

## KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN SELF INTERNET PADA TRANSAKSI PEMBAYARAN PAJAK

Hendi Prihanto<sup>1</sup>, Selfiani<sup>2</sup>, Watriningsih<sup>3</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Email: [hp\\_torana@yahoo.com](mailto:hp_torana@yahoo.com)

### ABSTRACT

*This study aims to determine the magnitude of the effect on the ease of use, trust and security of customer interest in using the Internet for tax payment transactions. The population of this study is all customers who have a savings account at Bank Mandiri Lemigas Jakarta Branch. Sample selection was done by using the Accidental Sampling method. with the method of collecting data using a questionnaire. The data analysis technique in this study used multiple linear regression test in SPSS. The results of this study partially indicate that ease of use and security have a positive and significant effect on customer interest in using Self Internet in tax payment transactions, while the trust variable has no effect on customer interest in using Mandiri Internet in tax payment transactions.*

*Keywords: Ease of Use, Trust, Security, Customer Interest*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah yang memiliki rekening tabungan Bank Mandiri Cabang Lemigas Jakarta. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. dengan metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda dalam SPSS. Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak, sedangkan variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak.

**Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Keamanan, Minat Nasabah**

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Era globalisasi adalah era dimana kita dituntut untuk bisa melakukan banyak hal yang berhubungan dengan media online dan sebagainya, karena pada era ini persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat di pasar domestik maupun internasional (Selfiani et al, 2022) . Perusahaan harus bisa memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas, karena bisa membantu perusahaan untuk menjadi yang lebih unggul dalam persaingan dunia usaha ini. Dalam dunia bisnis, teknologi informasi mempunyai pengaruh yang signifikan dalam kehidupan banyak orang di seluruh dunia, karena banyak aktifitas yang dapat dikerjakan dengan teknologi informasi seperti internet dan teknologi juga bisa mendorong dunia perbankan untuk ikut andil dalam memanfaatkan *internet banking*. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi ini adalah PT Bank Mandiri, Tbk karena mengimplementasikan penggunaan internet banking melalui produk layanan mandiri internet kepada masyarakat.

Pada hakikatnya, strategi merupakan peranan terpenting dalam kunci kesuksesan bagi suatu perusahaan, salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi. Teknologi informasi ini juga mempengaruhi kegiatan pemasaran karena dapat memberikan satu akibat pada kehidupan konsumen, terutama cara hidup dan pola konsumsinya (Muhammad & Saputra, 2021). Bagi dunia perbankan untuk melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan nasabahnya untuk datang dan mengantri di bank atau ATM (Prihatno & Yuniati, 2021). Pembayaran pajak melalui *mandiri internet* masih kurang diminati dan sangat jarang digunakan oleh nasabah yang memiliki fasilitas untuk mengakses *mandiri internet* dan terbukti hanya sedikit saja nasabah yang menggunakan *mandiri internet*. Masih banyak nasabah yang lebih memilih untuk mengantri di bank pada saat pembayaran pajak padahal nasabah dimungkinkan untuk menggunakan layanan *mandiri internet* seperti : nasabah belum mengenal produk layanan mandiri internet, belum mengerti kemudahan penggunaan mandiri internet terutama pada transaksi pembayaran pajak, sikap ketidakpercayaan nasabah terhadap produk layanan mandiri internet, takut bukti transaksi pembayaran pajak kurang akurat, takut akan risiko keamanan tentang adanya penipuan atau pencurian identitas dan takut jika web yang diakses bukan web resmi mandiri internet.

## **Tujuan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh hubungan antara kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak nasabah Bank Mandiri Jakarta Lemigas, untuk mengetahui dan menjelaskan adanya pengaruh hubungan antara kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak nasabah Bank Mandiri Jakarta, dan untuk mengetahui adanya pengaruh hubungan antara keamanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak nasabah Bank Mandiri Jakarta Lemigas.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Minat Nasabah**

Menurut Caroline, (2021) bahwa minat adalah kecenderungan tertarik pada sesuatu yang relatif tetap untuk lebih memperhatikan dan mengingat secara terus menerus yang diikuti rasa senang untuk memperoleh sesuatu kepuasan dalam mencapai kepuasan penggunaan teknologi. Apabila kepuasan tersebut telah dirasakan manfaatnya, maka seseorang akan secara kontinuitas menggunakannya. Minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* dipengaruhi dua macam yaitu *shared value* (nilai lebih) dan *communication* (Raza et al., 2020).

