabah BRI Cabang Pekalongan. Saran yang diberikan kepada BRI cabang Pekalongan adalah Tingkatkan sosialisasi E-Banking dan berikan jaminan keamanan untuk melindungi informasi transaksi nasabah.

**Kata kunci:** Pengetahuan layanan, jaminan keamanan, kualitas koneksi internet, kemampuan bertransaksi, Minat Nasabah

### Abstract

*This study examines the influence of service knowledge, security assurance, internet connection quality, and transaction capability on customers' interest in using e-banking at PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk, Pekalongan Branch. Despite a significant increase in the number of internet banking users over the past five years, the level of transaction activity using e-banking remains low. The study aims to analyze the factors influencing customers' interest in e-banking, focusing on knowledge, security, connectivity, and ease of transaction. The population consists of BRI Pekalongan Branch customers using e-banking, with a sample of 96 customers selected using accidental sampling. Data analysis includes descriptive statistics, validity and reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis testing. The study found that all independent*

*variables significantly influence customer interest, with a significance level of  $< 0.05$ . The determination coefficient of 0.871 indicates that these variables explain 87.1% of the variability in customer interest. Service knowledge, security assurance, internet connection quality, and transaction capability are crucial factors in increasing the use of electronic banking among BRI Pekalongan Branch customers. The recommendations for BRI Pekalongan Branch include enhancing e-banking promotion and providing security guarantees to protect customer transaction information.*

**Keywords:** *Service knowledge, security assurance, internet connection quality, transaction capability, customer interest*

## **1. PENDAHULUAN**

Setiap perusahaan harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan kebutuhan manusia yang terus berkembang, seperti kecepatan, keamanan, fleksibilitas waktu, dan aksesibilitas, tuntutan ini menjadi semakin rumit. Industri perbankan, yang sangat terkait dengan kebutuhan ini, mulai memanfaatkan teknologi internet banking untuk memperluas layanan dan meningkatkan kepuasan nasabah melalui kemudahan transaksi keuangan. Internet banking mulai berkembang di Indonesia pada tahun 1998, dengan Bank International Indonesia (BII) sebagai perintisnya, diikuti oleh Bank Niaga pada tahun 2000, serta Bank Bukopin dan BCA pada tahun 2001 (Apsari et al., 2021).

Pengembangan teknologi informasi, terutama mobile banking, dianggap mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi bank dalam aspek keamanan data, kecepatan layanan, dan daya saing. Pada dasarnya, persaingan dalam memenuhi kebutuhan nasabah adalah menyediakan kemudahan transaksi perbankan (Atieq & Nurpiani, 2022). Dengan menawarkan fasilitas internet banking, bank dapat memperoleh berbagai keuntungan, termasuk memperluas jaringan usaha. Mobile banking menghilangkan batasan fisik bank dan waktu operasional yang terbatas, karena layanan ini dapat diakses dari mana saja dan kapan saja. Hal ini juga mengurangi biaya ekspansi jaringan yang biasanya memerlukan pembukaan cabang baru dan penambahan karyawan.

Saat ini, nasabah menginginkan layanan yang praktis dan sederhana. Fasilitas pendukung untuk produk dan jasa perbankan juga perlu diperhatikan, karena nasabah akan menggunakan fasilitas ini secara langsung dalam bertransaksi. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang dapat memenuhi kebutuhan layanan perbankan secara efektif dan efisien. Perkembangan ini terlihat dari semakin banyaknya penggunaan electronic banking (*e-Banking*) untuk mendukung operasional bank dan mempermudah transaksi nasabah. Dengan meningkatnya minat terhadap internet banking dan aplikasi serupa, bank di seluruh dunia mulai memperkenalkan "Mobile Banking" sebagai saluran perbankan terbaru. Mobile banking diperkenalkan sebagai solusi untuk memfasilitasi pembayaran mobile, yang membuat transaksi lebih mudah bagi nasabah dan pemegang rekening bank (Irmawati & Narew, 2022).

