

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN ATM
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat Cab. Palopo)**

Zainuddin S¹
Paramitha Sandana

Abstrak: Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan ATM pada Bank Muamalat Cab. Palopo. Instrumen yang digunakan yakni tinjauan lapangan dan kuesioner dengan menggunakan skala likert. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis Regresi Linear Berganda. Objek yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Palopo, responden dari penelitian ini berjumlah 99 orang dengan taraf kesalahan 0.5%. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan perhitungan koefisien determinasi (R_2) menunjukkan nilai $R_2 = 0,239$. Hal ini berarti bahwa sebesar 23,9% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel bebas *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, sedangkan sisanya sebesar 76,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use* dan *Kepuasan Nasabah*

PENDAHULUAN

Pentingnya teknologi informasi dalam bisnis tidak diragukan lagi. Banyak perusahaan di dunia berkeinginan untuk mengubah dirinya menjadi pembangkit daya (*power house*) bisnis global melalui berbagai investasi besar dalam *e-business*, *e-commerce*, dan usaha Teknologi Informasi (TI) lainnya yang global. Jadi terdapat kebutuhan yang nyata bagi para manajer bisnis dan praktisi bisnis untuk memahami bagaimana mengelola fungsi organisasi yang penting ini. Mengelola sistem dan teknologi informasi yang mendukung proses bisnis modern perusahaan saat ini adalah tantangan besar untuk para manajer bisnis dan TI serta para praktisi bisnis.²

Persepsi pemakai (*user*) dalam memandang teknologi informasi semakin baik, hal ini ditandai dengan sistem yang kemudian dibangun dianggap memberikan manfaat dalam membantu perusahaan secara internal dan eksternal. Internal mencakup aktivitas dalam proses bisnis semisal membuat faktur, surat jalan dan lainnya. Sementara faktor eksternal mencakup strategi bisnis perusahaan yang dibantu oleh teknologi informasi untuk menang dari pesaingnya, termasuk untuk mengikat pelanggan, dan yang penting lagi bagi perusahaan, bagaimana mereka membuat perbedaan yang signifikan dan bertahan lama.³

Istilah teknologi informasi seringkali rancu dengan istilah sistem informasi itu sendiri dan kadang menjadi bahan perdebatan. Ada yang menggunakan istilah teknologi informasi untuk menjabarkan sekumpulan sistem informasi, pemakai, dan manajemen.⁴ Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa teknologi informasi adalah bagian dari sistem informasi.

¹ Dosen Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo

²David O' Brian dan Detmar Straub, " *The Relative Importance Of Perceived Ease Of Use In Is Adoption: A Study Of E-Commerce Adaption* *Jurnal Of The Association For Impormation Syistem*" dalam Gilang Rizky Amijaya (Ed), " *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Kemudahan, Resiko, Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking* (studi pada nasabah Bank BCA)," Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro, 2010.td.

³Peter Fisk, *Marketing Jenius*, (Jakarta: Eleksmedia Komputindo, 2007).

⁴McLean Turban dan Wetherbe, (1999) dalam Gilang Rizky Amijaya (Ed), " *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Kemudahan, Resiko, Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam*

TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah salah satu model perilaku pemanfaatan teknologi informasi dalam literatur sistem informasi manajemen. TAM (*Technology Acceptance Model*) ini dikemukakan oleh Davis (1986) yang mengembangkan kerangka pemikiran tentang minat pemanfaatan teknologi informasi. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi. TAM merupakan satu di antara banyak model penelitian yang berpengaruh dalam studi determinan akseptasi teknologi informasi. TAM banyak digunakan untuk memprediksi tingkat akseptasi pemakai (*user acceptance*) dan pemakaian yang berdasarkan persepsi terhadap manfaat penggunaan teknologi informasi (*perceived usefulness*) dengan mempertimbangkan kemudahan dalam penggunaan TI (*Perceived Ease of Use*).

Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi (*electronic transaction*) dalam bentuk internet banking, mobile banking yang berbasis handphone (*phone banking*), penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*), *Credit Card* dan lain sebagainya merupakan keharusan bagi bank-bank di Indonesia untuk merebut pangsa pasar. Terfokus pada pemanfaatan ATM, yang merupakan salah satu layanan termudah untuk dimanfaatkan dan juga banyak digunakan oleh nasabah jika dilihat dalam keseharian.

Penelitian ini menganalisis tentang ATM Muamalat yang disebabkan karena adanya masalah atau fenomena yang terjadi. Bank Muamalat merupakan Bank Islam yang pertamakali beroperasi di Indonesia. Seperti Bank pada umumnya, Bank Muamalat juga menyediakan layanan ATM. Fitur layanannya pun semuanya hampir sama dengan ATM di Bank-bank lain. Hanya saja dalam penggunaannya, terkadang ATM juga dapat menimbulkan masalah berat. Contohnya saja ketika salah seorang nasabah salah memasukkan nomor PIN ketika ingin bertransaksi dan hal itu berulang sebanyak tiga kali, maka secara otomatis kartu ATM akan terblokir. Resikonya adalah kartu ATM tidak dapat dipergunakan lagi untuk bertransaksi sebelum berurusan dengan pihak bank untuk memperbaiki ATM tersebut kembali. Berdasarkan latar belakang, maka penulis mencoba merumuskan dan membatasi pokok permasalahan sebagai berikut: Bagaimana pengaruh antara *Perceived Usefulness* dan *Perceived ease of use* terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *Automated Teller Machine* (ATM)

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah: Untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan dalam penggunaan) terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan ATM. Sedangkan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut : di harapkan memberi sumbangsih pemikiran, menambah informasi tentang pentingnya keberadaan teknologi informasi, baik dalam urusan perbankan maupun dalam dunia bisnis lainnya dan memberi memudahkan mereka mengakses informasi yang mereka butuhkan dari perusahaan bersangkutan.

Kajian Pustaka

Ashur Harmadi dan Budi Hermana (2005) dengan judul *Analisis Karakteristik Individu Dan Prilaku Pengguna Internet Banking: Reliabilitas Dan Validitas Instrumen Pengukuran*.⁵ Hasil uji *construct validity* menunjukkan bahwa instrumen pengukuran untuk variabel persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan menunjukkan validitas yang tinggi. Hasil analisis *independent t test* menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut tidak dipengaruhi oleh jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan bidang pendidikan. Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwahnya persepsi manfaat yang dipengaruhi oleh lama waktu adopsi, dan 22 kisaran nilai transaksi melalui internet banking. Persepsi manfaat menunjukkan korelasi kuat positif dengan persepsi kemudahan penggunaan dan kisaran nilai transaksi. Sedangkan frekuensi penggunaan internet banking menunjukkan korelasi yang lemah dengan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan.

Menggunakan Internet Banking (studi pada nasabah Bank BCA), "Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro, 2010.td.

⁵Ashur Harmadi dan Budi Hermana, *Analisis Karakteristik Individu dan Prilaku Pengguna Internet Banking: Reliabilitas Dan Validitas Instrumen Pengukuran*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, (Yogyakarta: SNATI, 18 Juni 2005.td.

Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi (2007) dengan judul *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*.⁶ Hasil penelitiannya membuktikan bahwa faktor yang mempengaruhi minat menggunakan internet banking adalah *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Credibility*. Faktor *Computer Self Efficacy* juga berpengaruh pada minat menggunakan internet banking secara tidak langsung melalui *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Credibility*.