### **Kemudahan Penggunaan**

kemudahan penggunaan adalah mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan (Andista & Susilawaty, 2021).

### **Kepercayaan nasabah**

kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang di percayai (Mastura, 2018).

Kepercayaan merupakan hal yang harus dipertimbangkan dalam menggunakan internet banking. Bahwa sistem *internet banking* mudah digunakan, aman, dan tidak merugikan. Ada kondisi yang dapat menyebabkan kepercayaan itu ada, yaitu: keleluasan, ketersediaan, kompetensi, konsistensi, pelaku adil, integritas, loyalitas, keterbukaan, kepercayaan secara keseluruhan, janji akan pemenuhan kebutuhan, dan penerimaan (Raza et al., 2020). Kepercayaan konsumen merupakan kesediaan satu pihak menerima resiko dari pihak lain yang didasarkan pada keyakinan dan harapannya bahwa pihak lain akan melakukan tindakan sesuai dengan apa yang diharapkannya, meskipun kedua belah pihak belum mengenal satu sama lain (Andhini, 2017).

### **Keamanan transaksi**

Keamanan adalah suatu keadaan di mana tidak ada gangguan, bahaya atau sesuatu yang membuat khawatir atau cemas. Keamanan adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, di mana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik (Lau & Pradana, 2021). Keamanan dalam mandiri internet ini, dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Jadi, indikator yang digunakan dalam variabel keamanan untuk meneliti minat nasabah menggunakan mandiri internet dalam penelitian ini adalah sistem keamanan dan kerahasiaan data. keamanan dalam menggunakan internet banking adalah terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi dari internet banking. Keamanan merupakan salah satu faktor penting yang mendorong minat nasabah untuk menggunakan layanan internet banking (Raza et al., 2020).

### **Perumusan Hipotesis**

#### **Kemudahan Penggunaan dengan Minat Nasabah**

Berdasarkan penelitian terdahulu (Ekowati & Amelia, 2021) mengenai Pengaruh Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Resiko Transaksi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking, maka hipotesis penelitian satu (H1) dirumuskan sebagai berikut:

**H1: Diduga kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet**

**Kepercayaan dengan Minat Nasabah**

Berdasarkan penelitian terdahulu Romadloniyah & Prayitno, (2018) mengenai Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Resiko Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking menyatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking, maka hipotesis penelitian dua (H2) ini dirumuskan sebagai berikut:

**H2: Diduga kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet**

**Hubungan Keamanan dengan Minat Nasabah (H3)**

Berdasarkan penelitian terdahulu Jefri Wandu, (2020) mengenai Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking menyatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking, maka hipotesis penelitian tiga (H3) ini dirumuskan sebagai berikut:

**H3: Diduga keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet**

**METODE PENELITIAN**

**Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari nasabah Bank Mandiri Jakarta Lemigas. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode survei

**Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah yaitu jumlah nasabah yang mempunyai rekening tabungan Mandiri di Cabang Jakarta Lemigas sebanyak 1235 nasabah pada tahun 2015 (PT Bank Mandiri, 2015). teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling dengan teknik pengambilan sampel secara accidental sampling.

**Variabel Penelitian**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kemudahan penggunaan ( $X_1$ ), kepercayaan ( $X_2$ ) dan keamanan ( $X_3$ ). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat nasabah ( $Y$ ).

### **Metode Analisis Data**

#### **Statistik Deskriptif**

Metode analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran variabel penelitian. Analisis statistik deskriptif meliputi nilai maksimum, nilai minimum, dan rata-rata (mean) dari variabel-variabel penelitian.

#### **Uji Reliabilitas dan Validitas**

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* (pengukuran sekali saja). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$  (Ghozali, 2016). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

#### **Uji Asumsi Klasik**

Uji normalitas data bertujuan mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah yang memiliki distribusi normal. Dalam uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIP) (Ghozali, 2016). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan yang satu terhadap pengamatan lainnya.