Mobile banking memberikan keuntungan bagi bank dalam mempertahankan daya saing, mengurangi biaya, meningkatkan personalisasi layanan, serta mendukung kegiatan pemasaran dan komunikasi, sekaligus menjaga dan menarik nasabah. Penggunaan mobile banking dianggap menguntungkan baik bagi bank maupun nasabah karena membuat semua transaksi menjadi lebih mudah, praktis, dan efisien. Kemajuan teknologi terkait dengan penggunaan mobile banking harus diikuti dengan tingkat pengetahuan layanan,

jaminan keamanan, kualitas koneksi internet, serta tingkat kemampuan bertransaksi para nasabah. Jika nasabah ingin menggunakan suatu produk, hal pertama yang harus dilakukan adalah memahami produk tersebut. Setelah mengetahui informasi tentang produk, nasabah perlu mengecek keandalannya. Jika produk tersebut dianggap dapat dipercaya, nasabah harus memastikan bahwa produk itu aman digunakan dan mampu menjaga kerahasiaan data mereka. Setelah merasakan tingkat keamanan produk, nasabah harus memastikan apakah produk tersebut mudah digunakan. Pada dasarnya, perilaku pembelian atau minat terhadap penggunaan sering kali dipengaruhi oleh berbagai rangsangan eksternal, baik dari pemasaran maupun lingkungan sekitar. Rangsangan ini kemudian diproses berdasarkan karakteristik pribadi sebelum keputusan penggunaan diambil. Minat merupakan suatu konstruksi mental yang terdiri dari campuran perasaan, harapan, pendirian, dugaan, rasa takut, atau kecenderungan lainnya yang membimbing individu untuk membuat pilihan tertentu (Pambudi et al., 2023).

Pengetahuan individu tentang mobile banking adalah salah satu tantangan utama dalam layanan ini. Banyak orang yang belum menyadari adanya fasilitas mobile banking dalam aplikasi mobile banking yang disediakan oleh bank. Pengetahuan dianggap sebagai faktor krusial dalam pengambilan keputusan. Menurut Yandi et al., (2023), pengetahuan mencakup pengalaman dan informasi yang dimiliki seseorang atau konsumen mengenai produk atau layanan tertentu. Hasil penelitian Pambudi et al., (2023) menyatakan bahwa pengetahuan layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan mobile banking.

Penggunaan *E-Banking* juga tidak terlepas dari kepercayaan nasabah yakni jaminan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan *E-Banking*. Kepercayaan (*trust*) dalam konteks ini adalah sejauh mana seseorang merasa positif terhadap niat baik dan keandalan orang lain dalam situasi yang tidak pasti dan berisiko. Kepercayaan bukan jaminan kebenaran, melainkan sebuah sikap berdasarkan pengetahuan yang dirasakan benar oleh individu. Dalam bisnis perbankan, kepercayaan adalah prinsip utama, karena nasabah menyimpan uang dan menggunakan layanan bank berdasarkan kepercayaan tersebut. Liu dan Leach (2001) menjelaskan bahwa kepercayaan terhadap penyedia jasa mencakup pengetahuan produk, kemampuan memberikan informasi, menyelesaikan masalah, interaksi berulang, dan kepedulian. Di sisi lain, keamanan adalah aspek krusial dalam sistem informasi, khususnya dalam perbankan, karena melibatkan keuangan masyarakat. Keamanan transaksi online fokus pada pencegahan dan deteksi penipuan dalam sistem berbasis informasi yang tidak memiliki bentuk fisik. Meskipun situs belanja online mungkin menawarkan perlindungan privasi dan keamanan, seringkali mereka tidak memberikan rincian tentang cara data pribadi dan transaksi dijamin. Indikator keamanan mencakup kerahasiaan data dan jaminan keamanan (Pambudi et al., 2023). Hasil penelitian Bakhtiar & Kartika (2020) menyatakan bahwa kepercayaan nasabah dari jaminan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan e-banking.

Kualitas koneksi internet menjadi faktor berikutnya dalam menentukan minat nasabah menggunakan e-banking. Kualitas koneksi internet merujuk pada seberapa baik dan stabilnya layanan internet yang diterima oleh pengguna. Beberapa aspek penting dari kualitas koneksi internet meliputi kecepatan unduh (*download speed*), kecepatan unggah (*upload speed*), kestabilan koneksi, latensi (*ping*), kualitas layanan, serta bandwidth. Kualitas layanan adalah faktor utama yang menentukan keberhasilan dalam berbagai jenis usaha atau layanan jasa. Sebagai lembaga keuangan, bank perlu menyediakan pelayanan yang baik untuk menarik minat terhadap produk-produk mereka. Pengetahuan diperoleh

dari pengalaman dan dapat mengubah perilaku seseorang. Kemudahan merujuk pada sejauh mana seseorang merasa teknologi baru dapat digunakan tanpa banyak usaha. Semakin tinggi persepsi kemudahan dalam menggunakan suatu sistem, semakin tinggi pula kemungkinan teknologi tersebut akan dimanfaatkan (Ruslan et al., 2023).

