

ANALISA TERHADAP FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PENERAPAN *MOBILE BANKING*

Hendi Prihanto¹ dan Rika Yuniati²

^{1,2}Fakultas Ekonomi, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Jakarta, Indonesia
hp_torana@yahoo.com, richa.yuniar@yahoo.com

Abstract.

This research was conducted with the aim to assess empirically the effect of information systems, knowledge and dissemination of the effectiveness of the implementation of mobile banking. Criteria standard sample of 100 respondent, this kind of research is done using primary data. The study was conducted with the object of study is a customer of Bank Central Asia branch of Gajah Mada. The data collection was done by direct the respondent to come to Bank Central Asia branch of Gajah Mada. This study used quantitative research methods. Researchers using multiple linear regression analysis using SPSS 22. Results of research has been done on the system and the knowledge and dissemination of information on the effectiveness of the application of mobile banking at Bank Central Asia branch of Gajah Mada. Shows that the effect of information systems, knowledge and socialization positive influence on the effectiveness of the mobile banking application.

Keywords : *Information systems, Knowledge, Dissemination, Effectiveness and Mobile Banking.*

Abstrak.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji secara empiris pengaruh sistem informasi, pengetahuan dan sosialisasi terhadap efektivitas penerapan mobile banking. Kriteria sampel yang memenuhi sebanyak 100 responden, jenis penelitian yang dilakukan adalah menggunakan data primer. Penelitian dilakukan dengan objek penelitian adalah nasabah Bank Central Asia cabang Gajah Mada. Pengumpulan data tersebut dilakukan dengan cara langsung kepada responden dengan mendatangi Bank Central Asia cabang Gajah Mada. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Peneliti menggunakan metode Analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS 22. Hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh sistem informasi serta pengetahuan dan sosialisasi terhadap efektivitas penerapan mobile banking pada Bank Central Asia cabang Gajah Mada. Menunjukkan bahwa pengaruh sistem informasi, pengetahuan dan sosialisasi berpengaruh positif terhadap efektivitas penerapan mobile banking.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Pengetahuan, Sosialisasi, Efektivitas dan Mobile Banking.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang paling pesat sekarang adalah pada sektor teknologi informasi. Kemajuan teknologi bidang ini ikut menambah dampak pada bidang bisnis sebagai sektor yang sangat vital dalam kehidupan ekonomi, salah industri yang terkena dampak dalam laju informasi ini adalah sektor perbankan. 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 seperti dikemukakan O'Brien, (2005).

Sebagai data awal yang menstimulasi penggunaan teknologi informasi, bahwa pengguna internet di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Survei yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) sampai dengan tahun 2015 menunjukkan angka 139 juta pengguna di Indonesia. Survei tersebut menunjukkan peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya yaitu pada 2014 sebanyak 107 juta pengguna, pada 2013 sebanyak 71,19 juta pengguna, pada 2012 sebanyak 63 juta penggunanya.

Bukti nyata yang ada, hampir seluruh perbankan di Indonesia saat ini telah memberikan pelayanan secara *real time online* dalam bertransaksi. Salah satu yang memanfaatkan teknologi ini adalah Bank Cental Asia yang menerapkan sekitar tahun 1989, dengan tujuan untuk membedakan pelayanan dengan bank lain dengan menginvestasikan dana yang cukup besar untuk membangun sistem informasinya. Sistem informasi BCA juga dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas cabang. Agar perusahaan mampu selalu adaptif terhadap perubahan yang muncul, maka perusahaan harus mempersiapkan diri terhadap berbagai kemungkinan yang dapat terjadi.

Untuk memudahkan pelayanan bidang perbankan dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah, BCA saat ini menggunakan fasilitas *mobile banking* yaitu berupa layanan perbankan dengan menggunakan telepon genggam yang diperuntukan bagi nasabah yang berkembang seiring dengan menjamurnya pengguna handphone. Salah satu kegunaan *mobile banking*, para nasabah bisa mendapatkan pelayanan yang lebih baik misalnya mempermudah transaksi pembayaran. Aplikasi ini oleh nasabah dapat diunduh melalui smartphone: Blackberry, Android, IOS dan Windows phone

Di tahun 2013, BCA memperkuat bisnis perbankan transaksi melalui pengembangan produk dan layanan yang inovatif, diantaranya adalah aplikasi *mobile banking* untuk 3 *smartphone* terkini, layanan penyelesaian pembayaran melalui *e-commerce*, dan mengembangkan konsep baru *Electronic Banking Center* (EBC) yang melengkapi atm center dengan tambahan fitur-fitur yang didukung teknologi terkini. Meuter, Bitner, Ostrom, & Brown (2005), mengemukakan bahwa industri perbankan pada saat ini saling berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas layanannya demi kenyamanan nasabahnya. Diantara munculnya inovasi-inovasi yang semakin berkembang, penggunaan teknologi *self-service* merupakan salah satu yang diminati oleh pelanggan. Selain itu, *Self service* merupakan suatu usaha pelanggan dalam melayani dirinya sendiri dan interaksi jasa manusia digantikan oleh teknologi (Kotler & Keller, 2008).

