BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 *Sejarah Pendirian - 1961*

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu NV Denis (De Erste Nederlansche Indische Shareholding) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak di bidang bank hipotek. Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960 Pemerintah Propinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp. 2.500.000,00.

Perubahan Badan usaha - 1978

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang berusaha di

bidang perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD. Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Peningkatan Aktivitas - 1992

Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 1995 mempunyai sebutan "Bank Jabar" dengan logo baru.

Perubahan Bentuk Hukum - 1998

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22 Tahun 1998 dan Akta Pendirian Nomor 4 Tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Perluasan Bentuk Usaha - Dual Banking System 2000

Dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan Syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia No. 2/ 18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan dual

banking system, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan dengan sistem syariah.

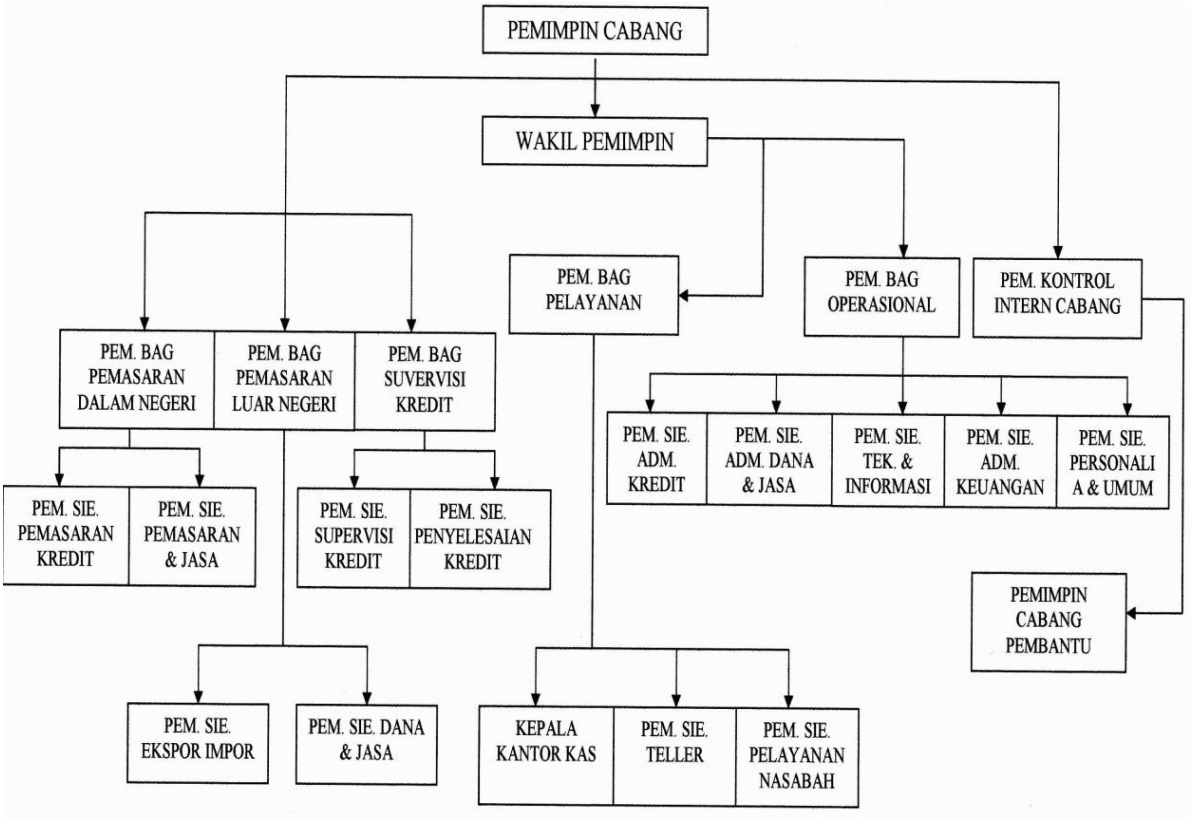
Perubahan Nama dan Call Name Perseroan - 2007

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat tanggal 3 Juli 2007 di Bogor, sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/63/KEP.GBI/2007 tanggal 26 November 2007 tentang Perubahan Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 November 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (call name) Bank bjb.

Perubahan Logo & Call Name Perseroan - 2010

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS- LB) Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010, sesuai dengan Surat Bank Indonesia No.12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana Perubahan Logo serta Surat Keputusan Direksi Nomor 1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi bank **bjb**.