Tingkat kemampuan bertransaksi merujuk pada sejauh mana seseorang atau entitas dapat melakukan transaksi keuangan secara efektif dan efisien. Ini melibatkan beberapa aspek kunci yakni pemahaman teknologi, kemampuan finansial, keamanan dan kepatuhan, kecepatan dan efisiensi, serta akses ke fasilitas dan layanan. Tingkat kemampuan bertransaksi mencerminkan seberapa efektif seseorang dapat melakukan transaksi dalam konteks keuangan, dan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti keterampilan teknis, pengetahuan finansial, dan akses ke sumber daya (Bakhtiar & Kartika, 2020).

Sejumlah 107 bank yang ada di Indonesia, PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk adalah salah satu bank yang menunjukkan kualitas terbaik dalam dunia digital perbankan. Perubahan perilaku masyarakat yang kini lebih memilih transaksi digital telah mempengaruhi volume transaksi e-channel BRI (Ruslan et al., 2023). Dengan meluasnya penggunaan transaksi e-channel, BRI terus mendorong pengembangan digital banking, salah satunya melalui aplikasi BRImo. BRImo berkontribusi besar terhadap transaksi e-channel BRI, sehingga Bank BRI gencar mempromosikan aplikasi BRImo di seluruh kantor, termasuk di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekalongan. Data jumlah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Pekalongan adalah sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Data Jumlah Nasabah Internet Banking BRI Cab. Pekalongan**

Tahun	Jumlah Nasabah	Pertumbuhan Jumlah Nasabah
2019	27.933	64,37 %
2020	39.162	71,32 %
2021	51.825	75,56 %
2022	72.519	71,46 %
2023	96.441	75,19 %

Sumber : PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Pekalongan, 2023

Pada tabel di atas dapat kita simpulkan bahwa signifikansi kenaikan jumlah nasabah internet banking pada jangka lima tahun terakhir menunjukkan pertumbuhan jumlah yang positif dari tahun ke tahun (tidak terjadi penurunan) dan rata-rata pertumbuhan jumlah nasabah pada lima tahun terakhir adalah sebesar 71,58%. Meskipun pertumbuhan jumlah nasabah internet banking BRI semakin meningkat, akan tetapi jumlah nasabah yang telah melakukan transaksi dengan menggunakan *Token* transaksi tidak sebanding dengan pertumbuhan jumlah pertumbuhan nasabah yang telah mendaftar internet banking dari tahun ke tahun. Walaupun berbagai keuntungan telah ditawarkan melalui penggunaan *internet banking* untuk bertransaksi, namun fasilitas Internet Banking BRI ini kurang begitu diminati oleh nasabah untuk bertransaksi. Berikut data jumlah nasabah internet banking BRI yang belum dan telah melakukan transaksi dengan menggunakan token transaksi.

**Tabel 2**

## **Peningkatan Jumlah Nasabah Internet PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Pekalongan**

Tahun	Jumlah Nasabah mendaftar IB (orang)	Jumlah Nasabah Aktif Bertransaksi (orang)	Persentase Nasabah Aktif/Jumlah Nasabah per Tahun
2019	27.933	285	1,02 %
2020	39.162	319	0,81 %
2021	51.825	374	0,72 %
2022	72.519	392	0,54 %
2023	96.441	429	0,44 %

Sumber : Laporan Tahunan BRI, 2023

Pada data di atas, terjadi peningkatan jumlah nasabah yang aktif bertransaksi internet banking BRI, namun peningkatan jumlah tersebut dianggap masih rendah jika dibandingkan dengan pertumbuhan populasi jumlah nasabah internet banking BRI. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar nasabah masih memiliki pengetahuan layanan (pengetahuan) yang masih rendah, akan manfaat dan pengetahuan yang diberikan terhadap layanan internet banking.