Sebuah survei yang dilakukan pada bulan Mei 2014 menunjukkan bahwa nilai transaksi internet banking pada tahun 2013 telah melampaui nilai transaksi kartu

atm/debit dan kartu kredit pada 4 bank di Indonesia, antara lain adalah BCA, BNI, BRI dan Bank Mandiri. Nilai transaksi internet banking lebih besar dari atm dan kartu kredit (Sharing Vision, 2014). Diantara 4 bank tersebut, ternyata nilai transaksi internet banking BCA lebih unggul dibandingkan dengan bank BNI, BRI dan Bank Mandiri yaitu sebesar Rp 4738,8 triliun. Angka diatas menunjukkan bahwa meskipun atm adalah kanal yang masih banyak diminati oleh nasabah, namun nilai transaksinya mulai tersaingi oleh internet banking

Bertolak belakang fenomena yang ada diatas bahwa transaksi manual oleh masyarakat ternyata masih banyak terjadi ketika dan diminati, mereka dalam barisan yang cukup besar melakukan antrian di teller, untuk melakukan pembayaran, transfer atau transaksi lainnya yang mengindikasikan transaksi manual dan cara tradisional lebih diminati dibandingkan dengan bertransaksi secara elektronik yang keberadaannya justru sangat membantu. Lebih lanjut, muncul fakta bahwa masih banyak nasabah dan pengguna layanan BCA khususnya fasilitas m-BCA tidak menguasai atau belum mengetahui mekanisme untuk mengoperasikan fitur-fitur transaksi tersebut. Tabel persentase jumlah nasabah yang memiliki fasilitas m-BCA terhadap jumlah nasabah PT. Bank Central Asia (BCA) Cabang Gajah Mada :

Tabel 1
Jumlah Nasabah yang Memiliki Fasilitas m-BCA
PT. Bank Central Asia (BCA) Cabang Gajah Mada

No.	Tahun	Nasabah	Pengguna	%
1.	2011	1.103	242	21.94 %
2.	2012	1.211	327	27.00 %
3.	2013	1.330	453	34.06 %
4.	2014	1.457	554	38.02 %
5.	2015	1.592	637	40.01 %

Sumber: BCA Cabang Gajah Mada, 2015

Dapat disimpulkan bahwa kenaikan baik nasabah maupun pengguna fasilitas m-BCA PT. Bank Central Asia (BCA) cabang Gajah Mada pada jangka waktu lima tahun terakhir menunjukkan kenaikan yang positif dari tahun ke tahun (tidak terjadi penurunan). Sedangkan pada tahun 2015 pengguna m-BCA sudah mencapai 40% dari total jumlah nasabah PT. Bank Central Asia (BCA) cabang Gajah Mada. Namun penggunaan m-BCA ini belum digunakan oleh seluruh nasabah pada PT. Bank Central Asia (BCA) Cabang Gajah Mada dikarenakan beberapa faktor diantaranya adalah kurangnya pengetahuan nasabah tentang fungsi dari m-BCA tersebut yang kurang disosialisasikan.

Dengan demikian penulisan karya ilmiah ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh Sistem Informasi, Pengetahuan Nasabah, dan Sosialisasi Produk yang mempengaruhi efektivitas penerapan *mobile banking* PT. Bank Central Asia Tbk (BCA). Penelitian diharapkan bermanfaat bagi akademik dengan memberikan kontribusi dan sumbangan dalam menambah informasi dan literatur bagi peneliti lain, dalam meneliti variabel penelitian yang sama serta pembelajaran bagi kemajuan dunia pendidikan. Bagi masyarakat dan organisasi yang diharapkan mampu memberikan sumbangan dalam memanfaatkan teknologi dalam melakukan aktivitas ekonomi dan keuangan secara benar dan efektif .

KAJIAN PUSTAKA

Teori Tentang Efektivitas

Bungkaes (2013) berpendapat bahwa efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan "Efektivitas". Bagaimanapun definisi efektifitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya ada efeknya yaitu pengaruhnya, akibatnya, kesannya seperti: manjur, mujarab dan mempan; serta penggunaan metode/cara, sarana/alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga mencapai hasil yang optimal.

Sedangkan Ravianto dalam Masruri (2014) mengemukakan bahwa: Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif. Robbins dalam Tika P (2008) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas mengenai efektivitas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Ini berarti dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan. Strees dalam Tangkilisan (2005) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu : produktivitas, kemampuan adaptasi kerja, kepuasan kerja, kemampuan ber laba dan pencairan sumber daya.

