

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Pengumpulan Data**

Penelitian ini menilai pengaruh kesiapan teknologi yang terdiri dari optimisme, inovasi, kegelisahan, dan ketidakamanan, serta kebutuhan berinteraksi, kejelasan tugas, dan skala keramaian terhadap penggunaan SST oleh pelanggan bank di Lampung. Kuesioner penelitian ini disebarluaskan melalui kuisisioner yang ditujukan untuk masyarakat umum di wilayah Lampung. Kuesioner mulai disebarluaskan pada tanggal 29 Desember 2021 hingga 29 Januari 2022 dan berhasil mendapatkan 100 responden.

Hasil dari pengumpulan data ini diambil oleh nasabah yang memakai layanan bank. Dimasa pandemic seperti ini layanan bank dalam teknologi sangat banyak digunakan, karena mempermudah nasabah melakukan aktifitas layanan bank tersebut tanpa bertatap muka langsung. Nasabah tersebut tercakup dalam beberapa bank, yakni bank bri, bank mandiri, bank bca dan bank bjb. Kebanyakan nasabah yang memakai layanan bank bri, dengan alasan bahwa layanan atm dan BRIMo mudah untuk di temukan dan digunakan. Mayoritas yang menggunakan layanan bank bri adalah masyarakat biasa, termasuk mahasiswa. Sedangkan layanan bank lainnya banyak di gunakan oleh nasabah yang bekerja dalam perusahaan-perusahaan yang sistem penggajian nya menggunakan atm tersebut.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk tidak pernah berhenti untuk bertransformasi dan berinovasi agar dapat terus melayani masyarakat secara tepat serta sesuai kebutuhan zaman. Salah satu terobosan dalam tranformasi digital tersebut adalah penggunaan BRIMo, yang memperkuat kepemimpinan BRI di lini teknologi dalam menghadirkan simplifikasi layanan pada era industry 4.0. BRIMo adalah platform artificial intelligence dan machine learning yang digunakan BRI untuk menyimpan, memproses, dan mengonsolidasikan segala informasi dari berbagai sumber. Melalui BRIBrain, layanan keuangan yang di hadirkan BRI untuk nasabah dapat lebih terukur, terjaga kualitasnya, minim risiko, dan bisa diberikan

secara efisien. Kehadiran BRIMO penerapan PPKM Darurat meningkatkan penggunaan layanan digital seperti BRI, Internet Banking dan aplikasi BRIMO. Perseroan mencatatkan peningkatan penggunaan aplikasi BRIMO menjadi 516% secara tahunan dan periode juni 2021 meningkat dibandingkan bulan sebelumnya sebesar 32%.



Bank Mandiri pun menyokong pengembangan digital banking ini dengan mengalihkan infrastruktur dengan model konvensional ke cloud computing. Bank Mandiri juga membangun ekosistem digital melalui Mandiri API yang terjalin dengan lebih dari 300 mitra bisnis, termasuk e-commerce terkemuka Indonesia di dalamnya platform ini. Mandiri Online menjadi layanan yang telah digunakan lebih dari 6 juta nasabah dengan nilai transaksi mencapai Rp281 triliun sepanjang kuartal III tahun 2020. Nilai ini jauh melampaui transaksi melalui ATM yang mencapai Rp244 triliun.



PT Bank Central Asia Tbk (BCA) merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia yang fokus pada bisnis perbankan transaksi serta menyediakan fasilitas kredit dan solusi keuangan bagi segmen korporasi, komersial & UKM dan konsumen. PT Bank Central Asia Tbk (BCA) mendukung penuh perkembangan perbankan berbasis digital dan teknologi dalam kehidupan masa kini untuk mempermudah dan memberi nilai tambah bagi kualitas kehidupan masyarakat Indonesia. Pada akhir September 2018, BCA melayani hampir 18,5 juta rekening nasabah dan memproses jutaan transaksi setiap harinya didukung oleh 1.243 kantor cabang, 17.440 ATM

dan lebih dari 500.000 mesin EDC serta transaksi melalui layanan internet dan mobile banking yang dapat diakses 24 jam.



PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (bank bjb) siap melakukan aksi korporasi di kuartal pertama 2022 berupa rights issue atau Penambahan Modal dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (PMHMETD I). Di tengah keterbatasan aktivitas masyarakat, layanan digital bank bjb justru mencatatkan pertumbuhan kinerja di masa pandemi. Aplikasi mobile banking bjb DIGI berhasil tumbuh signifikan pada periode Desember 2020 hingga Juni 2021. Dalam kurun waktu tersebut, pertumbuhan user bjb DiGi tercatat mencapai 121,2 persen. Pertumbuhan tersebut diprediksi akan terus melesat seiring dengan peningkatan fitur layanan digital banking bank bjb.



#### 4.2 Karakteristik Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada sebagian masyarakat umum di Lampung yang berjumlah 100 orang, maka karakteristik responden dapat dikelompokkan berdasarkan jenis

kelamin, usia, jenis layanan SST yang digunakan, intensitas penggunaan layanan, dan juga jumlah fitur transaksi yang digunakan.