Sejarah Teknologi Informasi

Istilah teknologi informasi mulai populer di akhir tahun 70-an. Pada masa sebelumnya istilah teknologi informasi biasa disebut teknologi komputer atau pengolahan data elektronik (*electronic data processing*). Teknologi informasi didefinisikan sebagai teknologi pengolahan dan penyebaran data menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), komputer, komunikasi, dan elektronik digital. Inovasi yang berlangsung secara masif berlangsung dalam 25 tahun terakhir, sejak 1970-an, di mana kabel tembaga mulai diganti dengan kabel serat optik, satelit dan teknologi nir-kabel lainnya, seperti *microwave* dan seluler. Pada periode yang sama, teknologi komputer berevolusi dari sebatas *wordprocessing* dan *accounting* menjangkau *image* dan *graphic processing*, yang membutuhkan penyimpanan dan pengolahan data dalam kapasitas yang sangat besar. Dan secara fisis komputer berevolusi dari berukuran sebesar sebuah ruang tamu sampai menjadi perangkat yang portabel dan personal. Kemampuan yang sangat tinggi untuk mengirim dan menerima data dan citra, selain suara, meleburkan kedua jenis teknologi tersebut menjadi yang kini lazim disebut *information and communication technology* (ICT), atau teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Internet dan *World Wide Web* (WWW) menjadi wujud utama peleburan kedua jenis teknologi.

Komputer sebagai perangkat utama teknologi informasi telah mengalami perkembangan sebagai sebuah evolusi atau perkembangan yang bertahap dalam jangka waktu yang lama. Maka untuk lebih jelasnya evolusi komputer meliputi:

Generasi pertama, teknologi lampu tabung/tabung hampa (*vacuum tube*) sebagai komponen elektronik utama. Jenis komputer lambat memerlukan ruangan yang besar, memerlukan pendingin yang kuat karena panas yang ditimbulkan oleh lampu tabung tersebut, single processing dan memiliki memori yang sangat kecil dibandingkan dengan ukuran fisiknya.

Generasi kedua, teknologi semi-konduktor berupa transistor yang ukurannya jauh lebih kecil dibanding dengan tabung hampa. Jenis ini sudah jauh lebih baik dibanding teknologi lampu tabung. Ukurannya lebih kecil, mulai diperkenalkan pada era tahun 1960. Komputer jenis ini yang paling banyak digunakan adalah IBM 1401.

Generasi ketiga, mulai diperkenalkan sejak tahun 1965 dengan teknologi IC (*integrated circuit*). Jenis komputer ini lebih kecil dan lebih cepat. Dukungan *software* sudah terlihat lebih nyata.

Generasi keempat menggunakan teknologi LSI (*large scale integrated circuit*). Jenis komputer ini sangat variatif, banyak digunakan sebagai komputer pribadi.

Generasi kelima, menggunakan teknologi VLSI (*very large scale integrated circuit*). Mempunyai kemampuan pengolahan data yang cukup besar.

Pada tahun 1996 di pasaran beredar pentium seri PC 620 dengan DRAM (*Dynamic Random Acces Memory*) 16 megabytes. Kemampuan ini ditingkatkan lagi menjadi 64 megabytes pada tahun 1998, tahun 2000, *Mikroprocessor Intel* telah memproduksi seri PC 60786 dengan kemampuan kapasitas DRAM 256 megabytes. Jika beberapa waktu yang lalu pembuatan chip meniru aliran panas hewan, kupu-kupu, kini para ilmuwan sedang mengembangkan teknik pembuatan dengan meniru model penyusunan DNA, yang dalam biologi berfungsi untuk menyusun moleku-molekul yang lebih kompleks. Dengan teknologi *X-Rays* lotografi dapat dibuat

⁶Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*. (Universitas Kristen Petra. 2007), <http://puslit.petra.ac.id/journals/accounting>. td.

mikroprosessor yang lebih kecil, yaitu dengan ukuran 0,1 - 0,05 mikron, bekerja lebih cepat, tidak membutuhkan banyak daya serta sedikit menghasilkan panas dan yang lebih penting kemampuan komputer yang ada sekarang akan dapat ditingkatkan hingga satu juta kali. Selain itu kajian teoritis tentang semikonduktor berkecepatan tinggi terus dilakukan orang.⁷

Menurut Munir, kemajuan yang pesat dalam bidang elektronika dan optoelektronika menyebabkan kemampuan komputer maju pesat dan cepat usang mengikuti hukum Moore, bahwa kemampuan chip komputer akan menjadi dua kali lipat setiap tahunnya, perangkat lunak semakin canggih, dan batas maya (*virtual*) tidak akan tercapai. Belum pernah ada dalam sejarah manusia teknologi yang berkembang begitu pesat dan cepat pula menjadi usang.⁸