Berdasarkan permasalahan dalam latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah yang dikembangkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) apakah pengetahuan layanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan E-banking ? 2.) apakah jaminan keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan E-banking? 3.) apakah kualitas koneksi internet berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan E-banking ? 4.) apakah kemampuan bertransaksi berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan E-banking ?

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) untuk mengetahui pengaruh pengetahuan layanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan E-banking. 2.) untuk mengetahui pengaruh jaminan keamanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan E-banking. 3.) untuk mengetahui pengaruh kualitas koneksi internet terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan E-banking. 4.) untuk mengetahui pengaruh kemampuan bertransaksi terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan E-banking.

Penelitian yang membahas tentang minat nasabah bertransaksi menggunakan e-banking telah banyak dilakukan. Penelitian Atieq & Nurpiani (2022) memperoleh hasil kemudahan penggunaan tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking. Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking. Risiko tidak berpengaruh negative dan signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking. Penelitian Bakhtiar & Kartika (2020) menunjukkan bahwa kepercayaan, keamanan, kemudahan penggunaan, dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan internet banking. Penelitian Nurparliana, et., al (2022) menunjukkan pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi ulang secara online, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi ulang secara online, dan kemudahan penggunaan e-channel berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi ulang secara online.

## **2. METODE**

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Cabang Pekalongan yang aktif terhubung ke sistem e-banking. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* dengan Teknik *nonprobability sampling* sehingga diperoleh sampel sebanyak 96. Variabel independent dalam penelitian ini adalah Pengetahuan ( $X_1$ ), jaminan keamanan ( $X_2$ ), kualitas koneksi internet ( $X_3$ ), dan Kemampuan bertransaksi ( $X_4$ ), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat nasabah bertransaksi *Electronic Banking*. Metode analisis data yang digunakan meliputi analisis statistic deskriptif dengan melakukan pembobotan menggunakan skala likert dan analisis uji instrument dengan membagikan kuesioner kepada nasabah yang secara kebetulan. Uji instrument terdiri dari dari uji validitas, reliabilitas, serta melakukan uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### *Hasil Penelitian*

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada nasabah BRI Cabang Pekalongan yang menjadi sampel, menunjukkan data telah valid dan reliabel. Data juga telah diuji asumsi klasik yang memperoleh hasil bahwa data terdistribusi normal, tidak ada multikolineariti dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel, diperoleh hasil di bawah ini :

**Tabel 3**  
**Hasil Uji hipotesis**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.579	.408		3.869	.000
	Pengetahuan Layanan	.227	.051	.252	4.413	.000
	Jaminan Keamanan	.217	.036	.327	6.005	.000
	Kualitas Koneksi Internet	.226	.065	.245	3.483	.001
	Kemampuan Bertransaksi	.187	.050	.242	3.765	.000

a. Dependent Variable: Minat menggunakan EB

Sumber : data primer diolah (2023)

Berdasarkan table 3 di atas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel pengetahuan layanan, jaminan keamanan, kualitas koneksi internet dan kemampuan bertransaksi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi *Electronic Banking* dengan nilai signifikansi  $< 0,05$ .

Koefisien determinasi pada intinya adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model pada variabel bebas (X) dalam menerangkan variabel terikat (Y). Berikut adalah hasil uji Koefisien Determinasi Pengaruh Tingkat Pengetahuan Layanan, Jaminan Keamanan Bertransaksi, Kualitas Koneksi Internet, dan Tingkat Kemampuan Bertransaksi terhadap Minat nasabah bertransaksi *Electronic Banking*.

**Tabel 4**

**Hasil Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.936 <sup>a</sup>	.876	.871	1.06390

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Bertransaksi, Pengetahuan Layanan, Keamanan Bertransaksi, Kualitas Koneksi Internet

b. Dependent Variable: Minat menggunakan IB

Sumber : data primer diolah (2023)

Dari tabel 4 diatas, angka koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,871. Hal ini berarti bahwa variabel Pengetahuan Layanan, Jaminan Keamanan Bertransaksi, Kualitas Koneksi Internet, dan Kemampuan Bertransaksi mempunyai peranan 87,1% secara bersama-sama untuk dapat menjelaskan atau menerangkan variabel Minat nasabah bertransaksi *Electronic Banking*.