4.1.2 Struktur Organisasi



Gambar 4.1
Struktur Organisasi
bank bjb Cabang Utama Bandung

4.1.3 Deskripsi Tugas

4.1.3.1 Uraian Tugas bank bjb Cabang Utama Bandung

Dari struktur organisasi di atas dapat diketahui *job description* dari setiap divisi pada bank bjb Cabang Utama Bandung. Semua tugas, wewenang dan tanggung jawab berfungsi untuk mendukung kelancaran dan kemajuan bank bjb

Cabang Utama Bandung. Tugas, wewenang dan tanggung jawab dari struktur organisasi di atas adalah sebagai berikut:

1. Pemimpin Cabang

Tugas-tugas pemimpin cabang dalam mendukung kemajuan bank bjb Cabang Utama Bandung, yaitu:

a. Melaksanakan misi kantor cabang keseluruhan, yaitu untuk membantu direksi memperoleh laba yang wajar melalui penyediaan produk dan jasa perbankan yang dibutuhkan masyarakat di daerah kerja cabang, mendorong pemberdayaan ekonomi serta berfungsi sebagai pengelola uang daerah, dalam rangka mewujudkan Bank yang berkembang secara sehat, dinamis, mandiri dan terpercaya, dan memberikan kontribusi yang nyata terhadap pendapatan asli daerah.
b. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.
c. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola bisnis di wilayah kerja cabang.
d. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola layanan unggul kepada masyarakat.
e. Mengelola uang daerah.
f. Memberikan konstribusi laba yang nyata terhadap upaya pencapaian laba bank secara keseluruhan.
g. Memberikan konstribusi yang nyata untuk mendorong pemberdayaan ekonomi.

h. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia serta perundang-undangan lainnya yang berlaku.
i. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi serta kegiatannya.

2. Wakil Pemimpin Cabang

Memberikan dukungan kepada Pemimpin Cabang dalam mendorong kemajuan bank bjb Cabang Utama Bandung, yaitu:

a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pelayanan dan operasional.
b. Mengelola pelaksanaan produk dan jasa Bank.
c. Mengelola pelayanan transaksi tunai, pemindahbukuan dan kliring.
d. Melayanai permohonan ATM, Kartu Debet, dan Kartu Kredit.
e. Mengelola kas ATM.
f. Mengelola uang daerah
g. Mengelola pendayangunaan kas alat likuid secara optimal.
h. Mengelola Sumber Daya Manusia.
i. Mengelola Administrasi Kredit serta Laporan Perkreditan.
j. Mengelola Administrasi Keuangan dan Laporan Keuangan Cabang.
k. Mengelola Logistik, Kerumahtanggan, Kearsipan dan Administrasi Umum lainnya.
l. Mengelola Teknologi dan Informasi.

m. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia serta perundang-undangan lainnya yang berlaku.
n. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi serta kegiatannya.
o. Memberikan laporan kepada Pemimpin Cabang.

3. Pemimpin Bagian Pemasaran Dalam Negeri

Memberikan dukungan kepada Pemimpin Cabang dalam merencanakan, mengembangkan serta mengelola Pemasaran Dalam Negeri, yaitu:

a. Mengelola sistem dan prosedur bidang pemasaran Dalam Negeri.
b. Mengelola pemasaran produk dan jasa Dalam Negeri.
c. Memproses permohonan serta mengelola kredit.
d. Melakukan penjualan silang (*cross selling*) produk dan jasa.
e. Melakukan penelitian potensi pemasaran produk dan jasa Dalam Negeri di daerah kerja cabang.
f. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia serta perundang-undangan lainnya yang berlaku.
g. Mempertanggungjawabkan pelaksanakan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.
h. Memberikan laporan kepada Pemimpin Cabang.

4. Pemimpin Bagian Pemasaran Luar Negeri

Memberikan dukungan kepada Pemimpin Cabang dalam merencanakan, mengembangkan serta mengelola Pemasaran Luar Negeri, yaitu:

a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran Luar Negeri.
b. Mengelola pemasaran produk dan jasa Luar Negeri.
c. Memproses serta mengelola transaksi L/C Ekspor dan Impor.
d. Melakukan penjualan silang (*cross selling*) produk dan jasa Luar Negeri.
e. Melakukan penelitian potensi pemasaran produk dan jasa Luar Negeri di daerah cabang.
f. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia serta perundang-undangan lainnya yang berlaku.
g. Mempertanggungjawabkan pelaksanakan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.
h. Memberikan laporan kepada Pemimpin Cabang.