Fungsi dan Manfaat Teknologi Informasi

Perceived usefulness (manfaat yang dirasakan) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja.⁹ Sesuai dengan TAM, penggunaan sistem (*actual system usage*) paling dipengaruhi oleh minat untuk menggunakan (*behavioral intentions toward usage*). *Behavioral intentions toward usage* dipengaruhi oleh dua kepercayaan, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi pengguna terhadap kemudahan (*perceived ease of use*). *Perceived usefulness* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya

Perceived Ease of Use (kemudahan dalam penggunaan) didefinisikan Davis et al., (1989) Chin dan Todd (1995) merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Persepsi individu berkaitan dengan kemudahan dalam menggunakan komputer (*perceived ease of use*) merupakan tingkat dimana individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari kesalahan. Persepsi ini kemudian akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.¹⁰ Sedangkan menurut Davis pengertian *perceived ease of use* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan TI merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya.¹¹

Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan TI dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai. Dalam TAM, faktor persepsi terhadap kemudahan untuk menggunakan teknologi dan persepsi terhadap daya guna sebuah teknologi berhubungan dengan sikap seseorang pada penggunaan teknologi tersebut. Sikap pada penggunaan sesuatu adalah sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk. Sikap suka atau tidak suka terhadap suatu produk ini dapat digunakan untuk memprediksi perilaku niat seseorang untuk menggunakan suatu produk atau tidak menggunakannya. Teknologi informasi mempunyai fungsi diantaranya:

1. Perolehan/pengumpulan data, meliputi mengumpul rekod aktivitas yang bisa digunakan. Contoh alat pembaca meteran listrik elektronik. Pemrosesan: proses menukar, menganalisis,

⁷*Ibid.*, h. 12.

⁸ Munir, *Kurikulum Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 11.

⁹Davis, F.D., *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MS Quarterly (online), Vol. 13Iss.3, pg.318. <http://www.cba.hawaii.edu/chismar/ITM704/DavisTAM1989.pdf>.

¹⁰M., A. Chakrabarti Igbaria, "Computer anxiety and attitudes towards microcomputer use" dalam Gilang Rizky Amijaya (Ed), "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Kemudahan, Resiko, Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (studi pada nasabah Bank BCA)", Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro, 2010.td.

¹¹F.D Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology." MS Quarterly (online), Vol. 13Iss.3, pg. 320. <http://www.cba.hawaii.edu/chismar/ITM704/DavisTAM1989.pdf>.

- penghitungan, dan pegasintesis semua bentuk data atau informasi dan Penampilan, yaitu menyusun informasi sebagai teks, suara atau gambar.
2. Setoran/pangkalan data, yaitu proses komputer dalam menyimpan data dan informasi untuk digunakan pada masa yang akan datang.
 3. Pemancaran/pengantaran. Menghantarkan data dan informasi dari satu lokasi ke lokasi yang lain.

Manfaat yang dapat diambil dari penggunaan teknologi informasi, diantaranya adalah:

1. Cepat. Satu nilai yang relatif. Komputer dapat melakukan dengan secepat mata dan lebih cepat dari manusia.
2. Konsisten. Komputer dapat melakukan pekerjaan yang berulang secara konsisten.
3. Jitu. Komputer berupaya mengeskan perbedaan yang sangat kecil.
4. Kepercayaan. Dengan kecepatan, kekonsistenan, dan kejituan, maka kita dapat memperkirakan bahwa keputusan yang dihasilkannya dapat dipercaya dan hasil yang sama dapat diperoleh berulang kali.
5. Meningkatkan produktifitas.
6. Mencetuskan kreativitas.

Pemanfaatan teknologi menunjukkan keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi dalam menyelesaikan serangkaian tugasnya. Idealnya, dalam hubungannya dengan faktor kecocokan tugas-teknologi, pemanfaatan teknologi diukur dengan seberapa besar proporsi pemakai memilih untuk memanfaatkan sistem.