#### 4.2.1 Jenis Kelamin

**Tabel 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik Berdasar Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Wanita	69	69%
Pria	31	31%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sampel didominasi oleh jenis kelamin wanita yaitu sebanyak 69 responden atau 69% dan sisanya diisi oleh jenis kelamin pria yaitu sebanyak 31 responden atau 31%.

#### 4.2.2 Usia Responden

**Tabel 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Karakteristik Berdasar Usia		
Usia	Frekuensi	Persentase
$\leq 19$ tahun	21	21%
20 - 24 tahun	48	48%
25 - 29 tahun	9	9%
30 - 34 tahun	7	7%
$\geq 35$ tahun	15	15%
Jumlah	100	100%

Masyarakat umum memiliki usia beragam yang kemudian dikelompokkan ke dalam lima rentang golongan. Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa untuk usia  $\leq 19$  tahun terdapat 21 responden 21%, untuk usia 20 – 24 tahun ada 48 responden atau 48%. Rentang usia 25 –29 tahun memiliki 9 responden atau 9%, sedangkan untuk usia 30 – 34 tahun ada 7 responden atau 7%. Golongan terakhir yaitu usia  $\geq 35$  tahun memiliki 15 responden atau 15%.

### 4.2.3 Jenis Layanan SST

**Tabel 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan SST**

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan SST.		
Jenis Layanan yang Digunakan	Frekuensi	Persentase
ATM	35	35%
Mobile Banking	12	12%
Internet Banking	3	3%
ATM, Mobile Banking	33	33%
ATM, Internet Banking	7	7%
Mobile Banking, Internet Banking	2	2%
ATM, Mobile Banking, Internet Banking	8	8%
Jumlah	100	100%

Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden menggunakan jenis layanan yang berbeda-beda. Beberapa hanya menggunakan satu layanan seperti ATM yang digunakan oleh 35 responden atau 35%, *Mobile Banking* oleh 12, responden atau 12%, dan *Internet Banking* oleh 3 responden atau 3%. Sebagian lainnya memadukan dua layanan atau lebih seperti ATM dan *Mobile Banking* yang digunakan oleh 33 responden atau 33%, ATM dan *Internet Banking* oleh 7 responden atau 7%, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* oleh 2 responden atau 2%, serta ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* sekaligus yang digunakan oleh 8 responden atau 8%.

### 4.2.4 Intensitas Penggunaan Layanan SST

**Tabel 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan SST**

Karakteristik Berdasar Intensitas Penggunaan SST		
Intensitas Penggunaan	Frekuensi	Persentase
Setiap hari	16	16%
Setiap pekan, namun tidak setiap hari	41	41%
Setiap bulan, namun tidak setiap pekan	43	43%
Jumlah	100	100%

Intensitas penggunaan SST dapat digolongkan ke dalam tiga kelompok yaitu setiap hari, setiap pekan namun tidak setiap hari, dan setiap bulan namun tidak setiap pekan. Sebanyak 16 responden atau 16% menggunakan layanan SST setiap hari, 41 responden atau 41%

menggunakannya setiap pekan, namun tidak setiap hari, dan 43 responden atau 43% lainnya rutin menggunakannya setiap bulan, meskipun tidak rutin setiap pekan.

#### 4.2.5 Jumlah Fitur Transaksi yang Digunakan

Layanan SST menyediakan berbagai fitur transaksi yang dapat diakses oleh pelanggan secara mudah. Secara umum, layanan SST memberikan 7 fitur yaitu; fitur tarik tunai, setor tunai, transfer ke rekening lain, cek informasi saldo dan mutasi rekening, pembelian (Paket data, token listrik, dan lain-lain), pembayaran (Biaya pendidikan, listrik, telepon, internet, dan lain-lain), serta pengisian akun *virtual* (Gopay, dana, ovo, shoopepay, dan lain-lain). Data mengenai jumlah fitur transaksi yang digunakan oleh responden dapat dilihat pada tabel 4.5.

**Tabel 4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Fitur**

Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Fitur		
Jumlah Fitur Yang Digunakan	Frekuensi	Persentase
1 Fitur	7	7%
2 Fitur	11	11%
3 Fitur	20	20%
4 Fitur	25	25%
5 Fitur	19	19%
6 Fitur	13	13%
7 Fitur	5	5%
Jumlah	100	100%

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 7 responden atau 7% hanya menggunakan SST untuk satu fitur saja. Sedangkan 11 responden atau 11% menggunakan dua fitur, dan 20 responden atau 20% menggunakan tiga fitur.

Responden lainnya menggunakan empat atau lebih fitur yang disediakan oleh SST. Sebanyak 25 responden atau 25% menggunakan tiga fitur, 19 responden atau 19% menggunakan lima fitur, 13 responden atau 13% menggunakan enam fitur, dan 5 responden atau 5% menggunakan keseluruhan dari fitur SST.