Teori Tentang Sistem Informasi

Sistem adalah kumpulan/group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu (Azhar Susanto, 2013). Kemudian Sistem berfungsi menerima input (masukan), mengolah input, dan menghasilkan output (keluaran). Input dan output berasal dari luar sistem, atau berasal dari lingkungan sistem itu berada. Sistem informasi akuntansi merupakan komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerjasama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas di dalam perusahaan.

Agus Mulyanto (2009) mengemukakan bahwa Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya, sedangkan data merupakan sumber informasi yang menggambarkan suatu kejadian yang nyata. Oleh Wing (2006) dikemukakan bahwa terdapat karakteristik informasi yang baik antara lain:

- a. Akurat, dalam artian dapat menggambarkan kondisi objek yang sesungguhnya.
- b. Tepat waktu, informasi harus tersedia sebelum keputusan dibuat.
- c. Lengkap, mencakup semua yang diperlukan oleh pembuat keputusan.
- d. Relevan, berhubungan dengan keputusan yang akan diambil.
- e. Terpercaya, isi informasi yang disajikan dapat dipercaya kebenarannya.
- f. Terverifikasi, dengan maksud dapat dilacak sumber-sumber aslinya.

- g. Mudah dipahami, informasi harus siap dipahami oleh pembacanya karena pemakai laporan tidak ingin berfikir lagi dalam menerima informasi. Dia hanya ingin tahu kesimpulannya saja apakah informasi tersebut diperlukan.
- h. Mudah diperoleh, informasi yang sulit diperoleh bisa tidak berguna karena pengguna tidak ingin bersusah payah dalam mencari informasi.

Terdapat lima faktor yang memegang peranan terhadap keandalan suatu sistem serta definisi keandalan mengandung lima istilah penting yaitu :

- a. Fungsi, keandalan suatu komponen perlu dilihat apakah suatu komponen dapat melakukan fungsinya secara baik pada jangka waktu tertentu.
- b. Probabilitas, angka yang menyatakan berapa kali gangguan terjadi dalam waktu tertentu pada suatu sistem atau saluran.
- c. Kecukupan performance, menunjukkan kriteria kontinuitas suatu saluran sistem penyalur tenaga listrik tanpa mengalami gangguan.
- d. Waktu, lama suatu saluran bekerja dengan baik sesuai dengan fungsinya. Semakin lama saluran digunakan, maka akan semakin banyak kemungkinan terjadinya kegagalan.
- e. Kondisi operasi, adalah keadaan lingkungan kerja dari suatu jaringan seperti pengaruh suhu, kelembaban udara dan getaran yang mempengaruhi kondisi operasi

Teori Tentang Pengetahuan

Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya seperti: mata, hidung, telinga, dan sebagainya (Notoatmodjo, 2012). Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. Dari pengalaman dan penelitian ternyata perilaku yang didasari oleh pengetahuan akan lebih langgeng daripada perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan. Sebelum orang mengadopsi perilaku baru (berperilaku baru didalam diri seseorang terjadi proses yang berurutan), yakni :

- a. *Awareness* (kesadaran), dimana orang tersebut menyadari dalam arti mengetahui terlebih dahulu terhadap stimulus (objek).
- b. *Interest* (merasa tertarik), stimulus atau objek tersebut dimana sikap subjek sudah mulai timbul.
- c. *Evaluation* (menimbang-menimbang), terhadap baik dan tidaknya stimulus tersebut bagi dirinya.
- d. *Trial*, sikap dimana subyek mulai mencoba melakukan sesuatu sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh stimulus.
- e. *Adaption*, dimana subjek telah berperilaku baru sesuai dengan pengetahuan, kesadaran dan sikapnya terhadap stimulus.

Kemudian terdapat enam tingkatan dari pengetahuan yaitu : tahu (*know*), memahami (*comprehention*), aplikasi (*application*), Analisis (*analysis*), Sintesis (*synthesis*) dan evaluasi (*evaluation*). Sedangkan beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang ditentukan pada : pendidikan, mass media/informasi, sosial budaya dan ekonomi, lingkungan, pengalaman, dan usia.

Teori Tentang Sosialisasi

Effendy (2011) mengemukakan bahwa sosialisasi (pemasyarakatan) adalah penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan seseorang bertindak dan bersikap sebagai anggota masyarakat yang efektif, yang menyebabkan ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif didalam masyarakat. Sedangkan Cangara (2008) berpendapat bahwa sosialisasi

adalah menyediakan dan mengajarkan ilmu pengetahuan bagaimana orang bersikap sesuai nilai-nilai yang ada, serta bertindak sebagai anggota masyarakat secara efektif.