TAM (*technology acceptance model*) adalah salah satu model perilaku pemanfaatan teknologi informasi dalam literatur sistem informasi manajemen. Model ini menyediakan dasar teori untuk menelusuri faktor yang menjelaskan pemakaian software dan menghubungkannya dengan kinerja pemakai. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi.¹² TAM merupakan satu di antara banyak model penelitian yang berpengaruh dalam studi determinan akseptasi teknologi informasi. TAM banyak digunakan untuk memprediksi tingkat akseptasi pemakai (*user acceptance*) dan pemakaian yang berdasarkan persepsi terhadap kemudahan penggunaan manfaat teknologi informasi. Implikasi akseptasi dapat dipelajari dengan menguji hubungan antara akseptasi teknologi informasi dan dampaknya kepada pemakai individual. Pemanfaatan teknologi berhubungan dengan cara perusahaan merencanakan dan mengatur teknologi informasi dalam mencapai manfaat potensial dan efektif.¹³ Teknologi informasi diterapkan sesuai dengan strategi bisnis. Oleh karenanya, perusahaan dapat mengadopsi berbagai tipe pemanfaatan teknologi tergantung pada strategi bisnisnya.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan desain deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang diproses peneliti dari subyek berupa individu, organisasi industri, atau perspektif yang lain. Studi ini dimaksudkan untuk menjelaskan karakteristik fenomena atau masalah yang ada. Peneliti ini mengacu pada data berupa angka-angka sehingga dikategorikan dalam penelitian yang bersifat kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di salah satu perbankan syariah di Kota Palopo, yakni pada Bank Muamat kota Palopo yang beralamat di Jln.

¹²Dishaw, Tommi, and, AnssiOrni Strong, (1999), "*Trust Enhanced Technology Acceptance Model Consumer Acceptance of Mobile Payment Solution*" dalam Gilang Rizky Amijaya (Ed), "*Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Kemudahan, Resiko, Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA)*," Skripsi, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2010), h. 31. td.

¹³Francis Bergeron, Anne-Marie croteu, dan Louis Rymond, "*The Strategic Rule of IT as an Antecedent to The IT Sophisticatin and IT Performance of Manufacturing SMEs*" dalam Gilang Rizky Amijaya (Ed), "*Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Kemudahan, Resiko, Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA)*," Skripsi, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2010), h. 18. td.

Jenderal Sudirman No. 41. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 21.342. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 99 orang, dengan rumus pengambilan sebagai berikut¹⁴:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{N.d^2 + 1} \\ &= \frac{21.342}{21.342(10\%)^2 + 1} \\ &= \frac{21.342}{21.342(0,01) + 1} \\ &= \frac{21.342}{214,92} \\ &= 99,3 \\ &= 99 \end{aligned}$$

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dan hasil kuosioner yang disebarakan kepada responden.
2. Data sekunder, yaitu data yang telah ada dan tersusun secara sistematis serta merupakan hasil penelitian serta rangkuman dari dokumen-dokumen perusahaan serta literatur lain seperti buku, majalah, surat kabar, makalah, dan situs web.

Dalam proses pengumpulan data dalam penelitian ini, data dikumpul dengan menyebar angket yang berisi butir-butir instrumen angket yang disajikan dalam bentuk skala likert. Menurut Sugiyono, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹⁵ Untuk menjawab skala likert ini responden hanya memberi tanda *checklist* atau tanda silang pada kemungkinan skala yang telah dipilihnya sesuai dengan pernyataan.

Dalam mengembangkan dan membuat sejumlah pernyataan yang mengacu pada lima alternatif jawaban, yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (R), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Pemberian bobot pernyataan dimulai dari 5,4,3,2,1.