### 4.3 Uji Instrumen Penelitian

#### 4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap jawaban 100 orang responden dengan hasil *output* seperti dapat dilihat pada table 4.3.1.1 sampai dengan 4.3.1.8, angka ini merupakan nilai korelasi

antara tiap item dengan skor total item. Untuk menentukan suatu item kuesioner valid dengan dasar pengambilan keputusan jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebagai berikut :

**Tabel 4.3.1.1 Hasil Output Uji Validitas Variabel Optimisme (X1)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
1	0,79	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,646	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,767	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : SPSS 21.

Berdasarkan uji validitas diatas pada variable (X1) Optimisme dapat disimpulkan bahwa pengujian 3 item pernyataan yang diuji coba terhadap 100 orang responden dimana bernilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,196 (terlampir) jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pada variable (X1) Optimisme adalah Valid.

**Tabel 4.3.1.2 Hasil Output Uji Validitas Variabel Inovasi (X2)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
1	767	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	736	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	608	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : SPSS 21.

Berdasarkan uji validitas diatas pada variable (X2) Inovasi dapat disimpulkan bahwa pengujian 3 item pernyataan yang diuji coba terhadap 100 orang responden dimana bernilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,196 (terlampir) jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pada variable (X2) Inovasi adalah Valid.

**Tabel 4.3.1.3 Hasil Output Uji Validitas Variabel Kegelisahan (X3)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
1	588	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	651	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	777	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : SPSS 21.

Berdasarkan uji validitas diatas pada variable (X3) Kegelisahan dapat disimpulkan bahwa pengujian 3 item pernyataan yang diuji coba terhadap 100 orang responden dimana bernilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,196 (terlampir) jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pada variable (X3) Kegelisahan adalah Valid.

**Tabel 4.3.1.4 Hasil Output Uji Validitas Variabel Ketidakamanan (X4)**

Pernyataan	rhitung	rtabel	Kondisi	Simpulan
1	768	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	869	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	600	0.196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : SPSS 21.

Berdasarkan uji validitas diatas pada variable (X4) Ketidakamanan dapat disimpulkan bahwa pengujian 3 item pernyataan yang diuji coba terhadap 100 orang responden dimana bernilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,196 (terlampir) jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pada variable (X4) Ketidakamanan adalah Valid.

**Tabel 4.3.1.5 Hasil Output Uji Validitas Variabel Kebutuhan Berinteraksi (X5)**

Pernyataan	rhitung	rtabel	Kondisi	Simpulan
1	833	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	822	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	801	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : SPSS 21.

Berdasarkan uji validitas diatas pada variable (X5) Kebutuhan Berinteraksi dapat disimpulkan bahwa pengujian 3 item pernyataan yang diuji coba terhadap 100 orang responden dimana bernilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,196 (terlampir) jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pada variable (X5) Kebutuhan berinteraksi adalah Valid.

**Tabel 4.3.1.6 Hasil Output Uji Validitas Variabel Kejelasan Tugas (X6)**

Pernyataan	rhitung	rtabel	Kondisi	Simpulan
1	634	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	610	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	752	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : SPSS 21.

Berdasarkan uji validitas diatas pada variable (X6) Kejelasan Tugas dapat disimpulkan bahwa pengujian 3 item pernyataan yang diuji coba terhadap 100 orang responden dimana bernilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,196 (terlampir) jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pada variable (X6) Kejelasan Tugas adalah Valid.

**Tabel 4.3.1.7 Hasil Output Uji Validitas Variabel Skala Keramaian (X7)**

Pernyataan	rhitung	rtabel	Kondisi	Simpulan
1	885	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	808	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : SPSS 21.

Berdasarkan uji validitas diatas pada variable (X7) Skala Keramaian dapat disimpulkan bahwa pengujian 3 item pernyataan yang diuji coba terhadap 100 orang responden dimana bernilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,196 (terlampir) jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pada variable (X7) Skala Keramaian adalah Valid.

**Tabel 4.3.12 Hasil Output Validitas Variabel Kemauan Penggunaan SST (Y)**

Pernyataan	rhitung	rtabel	Kondisi	Simpulan
1	0,675	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,837	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,705	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,624	0,196	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : SPSS 21.

Berdasarkan uji validitas diatas pada variable (Y) Kemauan Penggunaan SST dapat disimpulkan bahwa pengujian 3 item pernyataan yang diuji coba terhadap 100 orang responden dimana bernilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,196 (terlampir) jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pada variable (Y) Kemauan Penggunaan SST adalah Valid.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Dasar Pengambilan Keputusan Uji Reliabilitas :