David F. Ramacitti (2003) mengemukakan bahwa sosialisasi adalah berita yang diulas oleh media massa yang mencakup pemberitaan tentang suatu produk, layanan-layanan, acara-acara, posisi, pekerja, kontribusi, sejarah, atau tujuan dari suatu bisnis, agensi, atau kelompok. Kemudian Ruslan (2006) menyatakan bahwa: Sosialisasi mencakupi, mendapatkan ruang *editorial* yang berbeda dari ruang kolom yang dibayar (iklan) di semua media yang dibaca, dilihat, dan di dengar oleh konsumen perusahaan atau calon-calon konsumen dengan maksud khusus untuk membantu mencapai tujuan-tujuan penjualan. Adapun sosialisasi dalam penampilannya ada tiga macam, yaitu sebagai berikut : a) Nilai kepercayaan tinggi, b) Menjembatani iklan, dan Efek mendramatisir

Teori Tentang Mobile Banking

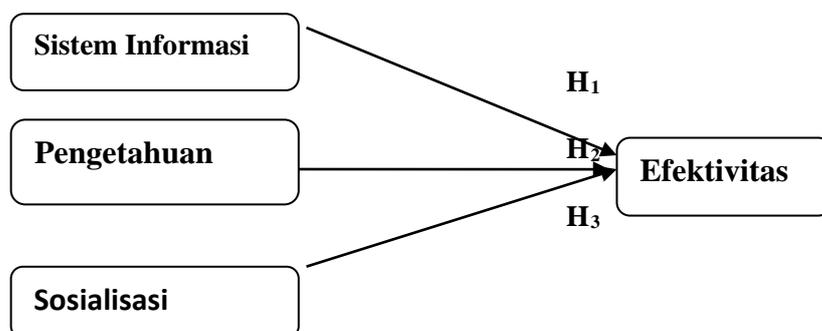
Mobile banking yang juga dikenal sebagai *M-Banking*, *SMS-banking*, dan lain sebagainya) merupakan sebuah terminal yang digunakan sebagai *performing balance checks*, transaksi keuangan, pembayaran dan sebagainya. Dengan menggunakan alat bergerak seperti *mobile phone*. *Mobile banking* saat ini kebanyakan ditunjukkan via SMS atau *Mobile Internet* tetapi dapat juga menggunakan program pendownload *mobile device* (Buse dan Tiwari, 2007).

Mobile banking secara umum saat ini dapat digolongkan menjadi 3 golongan, yaitu:

- a. *Informational* (bersifat memberi informasi)
- b. *Communicative* (bersifat komunikatif)
- c. *Transactional* (dapat melakukan transaksi)

KERANGKA BERPIKIR

Rerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Berdasarkan tinjauan pustaka, rerangka berpikir dan penelitian sebelumnya yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan suatu hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H₁: Terdapat pengaruh positif dari sistem informasi terhadap efektivitas penerapan *mobile banking*.
- H₂: Terdapat pengaruh positif dari pengetahuan nasabah terhadap efektivitas penerapan *mobile banking*.
- H₃: Terdapat pengaruh positif dari sosialisasi terhadap efektivitas penerapan *mobile banking*.

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini berupaya menganalisis serta kontruksi secara metodologis, sistematis dan konsisten. Peneliti telah menentukan waktu dalam melakukan penelitian di tahun 2016. Objek yang menjadi penelitian adalah pada PT. Bank Central Asia Tbk. (BCA) Cabang Gajah Mada Jakarta yang berlokasi di Jl. Gajah Mada 112 B-C-D Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11120.

Populasi dan Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *cluster sampling* dengan survey pada beberapa bagian yang ada pada lokasi penelitian. Peneliti melakukan survey selama satu minggu dengan mendatangi setiap harinya ke Bank Central Asia cabang Gajah Mada dengan memberikan kuesioner kepada sejumlah teller yang ada untuk diberikan kepada nasabah seperti dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2
Target Responden di Bank Central Asia cabang Gajah Mada

No.	Hari	Konter Teller 1	Konter Teller 2	Konter Teller 3	Total Responden
1.	Senin	10	10	10	30
2.	Selasa	10	10	10	30
3.	Rabu	10	10	10	30
4.	Kamis	10	10	10	30
5.	Jumat	10	10	10	30
	Jumlah				150

Sejumlah kuesioner sebanyak 150 buah yang disebarakan kepada responden, tingkat pengembalian keusioner dan yang layak untuk dilakukan pengolahan data sebanyak 100 buah.

Metode Analisis Data

Analisis data menurut yang dikemukakan Hasan (2006) adalah memperkirakan atau dengan menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu (beberapa) kejadian terhadap suatu (beberapa) kejadian lainnya, serta memperkirakan atau meramalkan kejadian lainnya.