**Pembahasan**

*Pengaruh Tingkat Pengetahuan Layanan terhadap Minat nasabah bertransaksi Electronic Banking BRI Cabang Pekalongan*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Pengetahuan Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat nasabah untuk menggunakan *electronic banking*. Pengetahuan layanan merujuk pada sejauh mana nasabah menyadari keberadaan layanan *electronic banking* yang disediakan oleh bank. Tingkat pengetahuan ini dipengaruhi oleh jumlah informasi yang diterima nasabah. Minat dalam menggunakan atau sikap terhadap *electronic banking* merupakan reaksi terhadap suatu objek yang disukai atau tidak disukai secara konsisten. Jika objek tersebut disukai, maka sikap positif nasabah akan semakin kuat, sedangkan jika tidak disukai, akan mendorong sikap negatif. Sikap positif dan negatif ini akan menentukan penggunaan suatu objek di masa depan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki nasabah, semakin besar minat mereka untuk menggunakan layanan *internet banking*. Oleh karena itu, semakin tinggi Tingkat Pengetahuan Layanan, semakin meningkat Minat nasabah untuk bertransaksi menggunakan *electronic banking* BRI Cabang Pekalongan. Nasabah yang mengetahui dan memahami setiap fitur *electronic banking* akan cenderung menggunakan aplikasi dalam setiap transaksi online sehingga penggunaan aplikasi akan meningkat pada setiap nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan Ruslan et al., (2023) yang menyatakan bahwa pengetahuan nasabah berpengaruh signifikan terhadap Minat nasabah untuk menggunakan *electronic banking*.

*Pengaruh jaminan keamanan terhadap Minat nasabah bertransaksi Electronic Banking BRI Cabang Pekalongan*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Jaminan Keamanan Bertransaksi berpengaruh signifikan terhadap Minat nasabah bertransaksi *electronic banking*. Tingkat keamanan bertransaksi *internet banking* adalah permasalahan penting yang sering dipertimbangkan nasabah sebelum memutuskan mengadopsi *electronic banking*. Beberapa nasabah menghindari penggunaan *electronic banking* karena memiliki persepsi bahwa bertransaksi melalui *electronic banking* mudah terjadi penyalahgunaan. Di dalam konteks *electronic banking*, sikap nasabah terbentuk dari berbagai persepsi atas pengalaman penggunaan di masa lalu dimana antar nasabah bisa memiliki pengalaman yang berbeda.

Suatu produk dikatakan telah dikonsumsi oleh konsumen apabila produk tersebut telah diputuskan oleh konsumen untuk dibeli. Keputusan untuk membeli dipengaruhi oleh nilai produk yang dievaluasi. Bila manfaat yang dirasakan lebih besar dibanding pengorbanan untuk mendapatkannya, maka dorongan untuk membelinya semakin tinggi. Sebaliknya bila manfaatnya lebih kecil dibanding pengorbanannya maka biasanya pembeli akan menolak untuk membeli dan umumnya beralih mengevaluasi produk lain yang sejenis. Dengan demikian, semakin tinggi Jaminan Keamanan Bertransaksi akan meningkatkan Minat nasabah bertransaksi *electronic banking* BRI Cabang Pekalongan. Dengan adanya jaminan keamanan dalam bertransaksi menggunakan *electronic banking*, akan meningkatkan minat nasabah bertransaksi *electronic banking*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Irmawati & Narew (2022) yang menyatakan bahwa jaminan keamanan berpengaruh signifikan terhadap Minat nasabah bertransaksi *electronic banking* BRI Cabang Pekalongan.

#### *Pengaruh Kualitas Koneksi Internet terhadap Minat nasabah bertransaksi electronic banking BRI Cabang Pekalongan*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Koneksi Internet berpengaruh signifikan terhadap Minat nasabah bertransaksi *electronic banking*. Kualitas dari sambungan internet dipandang sebagai komponen yang penting dalam setiap penggunaan aplikasi berbasis internet seperti *electronic banking*. Tanpa koneksi internet yang memadai maka penggunaan dari *electronic banking* tidak mungkin dilakukan, terutama bagi fitur – fitur yang memiliki persyaratan khusus, sehingga hal ini akan berdampak pada nasabah yang mengalami kesulitan dalam mengakses. Pada kebanyakan orang, perilaku pembelian konsumen seringkali diawali dan dipengaruhi oleh banyaknya rangsangan (stimuli) dari luar dirinya, baik berupa rangsangan pemasaran maupun rangsangan dari lingkungannya. Rangsangan tersebut kemudian diproses dalam diri sesuai dengan karakteristik pribadinya, sebelum akhirnya diambil keputusan pembelian. Karakteristik pribadi konsumen yang dipergunakan untuk memproses rangsangan tersebut sangat kompleks, dan salah satunya adalah motivasi konsumen untuk membeli. Dengan demikian, semakin tinggi Kualitas Koneksi Internet akan meningkatkan Minat nasabah bertransaksi *electronic banking* BRI Cabang Pekalongan.

