

**PENGARUH PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* TERHADAP RASA AMAN,  
RASA PERCAYA DAN LOYALITAS NASABAH DALAM MENINGKATKAN  
SALDO BANK**

by

**Ida Ayu Santi Permanasari <sup>(1)</sup>**  
**Gede Sri Darma <sup>(2)</sup>**

**Undiknas Graduate School**  
Jl. Waturenggong No.164 Denpasar, Bali

*santi.permanasari@yahoo.com <sup>(1)</sup>*  
*sridarma@undiknas.ac.id <sup>(2)</sup>*

**ABSTRAK**

PT. Bank Negara Indonesia (BNI), adalah salah satu bank pemerintah yang perkembangan *internet banking*nya cukup pesat. Tak dapat dipungkiri BNI mulai melejit sejak memfasilitasi nasabahnya dengan layanan *mobile banking* dan *internet banking*. Untuk *digital brand* sebagai bank umum konvensional menurut biro riset infobank, BNI berhasil menduduki posisi kedua setelah BCA. Berkembangnya pengguna *internet banking* BNI dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya kemudahan dalam bertransaksi dan bisa dilakukan dimana dan kapan saja.

Melihat gambaran diatas maka dilakukanlah penelitian ini, untuk mengetahui pengaruh penggunaan *internet banking* terhadap rasa aman, rasa percaya dan loyalitas nasabah, dimana nantinya akan berpengaruh dalam meningkatkan saldo bank khususnya di BNI Kantor Cabang Utama (KCU) Renon. Dalam penelitian ini dikembangkan suatu model teoritis dengan mengajukan enam hipotesis, yang akan diuji dengan menggunakan *Structural Equation Model (SEM)*. Adapun responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah para nasabah BNI yang menggunakan fasilitas *internet banking*, yang berjumlah 143 orang responden.

Hasil dari pengolahan data *SEM* berdasarkan uji model penuh analisis *goodness of fit*, terdapat dua kriteria yang memenuhi syarat yaitu *Relative Chi-square* = 1,895 dan *RMSEA* = 0,079. Berdasarkan analisis model persamaan struktural diperoleh bahwa *internet banking* berpengaruh positif signifikan terhadap rasa aman sebesar 0,774, *internet banking* berpengaruh positif signifikan terhadap rasa percaya sebesar 0,676, *internet banking* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,255, rasa aman berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,459, rasa percaya nasabah berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,202, dan loyalitas nasabah berpengaruh positif tidak signifikan terhadap saldo nasabah sebesar 0,212. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan *internet banking* terhadap rasa aman, rasa percaya dan loyalitas nasabah terhadap saldo bank, teruji kebenarannya.

**Kata kunci : *internet banking*, rasa percaya, rasa aman, loyalitas nasabah dan saldo bank.**

## DAFTAR PUSTAKA

- Anak, C. (2011). Pengertian *Internet Banking*, Situs Blog Resmi Anak Chanel, diakses 14 Maret 2013.
- Anonym, Komputer dan Teknologi Informasi, Perkembangan Teknologi Informasi, <http://www.anneahira.com> diakses 14 Maret 2013.
- Agus, S. (2005). *Analisis Sikap dan Penerimaan Nasabah terhadap Layanan Internet Banking dan Telepon Banking*. Skripsi STIE Perbanas Surabaya.
- Blow, S. (2010). Situs Internet Banking, diakses 21 April 2013.
- Blog, P. (2008). *M-Booking*, Insley, *et.al*, 2030 Kompas, diakses 21 Mei 2013.
- BNI. (2012). Pengakuan Yang Tak Pernah Berhenti, BUMN, Edisi No. 65. Jakarta: PT. Mediasuara Shakti.
- Darma, G.S. (2006). Optimalisasi Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Organisasi. Denpasar: Undiknas Press.
- Darma, G.S. (2006). Strategi Interaksi Sosial pada Jaman Nir-Kabel, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, **18**(1): 39-49.
- Darma, G.S. (2005). Teknologi Informasi, Kepuasan User, Kinerja User dan Kinerja Hotel di Bali, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, **17**(2): 93-102.
- Darma, G.S. (2005). Managing Information to Greater Efficiency and Profit, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, **17**(1): 1-10.
- Darma, G.S. (2003). Managing the Use of E-Mail in Warnet: A Survey of the Customer-View at Global Gossips Internet Course & Café, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, **15**(2): 1-10.
- Ferdinand, A.T. (2002). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Undip.
- Ferdinand A.T. (2006). *Structural Equation Modeling Aplikasi Model Model Rumit dalam Penelitian Untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*, Edisi 4. Semarang: BP Undip.
- Ferdinand, A.T. (2011). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi 3. Semarang: BP Undip.
- Kompas. (2002). Indonesia Tempati Posisi ke Enam Kejahatan Internet (online), Maret 21, 2013. <http://www.kompas.com/internet/news/0203/19/104052.htm>.
- Kotler, P., and Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.
- Lorentina. (2012). Lorentina-Atom By Suhandaa666, Geogle, diakses 20 April 2013.

- Novak, T.P., Hoffman, D.L., and Peralta, M. (1999). *Building Consumer Trust in Online Environments: The Case for Information Privacy (online)*. Maret 19, 2013. [http://www.orgsm.Vanderbilt.edu/Research/papers/ BuildingConsumer Trust](http://www.orgsm.Vanderbilt.edu/Research/papers/BuildingConsumerTrust).
- Yusnaini. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta Di Kota Palembang, *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 2(1) Maret. ISSN. 2085-4277.