1. Uji Validitas dan Realibilitas

a. Uji Validitas

Uji Validasi digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat mengukur untuk suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk – konstruk pertanyaan yang merupakan indikator suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak. Tingkat kenormalan data sangat penting, karena dengan data yang terdistribusi normal, maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi.

b. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis

a. Pengujian Individu atau Persial (Uji-t)

Untuk mengetahui anggapan atau dugaan tersebut benar atau tidak, maka dilakukan test yang dinamakan uji t. Uji t adalah suatu prosedur yang memungkinkan keputusan, apakah keputusan tersebut diterima atau ditolak terhadap anggapan atau hipotesis yang diajukan. Nila Hapsari, (2013)

b. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Koefisien determine untuk melihat seberapa besar variabel X1, X2 dan X3 mempunyai hubungan terhadap variabel Y, maka digunakan koefisien determinasi (Kd) yang merupakan kuadrat korelasi.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan dengan satu variabel dependen, apakah masing – masing variabel independen berhubungan positif atau negatif terhadap variabel dependen. Model persamaan regresi linear yang digunakan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Statistik deskriptif, bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan karakteristik data yang ada. Maka hasil pengolahan data diatas yaitu analisis deskriptif ststistik memiliki karakter sebagai berikut : (N) menunjukkan jumlah data sebesar 100, dengan karakter masing-masing variabel sebagai berikut :

- X1 (Sistem Informasi) dari 100 data variabel X1 terkecil (minimum) adalah 23, terbesar (maksimum) adalah 62, mean adalah 44,96, standart deviation adalah 10,870, variance adalah 118,160.
- X2 (Pengetahuan Nasabah) dari 100 data variabel X2 terkecil (minimum) adalah 9, terbesar (maksimum) adalah 25, mean adalah 19,10, standart deviation adalah 4,541, variance adalah 20,616.
- X3 (Sosialisasi Produk) dari 100 data variabel X3 terkecil (minimum) adalah 5, terbesar (maksimum) adalah 25, mean adalah 18,12, standart deviation adalah 4,582, variance adalah 20,996.

- d. Y (Efektivitas Penerapan Mobile Banking) dari 100 data variabel Y terkecil (minimum) adalah 17, terbesar (maksimum) adalah 55, mean adalah 40,94, standart deviation adalah 9,016, variance adalah 81,289.

Hasil Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Berdasarkan pengujian diketahui bahwa seluruh nilai *Corrected item total correlation* pada keseluruhan pernyataan melebihi **r tabel = 0,197** maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Sistem Informasi (X1), Pengetahuan Nasabah (X2), Sosialisasi (X3) dan Efektivitas (Y) dinyatakan **valid**.

b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan dari kriteria yang ditetapkan bahwa instrument yang diuji dikatakan reliable apabila nilai dari Cronbach's Alpha sama dengan atau diatas 0,60 dengan kata lain diatas 60% (>60%). Berikut ini merupakan uji reliabilitas dari masing-masing variabel :

- | | | |
|-------|--|---------|
| 1) X1 | (Sistem Informasi) | = 0,948 |
| 2) X2 | (Pengetahuan) | = 0,933 |
| 3) X3 | (Sosialisasi) | = 0,947 |
| 4) Y | (Efektivitas Penerapan Mobile Banking) | = 0,932 |

Berdasarkan Cronbach's Alpha dari masing-masing variabel diatas tidak satupun yang kurang dari 0,60, hal ini menunjukkan bahwa konstruk tersebut **reliabel**.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji kolmogorov – Smirnov dapat dilakukan untuk menguji apakah residual terdistribusi normal. Nilai Kolmogorov – Smirnov masing-masing sebesar :

- 1) Variabel Y = 0,201 > p-value 0,05, sehingga berdistribusi normal.
- 2) Variabel X1 = 0,153 > p-value 0,05, sehingga berdistribusi normal.
- 3) Variabel X2 = 0,172 > p-value 0,05, sehingga berdistribusi normal.
- 4) Variabel X3 = 0,119 > p-value 0,05, sehingga berdistribusi normal.

Semua nilai Kolmogorov-Smirnov dari masing-masing variabel > dari 0,05 atau diatas 0,05 yang berarti hal itu menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal atau dengan kata lain residual masing-masing variabel **berdistribusi normal**.