- a. Jika nilai Cronbachalpha  $> 0,50$  , maka pernyataan reliabel

b. Jika nilai Cronbachalpha  $< 0,50$  , maka pernyataan tidak reliabel

**Tabel 4.3.2 Hasil Output Uji Reliabilitas.**

Uji Reliabilitas			
Variabel	Cronbach' s Alpha	Koefisen r	Keterangan
Optimisme (X1)	0,571	0,50	Reliabel
Inovasi (X2)	0,596	0,50	Reliabel
Kegelisahan (X3)	0,579	0,50	Reliabel
Ketidakamanan (X4)	0,617	0,50	Reliabel
Kebutuhan Berinteraksi (X5)	0,735	0,50	Reliabel
Kejelasan Tugas (X6)	0,598	0,50	Reliabel
Skala Keramaian (X7)	0,6	0,50	Reliabel
Penggunaan SST (Y)	0,588	0,50	Reliabel

Sumber : SPSS 21

Dari hasil pada tabel 4.3.2 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha dari semua variabel lebih besar dari 0,50. Maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada setiap variabel dikatakan sugestikan seluruh item konsisten secara internal karena memiliki realitas yang kuat atau handal dan dapat digunakan dalam penelitian.

#### 4.4 Uji Asumsi Klasik

##### 4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variable terikat (Y) dan variable bebas (X) keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

Dasar pengambilan keputusan untuk menguji kenormalan data adalah :

1. Jika nilai Sig  $> 0,05$  maka nilai berdistribusi normal
2. Jika nilai Sig  $< 0,05$  maka nilai berdistribusi tidak normal

**Tabel 4.4.1 Hasil Output Uji Normalitas.**

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Predicted Value
--	-----------------------------------

N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	20.24
	Std. Deviation	1.595
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.044
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.591
Asymp. Sig. (2-tailed)		.876

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil uji test normalitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua variable penelitian mempunyai nilai signifikan  $0,876 > 0,05$  sehingga dapat di simpulkan bahwa data di dalam penelitian berdistribusi secara normal.

#### 4.4.2 Uji Multikolinearitas

Dasar pengambilan keputusan Uji Multikolinearitas sebagai berikut :

1. Berdasarkan nilai tolerance :
  - a. Jika nilai tolerance  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi multikolineritas dalam model regresi.
  - b. Jika nilai tolerance  $< 0,10$  maka artinya terjadi multikolineritas dalam model regresi.
2. Berdasarkan nilai VIF :
  - a. Jika nilai VIF  $< 10,00$  maka artinya tidak terjadi multikolineritas dalam model regresi.
  - b. Jika nilai VIF  $> 10,00$  maka artinya terjadi multikolineritas dalam model regresi.

**Tabel 4.4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9,631	2,033		4,738	,000		
X1	,270	,120	,233	2,251	,027	,804	1,244

X2	,264	,105	,236	2,351	,016	,812	1,232
X3	,019	,099	,020	,188	,851	,727	1,376
X4	,009	,078	,013	,115	,909	,721	1,387
X5	-,015	,063	-,025	-,244	,808	,832	1,202
X6	,260	,118	,231	2,209	,030	,782	1,278
X7	,186	,091	,205	2,039	,044	,848	1,179

a. Dependent Variable: Y

Sumber : SPSS 21.

Berdasarkan hasil tabel diatas bahwa untuk semua variabel bebas dapat di jelaskan sebagai berikut :