5. Pemimpin Bagian Supervisi Kredit

Memberikan dukungan kepada Pemimpin Cabang dalam merencanakan, mengembangkan serta mengelola Bagian Supervisi Kredit, yaitu:

a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur Bidang Supervisi Kredit.
b. Mengelola penyelamatan dan penyelesaian kredit bermasalah (kolektibilitas kurang lancar sampai dengan macet).
c. Mengelola pengendalian kredit.
d. Mengelola kolektibilitas kredit.
e. Melakukan pembinaan kepada debitur kredit bermasalah.
f. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia serta perundang-undangan lainnya yang berlaku.

g. Mempertanggungjawabkan pelaksanakan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.

h. Memberikan laporan kepada Pemimpin Cabang.

6. Pemimpin Bagian Pelayanan

Memberikan dukungan kepada Pemimpin Cabang dalam merencanakan, mengembangkan serta mengelola Bidang Pelayanan, yaitu:

a. Mengelola pelayanan sistem dan prosedur Bidang Pelayanan.

b. Mengelola pelayanan unggul kepada nasabah.

c. Mengelola pelayanan uang daerah.

d. Mengelola pelayanan transaksi tunai dan pemindahbukuan.

e. Mengelola pelayanan kartu ATM, Kartu Debet, dan Kartu Kredit.

f. Mengelola Kas ATM.

g. Mengelola pendayangunaan dan alat *likuid* secara optimal.

h. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia serta perundang-undangan lainnya yang berlaku.

i. Mempertanggungjawabkan pelaksanakan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.

j. Berkoordinasi dengan Wakil Pemimpin Cabang dan selanjutnya memberikan laporan kepada Pemimpin Cabang.

7. Pemimpin Bagian Operasional

Memberikan dukungan kepada Pemimpin Cabang dalam merencanakan, mengembangkan serta mengelola Bagian Operasi, yaitu:

a. Melaksanakan sebuah pekerjaan pokok pada unit kerja yang berada di bawah penyeliaan Pemimpin Bagian Operasi secara efektif dan efisien sesuai dengan batasan dan wewenang yang ditetapkan oleh direksi.
b. Membina hubungan kerja yang baik dengan semua pihak baik intern maupun ekstern, yang dapat menunjang kelancaran tugas Bagian Operasi.
c. Membantu Pemimpin Cabang dalam menyusun/membuat rencana kerja dan anggaran cabang serta tujuan yang akan dicapai.
d. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia serta perundang-undangan lainnya yang berlaku.
e. Mempertanggungjawabkan pelaksanakan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.
f. Berkoordinasi dengan Wakil Pemimpin Cabang dan selanjutnya memberikan laporan kepada Pemimpin Cabang.

8. Pemimpin Kontrol Internal

Menyediakan dan bertanggungjawab atas kegiatan-kegiatan:

a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang Kontrol Pemimpin Cabang.
b. Membantu Pemimpin Cabang dalam merencanakan dan melaksanakan pengendalian dan pengawasan atas proses kegiatan harian serta manajemen cabang.
c. Membantu Pemimpin Cabang dalam merencankan dan melaksanakan serta memonitoring Rencana Kerja dan Anggaran.

d. Mengelola seluruh Buku Perusahaan (sistem dan prosedur) dan bertindak sebagai sentral BPP.
e. Membantu Pemimpin Cabang dalam mengendalikan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peratiran Bank Indonesia serta perundang-undangan lainnya yang berlaku.
f. Mempertanggungjawabkan pelaksanakan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.
g. Memberikan laporan kepada Pemimpin Cabang.

4.1.3.2 Aspek Kegiatan Perusahaan

Aspek kegiatan bank bjb Cabang Utama Bandung adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan pendanaan seperti Giro, Tandamata Dollar, Tandamata Gold, Tandamata, Simpeda, Tabah, Deposito dan Depodito Suka-Suka.
2. Menyalurkan dana dalam bentuk kredit seperti Kredit Usaha Rakyat (KUR) Ritel, Kredit Mikro Utama, Kredit Guna Bhakti (KGB), Kredit Kepada Koperasi Karyawan, Kredit Investasi Umum (KIU), Kredit Modal Kerja Konstruksi (KMKK), Kredit Modal Kerja Umum (KMKU), Kredit Multi Griya, Kredit Agribisnis, Garansi Bank, dan Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN).
3. Jasa-jasa lainnya seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), Safe Deposit Box, Kiriman Uang dan Inkaso dan Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK).