b. Uji Multikolinearitas

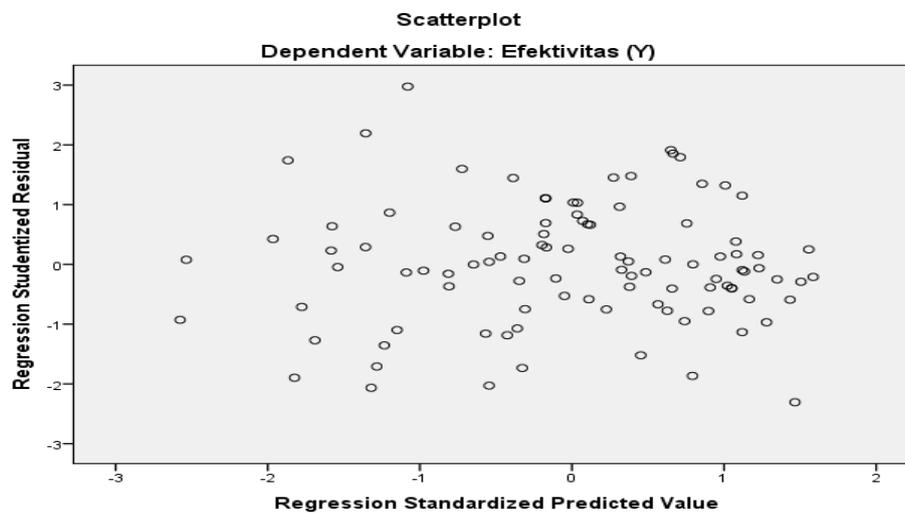
Dalam pengujian multikolinearitas terdapat asumsi bahwa model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Apabila kita hitung nilai tolerance < 0,10 dan nilai VIF > 10, maka telah terjadi multikolinearitas yang cukup serius. Hasil pengujian multikolinearitas ditunjukkan pada hasil sebagai berikut :

- 1) VIF X1 sebesar 2,612 < 10 dengan nilai tolerance 0,383 > 0,10 maka menunjukkan data pengaruh Sistem Informasi tidak mengalami masalah multikolinier.
- 2) VIF X2 sebesar 1,850 < 10 dengan nilai tolerance 0,541 > 0,10 maka menunjukkan data pengaruh Pengetahuan tidak mengalami masalah multikolinier.
- 3) VIF X3 sebesar 2,078 < 10 dengan nilai tolerance 0,481 > 0,10 maka menunjukkan data pengaruh Sosialisasi tidak mengalami masalah multikolinier.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

Gambar 1
Hasil uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data yang diolah

Inteprestasi dari gambar diatas membuktikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal tersebut karena titik – titik tersebut menyebar tidak membentuk suatu pola tertentu.

3. Uji Hipotesis

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t dilakukan untuk setiap variabel bebas (Sistem Informasi, Pengetahuan dan Sosialisasi) apakah mempunyai pengaruh positif atau signifikan terhadap variabel terikat (Efektivitas Penerapan *Mobile Banking*) pada masing-masing variabelnya. Hasil perhitungan uji statistik t dengan SPSS versi 22 pada tabel 4.1 maka diperoleh data, dan dapat disimpulkan :

Tabel 3
Hasil uji statistik t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,243	2,374		2,208	,030
Sistem Informasi (X1)	,282	,073	,339	3,843	,000
Pengetahuan (X2)	,627	,148	,316	4,248	,000
Sosialisasi (X3)	,610	,155	,310	3,937	,000

Sumber : Data yang diolah

- 1) Variabel X1 (Sistem Informasi) memiliki t hitung 3,843 lebih besar dari t tabel sebesar 1,661 dengan nilai signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 (alpha $\alpha = 5\%$) berpengaruh secara signifikan dan positif, sehingga hipotesis satu (H_1) diterima artinya bahwa : Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap Efektivitas Penerapan *Mobile Banking*. Besarnya Sistem Informasi terhadap Efektivitas dalam Penerapan *Mobile Banking* dinyatakan $(0,282)^2 \times 100\% = 7,9524\%$.
- 2) Variabel X2 (Pengetahuan) memiliki t hitung 4,248 lebih besar dari t tabel sebesar 1,661 dengan nilai signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 (alpha $\alpha = 5\%$) berpengaruh secara signifikan dan positif, sehingga hipotesis dua (H_2) diterima artinya bahwa : Pengetahuan berpengaruh positif terhadap Efektivitas Penerapan *Mobile Banking*. Besarnya Pengetahuan terhadap Efektivitas dalam Penerapan *Mobile Banking* dinyatakan $(0,627)^2 \times 100\% = 39,3129\%$.
- 3) Variabel X3 (Sosialisasi) memiliki t hitung 3,937 lebih besar dari t tabel sebesar 1,661 dengan nilai signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 (alpha $\alpha = 5\%$) berpengaruh secara signifikan dan positif, sehingga hipotesis tiga (H_3) diterima artinya bahwa : Sosialisasi berpengaruh positif terhadap Efektivitas Penerapan *Mobile Banking*. Besarnya Sosialisasi terhadap Efektivitas dalam Penerapan *Mobile Banking* dinyatakan $(0,610)^2 \times 100\% = 37,21\%$.

4. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa kemampuan variasi model untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dimana $0 < R^2 < 1$. Jika R^2 semakin besar (mendekati satu) Ghazali (2006), seperti dijelaskan uji determinasi pada tabel 4.20 berikut :

Tabel 4
Hasil uji koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	,844 ^a	,713	,704	4,904

Sumber : Data yang diolah

Menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang dilihat dari nilai Adjusted R Square sebesar 0,704 hal ini berarti bahwa 70,4% Y dapat dijelaskan oleh variasi ketiga variabel independen yaitu X1, X2 dan X3 sedangkan sisanya ($100\% - 70,4\% = 29,6\%$) dijelaskan sebab lain diluar model atau variabel lain yang tidak diteliti.