#### *Pengaruh Tingkat Kemampuan Bertransaksi terhadap Minat nasabah bertransaksi Electronic Banking BRI Cabang Pekalongan*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Kemampuan Bertransaksi berpengaruh signifikan terhadap Minat nasabah bertransaksi *Internet Banking*. Tingkat penguasaan komputer adalah tingkat kemampuan seorang nasabah untuk menggunakan komputer. Penggunaan dari *internet banking* tidak dapat terasa bermanfaat jika nasabah tidak memiliki kemampuan yang cukup dalam menggunakan computer. Penguasaan dalam menggunakan komputer sangat diperlukan untuk memahami fitur yang harus digunakan, bahaya virus, dan *hacking* yang sering terjadi pada *internet banking*. Seorang nasabah yang telah terbiasa menggunakan komputer terutama internet akan mudah menyesuaikan dalam penggunaan layanan *internet banking*. Semakin mudah melakukan penyesuaian maka nasabah dapat merasakan kemudahan bertransaksi melalui *internet banking*. Minat konsumen adalah seberapa besar kemungkinan konsumen membeli suatu merek atau seberapa besar kemungkinan konsumen untuk berpindah dari satu merek ke merek lainnya. Fungsi dari minat dari minat onsumen merupakan fungsi dari mutu produk dan



mutu layanan. Dengan demikian, semakin tinggi Tingkat Kemampuan Bertransaksi akan meningkatkan minat nasabah bertransaksi *Internet Banking* BRI Cabang Pekalongan.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

##### a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian yang telah di uraikan maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Pengetahuan nasabah berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi *Internet Banking* BRI Cabang Pekalongan. 2) jaminan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi *Internet Banking* BRI Cabang Pekalongan. 3) kualitas koneksi internet berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi *Internet Banking* BRI Cabang Pekalongan. 4) kemampuan bertransaksi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi *Internet Banking* BRI Cabang Pekalongan.

##### b. Saran

Saran yang dapat diberikan bagi BRI Cabang Pekalongan adalah perlunya peningkatan sosialisasi kepada nasabah BRI cabang Pekalongan guna meningkatkan pemahaman terkait penggunaan dan manfaat E-Banking. Pihak bank perlu memberikan jaminan keamanan kepada nasabah tentang perlindungan informasi transaksi dan system keamanan E-Banking.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Apsari, D. A. P., Meinarni, N. P. S., & Parwita, W. G. S. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap Cybercrime Di Kota Denpasar. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 142–149. <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/1254>
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 401–423. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.109>
- Bakhtiar, M. R., & Kartika, E. (2020). *Faktor-faktor pengaruh minat nasabah pengguna internet banking Bank Syariah Mandiri*. 6(3), 156–167.
- Irmawati, & Narew, I. (2022). ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN E-BANKING PT BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk. *Ulet*, VI(2), 125–144.
- Lia Nurparliana, Titin Astuti, M. (2022). *PENGARUH PENGETAHUAN, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN E-CHANNEL TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI ULANG SECARA ONLINE (STUDI KASUS PADA NASABAH BTN KC KELAPA GADING SQUARE)*. 1(April), 310–322.
- Pambudi, R. A., Musfiroh, M. F. S., Hinawati, T., & Ainun, K. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Keamanan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 3(April), 89–109.
- Ruslan, F., Madjojo, F., & Astria, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan , Persepsi Kemudahan , Dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi*

*Brimo Pendahuluan*. 6(1), 25–34. <https://doi.org/10.32662/gaj.v6i1.2593>  
Yandi, A., Mahaputra, M. R., & Mahaputra, M. R. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Wisatawan (Literature Review). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 1(1), 14–27. <https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i1.8>