#### **Uji Kesesuaian Model**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan pengaruh antara dua

variabel. Nilai koefisien determinasi menunjukkan persentase variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan (Ghozali, 2016).

### **Uji Regresi Berganda dan Hipotesis**

Regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak. Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen secara signifikan sebagai hipotesis penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Analisis Deskriptif**

Rata-rata variabel kemudahan penggunaan yang diukur dengan mudah dipelajari adalah 15,23 dengan nilai maksimum 20 dan nilai minimum 5. Hal tersebut menunjukkan bahwa mudah dipelajari dalam kemudahan penggunaan akan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak. Rata-rata variabel kepercayaan yang diukur dengan kepercayaan secara keseluruhan adalah 14,49 dengan nilai maksimum 20 dan nilai minimum. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan secara keseluruhan dalam variabel kepercayaan akan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak. Rata-rata variabel keamanan yang diukur dengan sistem keamanan adalah 18,39 dengan nilai maksimum 25 dan nilai minimum 5. Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem keamanan dalam variabel keamanan akan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak.

#### **Hasil Analisis Data**

Nilai Corrected item-total correlation pada masing-masing pernyataan pada variabel kemudahan penggunaan melebihi  $r$  tabel = 0,1509, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel kemudahan penggunaan ( $X_1$ ) dinyatakan valid. Nilai *Corrected item-total correlation* masing-masing pernyataan pada variabel kepercayaan melebihi  $r$  tabel = 0,1509, maka disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel kepercayaan ( $X_2$ ) dinyatakan valid. Nilai *Corrected item total correlation* masing-masing pernyataan pada variabel keamanan melebihi  $r$  tabel = 0,1509, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh

pernyataan pada variabel keamanan (X<sub>3</sub>) dinyatakan valid. Nilai *Corrected item- total correlation* masing-masing pernyataan pada variabel minat nasabah melebihi r tabel = 0,1509, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel minat nasabah (Y) dinyatakan valid.

Cronbach's Alpha 0,935 > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam variabel kemudahan penggunaan (X<sub>1</sub>) adalah *reliable*. Cronbach's Alpha 0,899 > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam variabel kepercayaan (X<sub>2</sub>) adalah *reliable*. Cronbach's Alpha 0,895 > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam variabel keamanan (X<sub>3</sub>) adalah *reliable*. Cronbach's Alpha 0,905 > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam variabel minat nasabah (Y) adalah *reliable*.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,36355033
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,094
	Positive	,058
	Negative	-,094
Kolmogorov-Smirnov Z		1,025
Asymp. Sig. (2-tailed)		,244

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Output SPSS 20 (data diolah)

Berdasarkan hasil perhitungan Kolmogorov-Smirnov diatas, data *Unstandardized Residual* nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,244. Karena signifikansi melebihi 0.05 maka semua variabel dinyatakan berdistribusi normal. Hasil uji normalitas menggunakan grafik P-Plot, menunjukkan bahwa pada variabel minat nasabah (Y), variabel kemudahan penggunaan (X<sub>1</sub>), variabel kepercayaan (X<sub>2</sub>), dan variabel keamanan (X<sub>3</sub>), distribusi dari titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan garis diagonal. Jadi data pada variabel penelitian dapat dikatakan terdistribusi normal. Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan grafik histogram. Gambar diatas menunjukkan bahwa kurva tidak menceng ke kiri atau menceng

ke kanan (sisi kanan dan sisi kiri sama lebarnya) serta sebagian besar bar/batang berada di bawah garis kurva, maka dapat disimpulkan bahwa data variabel berdistribusi normal.

**Tabel Hasil Uji Multikolinieritas Menggunakan Nilai Tolerance dan VIF**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)d		
Kemudahan	,220	4,547
Penggunaan		
Kepercayaan	,116	8,614
Keamanan	,117	8,566

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

**Sumber : Output SPSS 20 (data diolah)**

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai tolerance lebih dari 0.10 dan VIF mempunyai nilai dibawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konsep-konsep variabel tidak mengandung multikolinieritas. Hasil uji glejser menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel kemudahan penggunaan, variabel kepercayaan dan variabel keamanan dalam penelitian ini lebih besar dari nilai sig 0,05. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi heteroskedatisitas pada model regresi.