Perolehan data variabel tentang pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas layanan yaitu 16 butir, kemudian dilihat dari besarnya bobot alternatif yang dipilih terdiri atas, SS, S, R, TS, dan STS. Oleh karena itu jumlah butir pernyataan untuk semua variabel ada 15.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan sarana komputer pada program *Statistical Data Analysis SPSS for WINDOWS Release 20,00*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis persamaan regresi linier berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi dan uji korelasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Sejarah Singkat Lahirnya Bank Muamalat

Berdirikan Bank Muamalat Indonesia (BMI) tercetus dalam sebuah lokakarya MUI bertema "Masalah Bunga Bank dan Perbankan" yang diadakan pada tanggal 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Peserta lokakarya sepakat menugaskan Komite Pengembangan Ekonomi umat membentuk sebuah bank yang kegiatannya berpedoman pada Syariah Islam. Kemudian keputusan ini dikukuhkan dalam Munas IV Majelis Ulama Indonesia (MUI) di Hotel Sahid tanggal 22-25 Agustus 1990 di Jakarta. Tim yang terbentuk, yang kemudian dikenal sebagai Tim Perbankan MUI, yang diketuai oleh Dr. H.M. Amin Aziz. Untuk membantu kelancaran tugas Tim MUI, dibentuklah Tim Hukum Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) di bawah Ketua Drs. Karnaen

¹⁴ Husan Umar, "Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis" dalam Nugraha Setiawan (Ed) *Penentuan Ukuran Sampel Menggunakan Rumus Slovin Dan Tabel Krejcie Morgan: Telaah Konsep Dan Aplikasi*, Makalah, Bandung: Universitas Padjajaran, 2007. td.

¹⁵Ibid, h. 132

Perwaatmadja MPA. Tim ini mempersiapkan segala sesuatu yang bersangkutan dengan hukum dari Bank Islam, karena baik pada proses terbentuknya maupun pada saat terbentuknya, Bank Islam tak pernah terpisahkan dengan masalah hukum. Dan akhirnya, setelah 1 tahun sejak munculnya ide tentang pendirian Bank Islam tersebut, setelah semua persyaratan terpenuhi, tepatnya pada tanggal 1 November 1991 dilakukan penandatanganan akte pendirian Bank Muamalat Indonesia (BMI) di Sahid Jaya Hotel dengan akte Notaris Yudo Paripurno, S.H. dengan izin Menteri Kehakiman No. C.2.2413.HT.01.01.

Sejak keluarnya surat keputusan Izin Usaha Keputusan Menteri Keuangan RI, No. 430/KMK: 013/1992, tanggal 24 April 1992.¹⁶ BMI menjadi Bank islam pertama yang beroperasi, dan seiring perkembangannya Bank-bank Muamalat pun mulai membuka cabang di berbagai tempat, salah satunya adalah di Kota Palopo. Awal berdirinya Bank Muamalat di Kota Palopo dimulai dengan survey yang dilakukan pada tahun 2000. Hingga tahun 2005 Bank Muamalat Cab. Palopo pun resmi didirikan. Sejak berdirinya Bank Muamalat cab. Palopo telah melakukan 4 kali pergantian Pimpinan. Adapun nama-nama Pimpinan tersebut adalah yang pertama Yusran Rusli, kedua Didi Purnomosidi, ketiga Akbar Sulaiman, dan saat ini dipegang oleh Hadi Santoso, S.Ag.

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Kriteria: Asymp. Sig. (2-tailed) $\geq \alpha$ = data berdistribusi normal
 Asy mp. Sig. (2-tailed) $< \alpha$ = data tidak berdistribusi normal

Tabel 1 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov

		X1	X2	Y
N		80	80	80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	20,9500	20,0625	20,1125
	Std. Deviation	1,83427	1,84421	1,96806
Most Extreme Differences	Absolute	,127	,149	,149
	Positive	,127	,126	,127
	Negative	-,102	-,149	-,149
Kolmogorov-Smirnov Z		1,133	1,333	1,333
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		<i>,154</i>	<i>,057</i>	<i>,057</i>

Berdasarkan Tabel di atas, (untuk $\alpha = 5\% = 0,05$) terlihat bahwa:

Variabel X₁ Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,154 > 0,05.