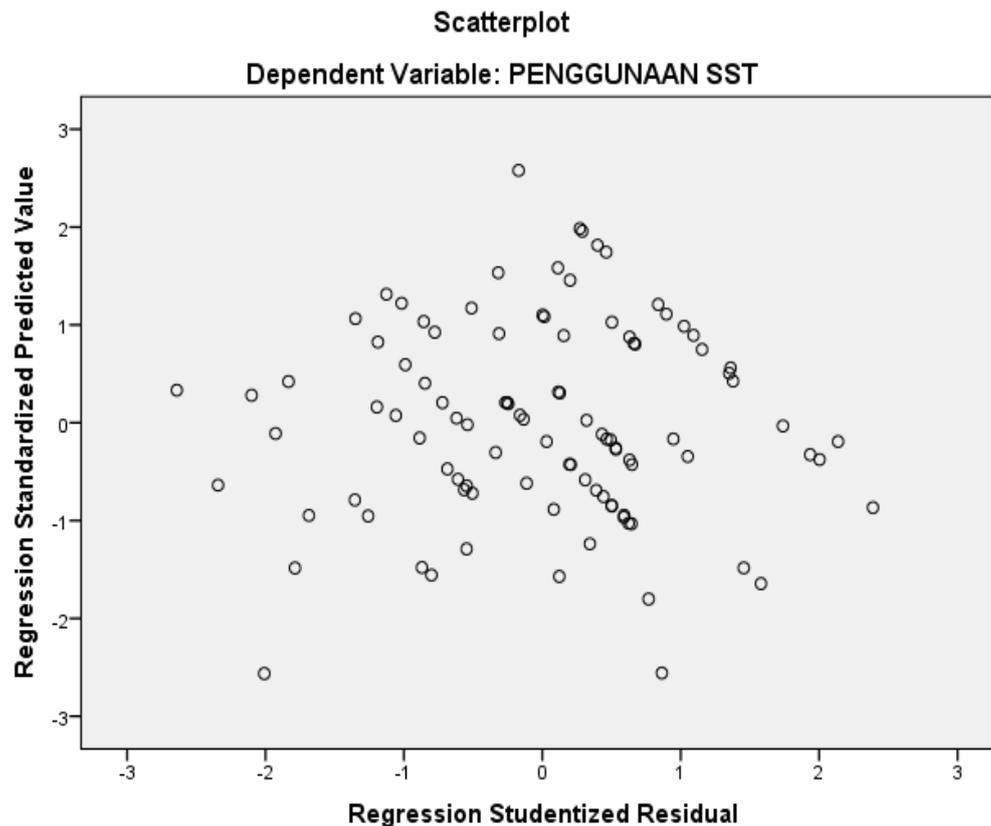
#### 1. Berdasarkan Nilai Tolerance

- a. Berdasarkan nilai tolerance didapatkan dimana nilai variabel bebas Optimisme (X1) dengan nilai 0,804, untuk variabel Inovasi (X2) dengan nilai 0,812, untuk variabel Kegelisahan (X3) dengan nilai 0,727, untuk variabel ketidakamanan (X4) dengan nilai 0,721, untuk variabel Kebutuhan Berinteraksi (X5) dengan nilai 0,832, untuk variabel Kejelasan Tugas (X6) dengan nilai 0,782, untuk variabel Skala Keramaian (X7) dengan nilai 0,848.
- b. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa semua nilai tolerance yang didapatkan untuk variabel bebas  $> 0,10$  sehingga dapat diartikan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

#### 2. Berdasarkan Nilai VIF

- a. Berdasarkan nilai VIF didapatkan dimana nilai variabel bebas Optimisme (X1) dengan nilai 1,244, untuk variabel Inovasi (X2) dengan nilai 1,232, untuk variabel Kegelisahan (X3) dengan nilai 1,376, untuk variabel ketidakamanan (X4) dengan nilai 1,387, untuk variabel Kebutuhan Berinteraksi (X5) dengan nilai 1,202, untuk variabel Kejelasan Tugas (X6) dengan nilai 1,278, untuk variabel Skala Keramaian (X7) dengan nilai 1,179.
- b. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa semua nilai VIF yang didapatkan untuk variabel bebas yakni  $< 10,00$  sehingga dapat diartikan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

### 4.4.3 Uji heteroskedasitas



**Gambar 4.4.3 Hasil Uji Heterokedasitas**

Berdasarkan gambar diatas, semua titik data tersebar dan tidak membentuk pola sehingga dapat dikatakan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi heteroskesdasitas sehingga penelitian ini layak digunakan untuk memprediksi pengaruh kesiapan teknologi, kebutuhan berinteraksi, kejelasan peran, dan skala keramaian terhadap kemauan pelanggan dalam memilih layanan bank berbasis SST.

#### 4.5 Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9,631	2,033		4,738	,000		
X1	,270	,120	,233	2,251	,027	,804	1,244
X2	,264	,105	,236	2,351	,016	,812	1,232
X3	,019	,099	,020	,188	,851	,727	1,376

X4	,009	,078	,013	,115	,909	,721	1,387
X5	-,015	,063	-,025	-,244	,808	,832	1,202
X6	,260	,118	,231	2,209	,030	,782	1,278
X7	,186	,091	,205	2,039	,044	,848	1,179

a. Dependent Variable: Y

Sumber : SPSS 21.

Persamaan regresi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen. Berikut adalah model regresi linear berganda untuk penelitian ini:

$$Y = 9,631 + 0.270 \text{ KTO} + 0.026 \text{ KTI} + 0.019 \text{ KTKG} + 0.009 \text{ KTKT} - 0.015 \text{ KB} + 0.260 \text{ KT} + 0.186 \text{ SK} + 2.033$$

Dari persamaan tersebut dapat diketahui bahwa konstanta ( $\beta_0$ ) bernilai positif sebesar 9,631. Hal tersebut menyatakan bahwa apabila regresi variabel optimisme, inovasi, kegelisahan, ketidakamanan, kebutuhan berinteraksi, kejelasan peran, dan skala keramaian dinyatakan konstan maka kemauan pelanggan untuk memilih layanan bank berbasis SST akan cenderung meningkat.

Selanjutnya, koefisien regresi optimisme, inovasi, kegelisahan, kejelasan peran, skala keramaian memiliki nilai positif sebesar 0,270, 0,026, 0,019, 0,009, dan 0.260, 0.186 yang berarti apabila variabel independen tersebut mengalami peningkatan maka kemauan pelanggan untuk memilih layanan bank berbasis SST juga akan meningkat.

Berbeda dengan koefisien regresi ketidakamanan dan kebutuhan berinteraksi yang memiliki nilai negatif sebesar -0,015. Nilai tersebut memiliki arti apabila variabel ketidakamanan dan kebutuhan berinteraksi mengalami peningkatan maka kemauan pelanggan untuk memilih layanan bank berbasis SST akan cenderung menurun. Sedangkan nilai *standar error of estimate* sebesar 2,033.