5. Analisis Regresi Berganda

Pada pengujian regresi yang menunjukkan pengaruh dan mengukur kekuatan antar tiga variabel atau lebih dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5
Hasil uji regresi berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(constant)	5,243	2,374
Sistem Informasi (X1)	,282	,073
Pengetahuan (X2)	,627	,148
Sosialisasi (X3)	,610	,155

Sumber : Data yang diolah

Maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 5,243 + 0,282X1 + 0,627X2 + 0,610X3 + e$$

Konstanta sebesar 5,243 menunjukkan bahwa nasabah tetap dapat memiliki Minat menggunakan *Mobile Banking* sebesar konstanta, meskipun variabel bebasnya mempunyai nilai nol.

- Koefisien regresi Pengaruh Sistem Informasi sebesar 0,282 artinya sistem informasi (X1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Efektivitas (Y) dalam Penerapan *Mobile Banking*, yaitu setiap peningkatan 1% pada variabel Sistem Informasi akan mempengaruhi Efektivitas Penerapan *Mobile Banking* sebesar 28,20%.
- Koefisien regresi Pengaruh Pengetahuan sebesar 0,627 artinya pengetahuan (X2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Efektivitas (Y) dalam Penerapan *Mobile Banking*, yaitu setiap peningkatan 1% pada variabel Pengetahuan akan mempengaruhi Efektivitas Penerapan *Mobile Banking* sebesar 62,70%.
- Koefisien regresi Sosialisasi sebesar 0,610 artinya sosialisasi (X3) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Efektivitas (Y) dalam Penerapan *Mobile Banking*, yaitu setiap peningkatan 1% pada variabel Sosialisasi akan mempengaruhi Efektivitas Penerapan *Mobile Banking* sebesar 61%.

PEMBAHASAN

Pengaruh Sistem Informasi terhadap Efektivitas Penerapan *Mobile Banking*

Berdasarkan pada hasil penelitian ini, menyatakan bahwa terdapat sistem informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas penerapan *mobile banking*, hal ini telah sesuai dan konsisten dengan hipotesis yang dikemukakan. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amril Putra Negara (2012), yang membahas mengenai analisis pengaruh sistem informasi teknologi terhadap persepsi pengguna *mobile banking* dengan variabel sistem informasi teknologi, mengemukakan bahwa sistem informasi teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengaruh sistem persepsi pengguna *mobile banking* khususnya BCA cabang Kelapa Dua Depok.

Sistem informasi akuntansi yaitu komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerjasama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas didalam perusahaan (Azhar Susanto, 2013). Dalam hal ini peneliti membuktikan bahwa teori tentang sistem informasi berpengaruh terhadap efektivitas penerapan *mobile banking*. Dengan demikian hipotesis (H1) dapat **diterima**.

Pengaruh Pengetahuan terhadap Efektivitas Penerapan *Mobile Banking*

Berdasarkan pada hasil penelitian ini, menyatakan bahwa terdapat pengetahuan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas penerapan *mobile banking*. Hal ini sejalan dengan hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian dan sebagaimana hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anisa Nourmadhany dan Meuthia Sheila (2010), mengemukakan bahwa pengetahuan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap sikap positif nasabah BCA cabang Bintaro Jakarta Selatan dalam menggunakan layanan *mobile banking* BCA. Hasil penelitian telah sesuai dengan teori yang dikemukakan bahwa pengetahuan oleh Notoatmodjo (2012) seperti dikemukakan pada tinjauan pustaka pada bagian sebelumnya. Dengan demikian hipotesis (H2) dapat **diterima**.

Pengaruh Sosialisasi terhadap Efektivitas Penerapan *Mobile Banking*

Berdasar pada hasil penelitian ini, menyatakan bahwa terdapat sosialisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas penerapan *mobile banking*, hal ini telah sesuai dan konsisten dengan hipotesis yang dikemukakan. Sebagaimana hasil dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Johan Arnaldo (2013), yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan, pesan iklan dan kegiatan sosialisasi terhadap motif nasabah menggunakan *mobile banking* di BRI Bandung, mengemukakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan pesan iklan dan kegiatan sosialisasi yang dilakukan bersama-sama terhadap motif nasabah BRI cabang Bandung menggunakan *mobile banking*. Dengan demikian hasil penelitian sejalan dengan penelitian tersebut.