Kesimpulan: data variabel X₁ berdistribusi normal.

Variabel X₂ Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,057 > 0,05

Kesimpulan: data variabel X₂ berdistribusi normal.

Variabel Y Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,057 > 0,05

Kesimpulan: data variabel Y berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinieritas

Tabel. 2 Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6,872	2,575		2,668	,009		
1 X1	,385	,115	,358	3,332	,001	,833	1,201
X2	,258	,115	,242	2,251	,027	,833	1,201

a. Dependent Variable: Y

¹⁶Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait " BMI % Takaful di Indonesia"*, Edisi Revisi, (Cet. III; Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), h. 78.

Terlihat bahwa nilai VIF untuk variabel X1 = 1,201 dan VIF untuk x2 = 1,201. Keduanya lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas antar variabel X1 dan X2 dalam model regresi.

Uji Regresi Linear Berganda

Untuk melihat sejauh mana pengaruh dan hubungan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat, maka selanjutnya dilakukan pengolahan data melalui persamaan regresi linier berganda dengan menggunakan program komputer statistik SPSS 20,00 dimana variable bebas (X) yakni terdiri dari X₁: *Perceived Usefulness*, X₂: *Perceived Ease of Use* (kemudahan), sedangkan variable terikat (Y) adalah Kepuasan Nasabah.

Tabel 3 Nilai Koefisien Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6,872	2,575		2,668	,009		
1 X1	,385	,115	,358	3,332	,001	,833	1,201
X2	,258	,115	,242	2,251	,027	,833	1,201

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel 4.3 di atas, maka hasil yang diperoleh dimasukkan dalam Persamaan Regresi Berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2$

$$Y = (6,872) + 0,385 X_1 + 0,258 X_2$$

Uji Hipotesis

Uji Parsial (t)

Uji t dilakukan untuk melihat sejauh mana pengaruh secara parsial masing – masing dengan variabel independen yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Uji t dilakukan juga untuk melihat variabel mana yang paling dominan. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5%. Jika nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan atau sebaliknya.

Tabel 4 Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,872	2,575		2,668	,009
1 X1	,385	,115	,358	3,332	,001
X2	,258	,115	,242	2,251	,027

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil perhitungan regresi yang dilakukan maka diperoleh koefisien parsial dari masing-masing variabel independen sebagaimana Hipotesis:

“H₁ = Koefisien regresi signifikan Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau Probabilitasnya < taraf signifikansi, maka H₀ ditolak (Sig < 0,05).”

Untuk (X₁), diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,332 > 2,228) dan Sig < 0,05 (0,001 < 0,05). Ini berarti variabel *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan untuk *perceived ease of use* (X₂), diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,251 > 2,228) dan Sig < 0,05 (0,027 < 0,05). Ini berarti variabel *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Diantara variabel yang paling signifikan mempengaruhi Y (kepuasan nasabah adalah variabel *perceived usefulness* (X₁).

Untuk mendapatkan t_{tabel} dapat dilihat dengan cara menghitung: derajat bebas = $n - (k + 1)$ = $99 - 5 = 94$ dan probabilitas 0,05. Dari tabel diperoleh nilai t_{tabel} sama dengan 2,228. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived usefulness* (X_1), *received ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Uji Simultan (f)

Pengujian secara simultan (Uji-F) digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik pengujiannya dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 atau taraf kepercayaan (*level of confidence*) sebesar 95%.

Tabel 5 Uji Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	78,962	2	39,481	13,391	,000 ^b
Residual	227,026	77	2,948		
Total	305,988	79			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), X2, X1

Terlihat bahwa nilai F hitung sebesar 13,391 dengan Sig. 0,000. Karena nilai α yang digunakan sebesar 5% atau 0,05, dan Sig. = 0,000 < 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel Y. Atau dengan kata lain, variabel X_1 dan X_2 secara bersama-sama mampu menerangkan variabel Y.