#### 4.6 Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ )

**Tabel 4.6 Hasil Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.689 <sup>a</sup>	.747	.797	6.270

a. Predictors: (Constant), SKALA KERAMAIAAN, OPTIMISME, KETIDAKAMANAN, KEBUTUHAN BERINTERAKSI, KEJELASAN TUGAS, INOVASI, KEGELISAHAN

b. Dependent Variable: PENGGUNAAN SST

Berdasarkan output dari hasil uji  $R^2$  pada tabel diatas dijelaskan sebagai berikut :

1.  $R$  : nilai koefisien korelasi di dapat sebesar 0,689 yang artinya pengaruh variabel bebas Optimisme (X1), Inovasi (X2), Kegelisahan (X3), Ketidakamanan(X4), Kebutuhan Berinteraksi (X5), Kejelasan Tugas (X6), dan Skala Keramaian (X7), terhadap kemauan penggunaan SST.
2.  $R$  Square :  $R^2$  sebesar 0,747 akan diubah menjadi persentase yaitu sebesar 74,7% yang berarti variabel bebas Optimisme (X1), Inovasi (X2), Kegelisahan (X3), Ketidakamanan (X4), Kebutuhan Berinteraksi (X5), Kejelasan Tugas (X6), dan Skala Keramaian (X7) berpengaruh sebesar 74,7% terhadap kemauan penggunaan SST.
3. Adjusted R Square didapatkan sebesar 0,797 mengandung arti bahwa variabel bebas Optimisme (X1), Inovasi (X2), Kegelisahan (X3), Ketidakamanan(X4), Kebutuhan Berinteraksi (X5), Kejelasan Tugas (X6), dan Skala Keramaian (X7) memberikan pengaruh yang tinggi terhadap variabel terikat kemauan penggunaan SST.
4. *Std Error Of the Estimasi* : Suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksi nilai Y. Dari hasil regresi di dapat nilai 6,270. Hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam prediksi kemauan penggunaan sst sebesar 6,270.

#### 4.7 Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas antara Optimisme (X1), Inovasi (X2), Kegelisahan (X3), Ketidakamanan (X4), Kebutuhan Berinteraksi (X5), Kejelasan Tugas (X6), Skala Keramaian (X7) secara parsial atau masing-masing berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat Kemauan Penggunaan SST (Y).

- a. Jika nilai  $\text{Sig} < 0,05$ , atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka terdapat pengaruh variabel bebas (X1,X2,X3,X4,X5,X6 dan X7) secara Bersama terhadap variabel terikat (Y).

- b. Jika nilai  $\text{Sig} > 0,05$ , atau  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$  dan  $X_7$ ) secara Bersama terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

**Tabel 19.7 Hasil Output Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9,631	2,033		4,738	,000		
X1	,270	,120	,233	2,251	,027	,804	1,244
X2	,264	,105	,236	2,351	,016	,812	1,232
X3	,019	,099	,020	,188	,851	,727	1,376
X4	,009	,078	,013	,115	,909	,721	1,387
X5	-,015	,063	-,025	-,244	,808	,832	1,202
X6	,260	,118	,231	2,209	,030	,782	1,278
X7	,186	,091	,205	2,039	,044	,848	1,179

a. Dependent Variable: Y

Sumber : SPSS 21.

Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

#### 1. Pengaruh Optimisme Terhadap Kemauan Penggunaan SST

- Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh  $t_{\text{hitung}}$  variabel Optimisme ( $X_1$ ) sebesar 2,251 dengan nilai Sig sebesar 0,027
- Dengan demikian berarti  $t_{\text{hitung}} 2,251 > t_{\text{tabel}} 1.985$  dengan tingkat Sig.  $0,027 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{o1}$  ditolak.
- Sehingga dapat diartikan bahwa variabel Optimisme ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kemauan Penggunaan SST .

#### 2. Pengaruh Inovasi Terhadap Kemauan Penggunaan SST

- Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh  $t_{\text{hitung}}$  variabel Inovasi ( $X_2$ ) sebesar 2,351 dengan nilai Sig sebesar 0,016
- Dengan demikian berarti  $t_{\text{hitung}} 2,351 > t_{\text{tabel}} 1.985$  dengan tingkat Sig.  $0,016 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{o2}$  ditolak.