Dalam hal ini peneliti membuktikan bahwa teori sosialisasi yang dikemukakan oleh Effendy, Cangara dan David F.Ramacitti telah teruji secara akademik dan empiris dalam penelitian ini. Dengan demikian hipotesis (H3) dapat **diterima**.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Mengacu pada hasil penelitian, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Telah terbukti bahwa sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerapan *mobile banking*. Dalam hal ini berarti bahwa sistem informasi yang dimiliki oleh Bank Central Asia adalah cepat, akurat dan efektif. Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi Bank Central Asia untuk memiliki sistem informasi yang canggih dalam penerapan *mobile banking*. Hal ini penting untuk dimiliki dengan tujuan agar saat menggunakan layanan *mobile banking* nasabah dapat dengan mudah dan aman menggunakan aplikasi *mobile banking* sehingga tidak terjadi error pada sistem.
2. Telah terbukti bahwa pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerapan *mobile banking*. Dalam hal ini berarti bahwa nasabah telah mengetahui dan memahami tentang aplikasi *mobile banking*. Dalam hal ini peneliti membuktikan bahwa teori pengetahuan seorang nasabah berpengaruh terhadap efektivitas penerapan *mobile banking*.
3. Telah terbukti bahwa sosialisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerapan *mobile banking*. Dalam hal ini berarti bahwa pentingnya dalam mensosialisasikan produk kepada nasabah dan memberikan panduan kepada nasabah dalam mengoperasikan m-BCA. Permasalahan yang terjadi, tidak semua nasabah dapat menggunakan aplikasi m-BCA, ada beberapa masalah yang muncul dikarenakan

beberapa nasabah tidak memahami internet. Oleh karena itu, nasabah tidak dapat mengimplementasikan fitur-fitur yang ada pada m-BCA, sehingga nasabah lebih memilih untuk mengantri di customer service dan teller.

Saran

Untuk meningkatkan efektivitas penerapan teknologi berbasis IT maka diperlukan pendekatan kepada nasabah. Pendekatan dilakukan dalam rangka memperkenalkan produk yang ada, menu, fitur serta bagaimana cara penggunaan dalam transaksi sehari-hari dan seluruh transaksi yang memungkinkan dilakukan pada sistem, sehingga nasabah tidak perlu lagi pergi ke teller (bank) hanya untuk melakukan transaksi secara manual. Dengan demikian resiko atas keamanan dan keselamatan nasabah juga dapat terjaga serta terminimalisir. Bahwa perlu diketahui tidak seluruh nasabah memiliki pengetahuan dan tingkat pemahaman yang sama atas pemakaian teknologi internet, untuk itu diperlukan sosialisasi yang berkesinambungan dengan memberikan fasilitas dan pelayanan yang khusus untuk memberikan informasi pada nasabah dalam penggunaan teknologi M-banking dan produk lainnya. Sehingga apa yang menjadi tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi dapat tercapai dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Bambang S Soedibjo. 2004. *Metodologi Penelitian*. Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasim: Bandung
- Bodnar, George H, and William S.hopwood. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi*. (Buku I). Jakarta : Salemba Empat
- Budiani, Ni Wayan. 2009. *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. *Input*, vol 2 (1) : 49-57
- Bungkaes, et al. 2013. *Hubungan efektivitas pengelolaan program Raskin dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat di desa mamahan kecamatan Gemeh kabupaten Kepulauan Talaud*. *Jurnal Acta Dunia*
- Cangara, Hafied H. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo. Persada, Jakarta
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bengkulu : PT. Rineka Cipta
- Effendy, Uchajana Onong. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori da Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung
- Elizabeth J, Corwin. 2009. *Buku Satu Patofisiologi Corwin*. Jakarta : Aditya Media
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS. (Cetakan Keempat)*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Husein, Umar. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia
- Ikhsan, Arfan dan Ghozali, Imam. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Medan : PT. Madju Medan Cipta
- Jefkins, Frank. 2002. *Public Relations*. Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, K Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan

- Malhotra. 2005. *Riset Penelitian*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Martani dan Lubis. 2009. *Manajemen Modern*. Jakarta : Rineka Cipta
- Masruri. 2014. *Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP) (Studi Kasus Pada Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan tahun 2010)*. *Governance and Public Policy*, vol. 1 (1): 53-76
- Mulyadi. 2010 *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat
- Mulyanto, Agus. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Newsom, Turk, Krukeberg. 2004. *The Realities Of Public Relation*. Alih Bahasa Boedi Soejarwo, 2004, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Kesehatan Masyarakat Ilmu & Seni*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS, Andi*. Yogyakarta
- O'Brien, James A. 2005. *Introduction to Information Systems. Twelfth edition*. McGraw-Hill/Irwin, Northern Arizona
- Robbin S.P. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi 12*
- Ruslan, Rosady. 2006. *Kampanye Public Relation*. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Cetakan ke-5. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat
- Susanto, Azhar. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R & D*, Bandung : ALFA BETA
- Tangkilisan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Gramedia
- Tika, P. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Wing, Wahyu Winarto. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi*. (Edisi Kedua). Yogyakarta : UPP STIM YKPN