Koefisien Determinasi

Tabel 6 Uji Koefesien

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,508^a	,258	,239	1,71709

- a. Predictors: (Constant), X2, X1
- b. Dependent Variable: Y

Terlihat bahwa besar Adjust R square adalah 0,239 atau hanya sebesar 23,9% variabel Y dapat dijelaskan oleh variabel X_1 dan X_2 , dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Uji Korelasi

Untuk mengetahui hubungan antara *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dengan kepuasan nasabah, maka dilakukan uji korelasi. Dari hasil uji korelasi yang dilakukan didapat nilai korelasi sebesar 0,239 yang signifikan pada $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Palopo.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis sebagai berikut :

1. Untuk variabel *perceived usefulness* (X_1) diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,332 > 2,228$) dan Sig < 0,05 ($0,001 < 0,05$). Ini berarti variabel *perceived usefulness* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan angka signifikansi yaitu sebesar 0,001.
2. Variable *perceived ease of use* (X_2), diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,251 > 2,228$) dan Sig < 0,05 ($0,027 < 0,05$). Ini berarti variabel *perceived ease of use* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan angka signifikansi yaitu sebesar 0,027.

3. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Palopo adalah sebesar 23,9%. Sementara sisanya sebesar 76,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, “*Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*”, Edisi V Cet.6; Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.
- Chin, Younghua, Kenneth A. Kozar, and Kai R.T.Todd, “*The Technology Acceptance Model: Past, Present, and Future*”, Communication of The Association for Information System, Vol. 12, Article 50, 29 Desember 2013, Available at: <http://aisel.aisnet.org/cais/vol12/css/50/> (17 Maret 2014). Pdf.
- Davis, F.D., “*Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*”, MS Quarterly (online), Vol. 13 Iss. 3, pg. 318. <http://www.cba.hawaii.edu/chismar/ITM704/DavisTAM1989/15Maret2014.pdf>.
- Dishaw, Tommi, and Anssi Oorni Strong, (1999), “*Trust Enhanced Technology Acceptance Model Consumer Acceptance of Mobile Payment Solution*” dalam Gilang Rizky Amijaya (Ed), “*Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Kemudahan, Resiko, Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking* (studi pada nasabah Bank BCA) Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro, 2010. td.
- Fisk, Peter, “*Marketing Jenius*”. Elex Media Computindo, Jakarta. 2007.
- Harmadi, Ashur dan Budi Hermana, “*Analisis Karakteristik Individu Dan Prilaku Pengguna Internet Banking: Reliabilitas dan Validitas Instrumen Pengukuran*” Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2005 (SNATI 2005) Yogyakarta, 18 Juni 2005. <http://id.wikipedia.bahasa.indonesia.ensiklopedia.bebas.org/20013/bank-muamalat-indonesia#mw.navigation.html>.
- <http://wikipedia.bahasa.indonesia.ensiklopedia.bebas.org/sejarah-teknologi-informasi.html>.
- Igbaria, M., A. “*Chakrabarti, Computer anxiety and attitudes towards microcomputer use.*” Behaviour Inform. Tech. 9(3) 229–241.1990.t.d..
- Margono, “*Metodologi Penelitian Pendidikan*”, Cet.IV: Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Munir, M.IT., “*Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*”. Alfabet, Bandung. 2009.
- O’Brian, David and Detmar Straub, “*The Relative Importance of Perceived Ease of Use in IS Adoption: A Study of e-Commerce Adoption Journal of the association for information system*” dalam Gilang Rizky Amijaya (Ed), “*Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Kemudahan, Resiko, Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking* (studi pada nasabah Bank BCA),” Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro, 2010.td.
- Sugiyono, *Penelitian Bisnis*”, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sumitro, Warkum, “*Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait, BMI dan Takaful Indonesia*”. Edisi Revisi. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta. 2002.
- Umar, Husain, “*Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*” dalam Nugraha Setiawan (Ed) *Penentuan Ukuran Sampel Menggunakan Rumus Slovin Dan Tabel Krejcie Morgan: Telaah Konsep Dan Aplikasi*”, Makalah, Bandung: Universitas Padjajaran, 2007. td.