- c. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel Inovasi (X2) mempunyai pengaruh terhadap Kemauan Penggunaan SST .
3. Pengaruh Kegelisahan Terhadap Kemauan Penggunaan SST
    - a. Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh  $t_{hitung}$  variabel Kegelisahan (X3) sebesar 0,188 dengan nilai Sig sebesar 0,851.
    - b. Dengan demikian berarti  $t_{hitung} 0,188 < t_{tabel} 1.985$  dengan tingkat Sig. 0,851  $> 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis Ha3 ditolak dan Ho3 diterima.
    - c. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel Kegelisahan (X3) tidak mempunyai pengaruh terhadap Kemauan Penggunaan SST .
  4. Pengaruh Ketidakamanan Terhadap Kemauan Penggunaan SST
    - a. Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh  $t_{hitung}$  variabel Ketidakamanan (X4) sebesar 0,115 dengan nilai Sig sebesar 0,909.
    - b. Dengan demikian berarti  $t_{hitung} 0,115 < t_{tabel} 1.985$  dengan tingkat Sig. 0,909  $> 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis Ha4 ditolak dan Ho4 diterima.
    - c. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel Ketidakamanan (X4) tidak mempunyai pengaruh terhadap Kemauan Penggunaan SST.
  5. Pengaruh Kebutuhan Berinteraksi Terhadap Kemauan Penggunaan SST
    - a. Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh  $t_{hitung}$  variabel Kebutuhan Berinteraksi (X5) sebesar -0,244 dengan nilai Sig sebesar 0,808.
    - b. Dengan demikian berarti  $t_{hitung} -0,244 < t_{tabel} 1.985$  dengan tingkat Sig. 0,808  $> 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis Ha5 ditolak dan Ho5 diterima.
    - c. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel Kebutuhan Berinteraksi (X5) tidak mempunyai pengaruh terhadap Kemauan Penggunaan SST.
  6. Pengaruh Kejelasan Tugas Terhadap Kemauan Penggunaan SST
    - a. Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh  $t_{hitung}$  variabel Kejelasan Tugas (X6) sebesar 2,209 dengan nilai Sig sebesar 0,030.
    - b. Dengan demikian berarti  $t_{hitung} 2,209 > t_{tabel} 1.985$  dengan tingkat Sig. 0,030  $< 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis Ha6 diterima dan Ho6 ditolak.
    - c. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel Kejelasan Tugas (X6) mempunyai pengaruh terhadap Kemauan Penggunaan SST .

## 7. Pengaruh Skala Keramaian Terhadap Kemauan Penggunaan SST

- Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh  $t_{hitung}$  variabel Skala Keramaian (X7) sebesar 2,039 dengan nilai Sig sebesar 0,044.
- Dengan demikian berarti  $t_{hitung} 2,039 > t_{tabel} 1.985$  dengan tingkat Sig. 0,044  $< 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis Ha7 diterima dan Ho7 ditolak.
- Sehingga dapat diartikan bahwa variabel Skala Keramaian (X7) mempunyai pengaruh terhadap Kemauan Penggunaan SST .

### 4.8 Uji F

Untuk menguji Optimisme (X1), Inovasi (X2), Kegelisahan (X3), Ketidakamanan (X4), Kebutuhan Berinteraksi (X5), Kejelasan Tugas (X6), Skala Keramaian (X7), mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap Kemauan Penggunaan SST (Y) maka digunakan uji F dengan penjelasan sebagai berikut.

Dasar pengambilan keputusan :

- Jika nilai Sig  $< 0,05$ , atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka terdapat pengaruh variabel bebas (X1,X2,X3,X4,X5,X6 dan X7) secara Bersama terhadap variabel terikat (Y).
- Jika nilai Sig  $> 0,05$ , atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas (X1,X2,X3,X4,X5,X6 dan X7) secara Bersama terhadap variabel terikat (Y).

**Tabel 4.8.2 Hasil Output Uji F**

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	252,005	7	36,001	6,984	.000 <sup>b</sup>
Residual	474,235	92	5,155		
Total	726,240	99			

a. Dependent Variable: PENGGUNAAN SST

b. Predictors: (Constant), SKALA KERAMAIAAN, OPTIMISME, KETIDAKAMANAN, KEBUTUHAN BERINTERAKSI, KEJELASAN TUGAS, INOVASI, KEGELISAHAN

Berdasarkan output diatas dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh variabel bebas Optimisme (X1), Inovasi (X2), Kegelisahan (X3), Ketidakamanan (X4), Kebutuhan Berinteraksi (X5), Kejelasan Tugas (X6), dan Skala Keramaian (X7), secara simultan atau bersama-sama terhadap Kemauan Penggunaan SST (Y) sebesar  $F_{hitung} 6,984 > 2,11$   $F_{tabel}$  Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas Optimisme (X1), Inovasi (X2), Kegelisahan (X3), Ketidakamanan (X4), Kebutuhan Berinteraksi (X5), Kejelasan Tugas (X6), dan Skala Keramaian (X7) secara simultan atau Bersama-sama berpengaruh terhadap Kemauan Penggunaan SST (Y). Sehingga hal ini menunjukkan bahwa berarti  $H_{a8}$  diterima dan  $H_{08}$  ditolak.

## **4.9 Pembahasan**

### 4.9.1 Komponen optimisme dari kesiapan teknologi memiliki pengaruh terhadap SST.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa komponen optimisme dari kesiapan teknologi berpengaruh terhadap kemauan pelanggan untuk memilih layanan bank berbasis SST sehingga hipotesis (H1) diterima. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa diantara komponen kesiapan teknologi, optimisme akan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kemauan pelanggan untuk menggunakan SST. Indikasi dari hasil hipotesis ini adalah pelanggan merasa optimis dalam menggunakan SST sebab mereka mampu melihat fleksibilitas dan juga efisiensi yang ditawarkan oleh teknologi yang ada. Selain itu juga terdapat indikasi bahwa pelanggan memiliki kontrol yang cukup dalam menggunakan SST.