### Hasil Uji Kesesuaian

**Tabel Hasil Analisis Uji F**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4301,664	3	1433,888	123,546	,000 <sup>b</sup>
Residual	1346,303	116	11,606		
Total	5647,967	119			

a. Dependent Variable: Minat Nasabah Sumber : Ouput SPSS 20 (data diolah)

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan

Dari hasil uji F, variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keamanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak di dapat nilai F hitung 123,546. Dengan  $df_1=k-1$  atau  $4-1=3$  dan  $df_2 =n-k$  atau  $120-4 = 116$  dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 (5%) diperoleh nilai F tabel sebesar 2,68. Karena nilai F hitung  $>$  F tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau dengan kata lain pengujian hipotesis diterima. Dengan demikian berarti bahwa kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan secara terhadap minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai signifikansi = 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  (5%).

**Tabel Hasil Uji Koefisiensi Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,873 <sup>a</sup>	,762	,755	3,407

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan

Sumber : *Ouput SPSS 20 (data diolah)*

Nilai Adjusted R Square dari hasil pengolahan data sebesar 75,5% atau (0,755). Hal ini menunjukkan variabel independen dalam pengaruhnya terhadap variabel dependen sebesar 75,5% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yaitu 24,5% atau (0,245).

### Hasil Uji Regresi Berganda

Interpretasi atas Persamaan Regresi yaitu:

1. Konstanta 4,437 artinya jika kemudahan penggunaan kepercayaan (X2), dan keamanan (X3) sebesar 0, maka minat nasabah (Y) nilainya sebesar 4,437.
2. Ketika terjadi kenaikan 1 satuan kemudahan penggunaan (X1), maka nilai minat nasabah (Y) akan naik sebesar 0,492 dengan asumsi variabel kepercayaan dan keamanan tetap.
3. Ketika terjadi kenaikan 1 satuan kepercayaan (X2), maka nilai minat nasabah (Y) akan naik sebesar 0,010 dengan asumsi variabel kemudahan penggunaan dan keamanan tetap.
4. Ketika terjadi kenaikan 1 satuan keamanan (X3), maka nilai minat nasabah (Y) akan naik sebesar 0,280 dengan asumsi variabel kemudahan penggunaan dan kepercayaan tetap.

### Hasil Uji Hipotesis

Dari hasil perhitungan didapat  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $6,134 > 1,658$ . Hal ini juga bisa dilihat dari nilai signifikansi  $0,000$  yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  (5%). Dengan demikian dapat disimpulkan maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya secara parsial kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak.

Dari hasil perhitungan didapat  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $0,078 < 1,658$ . Hal ini juga bisa dilihat dari nilai signifikansi  $0,938$  yang lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  (5%). Berdasarkan persamaan regresi terlihat bahwa secara parsial kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak.

Dari hasil perhitungan didapat  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $2,238 > 1,658$ . Hal ini juga dapat dilihat dari nilai signifikansi  $0,027$  yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  (5%). Berdasarkan persamaan regresi terlihat bahwa koefisien variabel keamanan adalah positif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya secara parsial keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Internet Pada Transaksi Pembayaran Pajak**

Dari hasil responden yang membayar pajak melalui mandiri internet dapat dilihat bahwa sebanyak 57 responden di antaranya karyawan, wiraswasta maupun PNS sudah membayar pajak PPh 21 sebanyak 51 nasabah dan PPh 23 sebanyak 6 nasabah melalui mandiri internet di karena kemudahan penggunaan mandiri internet. Berdasarkan hasil analisis, variabel kemudahan penggunaan dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kemudahan penggunaan mandiri internet maka semakin tinggi pula minat nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta Lemigas untuk menggunakan mandiri internet dalam membayarkan pajaknya.

### **Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Internet Pada Transaksi Pembayaran Pajak**

Dari hasil responden yang membayar pajak melalui mandiri internet dapat dilihat bahwa sebanyak 57 responden di antaranya karyawan, wiraswasta maupun PNS sudah

membayar pajak PPh 21 sebanyak 51 nasabah dan PPh 23 sebanyak 6 nasabah melalui mandiri internet. Ini menunjukkan bahwa responden sudah ada yang menggunakan produk mandiri internet untuk melakukan pembayaran pajak walaupun responden belum percaya dengan produk mandiri internet tersebut, ini dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak.

### **Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Internet Pada Transaksi Pembayaran Pajak**

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebanyak 57 responden di antaranya karyawan, wiraswasta maupun PNS telah menggunakan mandiri internet dalam membayar pajak PPh 21 sebanyak 51 nasabah dan PPh 23 sebanyak 6 nasabah karena nasabah tidak merasakan kekhawatiran akan keamanan sistem dan kerahasiaan data dari layanan mandiri internet. Berdasarkan hasil analisis, variabel keamanan dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi keamanan mandiri internet maka semakin meningkat minat nasabah menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak.

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan yang diukur dengan indikator mudah dipelajari, mudah digunakan dan mudah dioperasikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak, variabel kepercayaan yang diukur dengan indikator kepercayaan secara keseluruhan, keyakinan dan keterbukaan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak, dan variabel keamanan yang diukur dengan indikator sistem keamanan dan kerahasiaan data berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak.

### **Saran**

Saran dari hasil penelitian ini diharapkan perlu adanya penelitian lebih lanjut dengan menambahkan variabel independen lainnya yang dianggap signifikan untuk meningkatkan minat nasabah menggunakan mandiri internet pada transaksi pembayaran pajak yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya variabel kegunaan, kenyamanan, dan privasi dan dapat

menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel penelitian sehingga dapat diperoleh hasil penelitian dengan tingkat generalisasi yang lebih tinggi. Peneliti lainnya juga dapat mengembangkan dengan meneliti produk internet banking bank lain agar dapat membandingkan produk internet banking mana yang paling diminati nasabah pada transaksi pembayaran pajak.

## Referensi

- Andhini. (2017). Pengaruh Transaksi Online Shopping, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen pada E-commerce. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(7).
- Andista, D. R., & Susilawaty, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Minat Pengguna Dalam Penggunaan Finansial Teknologi Pinjaman Online. *Irwns*.
- Caroline, C. C. (2021). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan. *Jurnal KEUNIS (Keuangan Dan Bisnis)*, 9(2).
- Ekowati, S., & Amelia, R. S. (2021). Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah. (*JEMS) Jurnal Entrepreneur Dan ...*, 2(2).
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS 21. In *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Pogram iIBM SPSS 21*.  
<https://doi.org/10.1126/science.1158668>
- Jefri Wandu, S. B. & B. P. (2020). Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bni. *Ilmu, Jurnal Universitas, Manajemen*, 6(1).
- Lau, S., & Pradana, M. N. R. (2021). Pengaruh keamanan, kecepatan transaksi dan kenyamanan terhadap penggunaan mobile payment. *KINERJA: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 18(2).
- Mastura, Z. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Ekonomi*, 9(1).
- Muhammad, A., & Saputra, D. (2021). PENINGKATAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM EDUKASI PEMASARAN DIGITAL PELAKU USAHA RUMAHAN. *Jurnal Abdimas ADPI Sains Dan Teknologi*, 2(3).  
<https://doi.org/10.47841/saintek.v2i3.277>

- Prihatno, H., & Yuniati, R. (2021). Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi*, 1(1).
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *TQM Journal*, 32(6). <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0019>
- Romadloniyah, A. L., & Prayitno, D. H. (2018). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI DAYA GUNA, PERSEPSI KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAAN E-MONEY PADA BANK BRI LAMONGAN. *JURNAL AKUNTANSI*, 3(3).  
<https://doi.org/10.30736/jpensi.v3i3.163>
- Selfiani, Hendi Prihanto, Tri yulaeli, H. J. M. (2022). ANALISIS POTENSI KECURANGAN PADA PRAKTIK BELANJA ONLINE. *JURNAL BISNIS DAN MANAJEMEN*, 2(1), 101–113.  
<https://journal.moestopo.ac.id/index.php/jmb/article/view/2004>