### 4.9.2 Komponen inovasi dari kesiapan teknologi memiliki pengaruh terhadap SST.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa komponen inovasi dari kesiapan teknologi memiliki pengaruh terhadap kemauan pelanggan untuk memilih layanan bank berbasis SST sehingga hipotesis (H2) diterima. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi memberikan pengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam menentukan pemilihan penggunaan SST atau tidak. Dari hasil temuan ini dapat disimpulkan bahwa pelanggan melihat SST sebagai sesuatu yang inovatif. Adanya unsur kebaruan dapat menyebabkan pelanggan jenuh untuk menggunakan teknologi yang ada. Pembaruan sistem dan desain mungkin dapat mendorong kemauan pelanggan untuk menggunakan inovasi yang sudah disediakan.

### 4.9.3 Komponen kegelisahan dari kesiapan teknologi tidak memiliki pengaruh terhadap SST.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa komponen kegelisahan dari kesiapan teknologi tidak berpengaruh terhadap kemauan pelanggan untuk memilih layanan bank berbasis SST sehingga hipotesis (H3) tidak diterima. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi tidak memberikan pengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam menentukan pemilihan penggunaan SST atau tidak. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa terlepas dari perasaan tidak tenang dan cukupnya kontrol yang dimiliki pelanggan, SST akan tetap digunakan apabila penyedia jasa memberikan panduan yang jelas sebab pelanggan memiliki optimisme yang tinggi.

#### 4.9.4 Komponen ketidakamanan dari kesiapan teknologi tidak memiliki pengaruh terhadap SST.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa komponen ketidakamanan dari kesiapan teknologi tidak berpengaruh terhadap kemauan pelanggan untuk memilih layanan bank berbasis SST sehingga hipotesis (H4) tidak diterima. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi tidak memberikan pengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam menentukan pemilihan penggunaan SST atau tidak. Hal ini disebabkan karena komponen kesiapan teknologi hanya memberikan gambaran umum tanpa adanya faktor atau situasi tertentu. Selain itu, komponen optimisme dari kesiapan teknologi memiliki pengaruh yang signifikan artinya meskipun dengan pelanggan memiliki antusias rendah untuk menggunakan inovasi yang ada panduan yang jelas dan mudah dipahami akan dapat melawan rasa tidak percaya terhadap SST di sektor perbankan.

#### 4.9.5 Kebutuhan berinteraksi tidak memiliki pengaruh terhadap SST.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kebutuhan berinteraksi tidak berpengaruh terhadap kemauan pelanggan untuk memilih layanan bank berbasis SST sehingga hipotesis (H5) tidak diterima. Hasil penelitian ini berlawanan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kebutuhan berinteraksi akan memberikan efek negatif terhadap kemauan pelanggan dalam menggunakan SST. Perbedaan tersebut dimungkinkan oleh responden yang merupakan bagian dari generasi milenial dan juga gen-z. Amato- McCoy mengatakan bahwa generasi milenial dan gen-z lebih memilih untuk menggunakan teknologi dalam memenuhi kebutuhan. Artinya pelanggan tidak takut dan keberatan untuk menggunakan teknologi yang sudah disediakan untuk membantu pemenuhan kebutuhannya.

#### 4.9.6 Faktor situasional berupa kejelasan tugas memiliki pengaruh terhadap SST.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kejelasan tugas berpengaruh terhadap kemauan pelanggan untuk memilih layanan bank berbasis SST sehingga hipotesis (H6) diterima. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa kejelasan tugas akan memberikan pengaruh terhadap kemauan pelanggan dalam menggunakan SST. Indikasi dari hasil hipotesis ini menyatakan bahwa semakin tinggi pemahaman pelanggan mengenai fungsi dan tugas dari SST, maka kemungkinan pelanggan untuk menggunakan teknologi tersebut juga akan semakin tinggi sebab kedua hal tersebut merupakan sesuatu yang beriringan satu sama lain

#### 4.9.7 Faktor situasional yang berupa skala keramaian memiliki pengaruh terhadap SST.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa skala keramaian berpengaruh terhadap kemauan pelanggan untuk memilih layanan bank berbasis SST sehingga hipotesis (H7) diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa skala keramaian akan memberikan pengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan SST. Indikasi dari hasil hipotesis ini adalah meskipun setiap pelanggan memiliki standar keramaian yang berbeda, mereka memahami bahwa adanya SST akan membantu menghindari antrian yang panjang dan memakan waktu. Dengan menggunakan SST, pelanggan dapat menghemat waktu dan memenuhi kebutuhannya lebih cepat tanpa perlu menunggu waktu yang lama