4.1.4 Karakteristik Responden

Data responden yang berhasil dikumpulkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebanyak 70 responden. Data mengenai karakteristik responden sebagai berikut :

a Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
Pria	40	57,14 %
Wanita	30	42,86 %
Jumlah	**70**	**100 %**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui data yang dipilih melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden yang jenis kelamin pria sebesar 57,14 % dan responden yang jenis kelamin wanita sebesar 42,86 %, jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pria.

b Profil Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase %
<30 Tahun	23	32,86 %
31-40 Tahun	16	22,86 %
41-50 Tahun	21	30 %
51-60 Tahun	6	8,57 %
Diatas 60 Tahun	4	5,71 %
Jumlah	**70**	**100 %**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia dibawah 30 tahun berjumlah 23 orang atau sebesar 32,86 %, 31-40 tahun berjumlah 16 orang atau sebesar 22,86 %, 41-50 tahun berjumlah 21 orang atau sebesar 30 %, 51-60 tahun berjumlah 6 orang atau sebesar 8,57 %, diatas 60 tahun sebesar 4 orang atau 5,71 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia dibawah 30 tahun.

c Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase %
SMP atau sederajat	3	4,29 %
SMA atau sederajat	29	41,43 %
Akademi (D3)	16	22,86 %
Strata 1 (S1)	19	27,14 %
Strata 2 (S2)	2	2,86 %
Strata 3 (S3)	1	1,43 %
Jumlah	**70**	**100,01 %**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMP atau sederajat yaitu sebanyak 4,29 %, responden dengan pendidikan terakhir SMA atau sederajat yaitu sebanyak 41,43 %, responden dengan pendidikan terakhir Akademi (D3) yaitu sebanyak 22,86 %, responden dengan pendidikan terakhir Strata 1 (S1) yaitu sebanyak 27,14 %, responden dengan pendidikan terakhir Strata 2 (S2) yaitu sebanyak 2,86 %, responden dengan pendidikan terakhir Strata 3 (S3) yaitu sebanyak 1,43 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA atau sederajat.

4.2 Pembahasan Penelitian

4.2.1 Prosedur Penggunaan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Pada bank bjb Cabang Utama Bandung

Syarat penggunaan fasilitas *mobile banking* yaitu:

1. Harus merupakan nasabah tabungan/giro/deposito.
2. Memiliki kartu ATM bank bjb.
3. Melakukan registrasi penggunaan fasilitas *mobile banking* dengan mendaftarkan nomor ponsel ke bagian *Customer Service*.
4. Melakukan aktivasi di ponsel dengan nomor ponsel yang telah diregistrasi sebelumnya.
5. Melakukan aktivasi nomor PIN di cabang terdekat untuk menggunakan layanan lainnya seperti transfer dan admin.

Prosedur penggunaan *mobile banking* bagi nasabah yaitu:

1. Untuk *SMS Banking*:
   - Ketik SMS dengan isi perintah sesuai petunjuk dan kirim ke nomor layanan *SMS Banking* yang telah ditentukan, misalnya untuk info saldo ketik saldo 1234 kirim ke 14049.
   - Nasabah akan dikenakan biaya yang langsung memotong pulsa.
   - Untuk setiap transaksi yang dilakukan, nasabah akan mendapat bukti transaksi dalam bentuk SMS ke dalam *inbox*.
   - Selain itu untuk nasabah yang sudah memiliki *SIM card mobile banking ready*, dapat langsung mengakses layanan *SMS Banking* melalui menu yang tersedia.
2. Untuk *WAP Banking*:
   - Masuk ke menu *browser* pada ponsel, kemudian masukkan User ID dan password di halaman yang tersedia.
   - Setelah *login*, nasabah dapat melakukan transaksi yang terdapat pada halaman menu yang tersedia.
   - Setelah melakukan transaksi, diharapkan agar nasabah tidak lupa untuk me-*logout* akunnya pada browser agar tidak terjadi kesalahan penggunaan oleh pihak lain.

4.2.2 Tanggapan Nasabah Terhadap Fasilitas *Mobile Banking* yang Sudah Ada Pada bank bjb Cabang Utama Bandung

Dalam hasil penelitian ini akan diuraikan gambaran tanggapan nasabah terhadap masing-masing butir pernyataan yang diajukan dalam kuesioner.

A) *SMS Banking* , Info (Meliputi Info Saldo, Info Mutasi Rekening, Informasi Tingkat Suku Bunga dan Informasi Nilai Tukar Valuta Asing)

Tabel 4.4
Tingkat Keterjangkauan Tarif *SMS Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	8	11,43 %	40
Setuju	4	45	64,29 %	180
Kurang Setuju	3	11	15,71 %	33
Tidak Setuju	2	6	8,57 %	12
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**265**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas mengenai tingkat keterjangkauan tarif, 64,29 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa tarif layanan *SMS Banking* untuk mengetahui info sudah cukup terjangkau dan sesuai dengan keinginanan nasabah.

Tabel 4.5
Tingkat Kejelasan Tampilan *SMS Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	9	12,86 %	45
Setuju	4	37	52,86 %	148
Kurang Setuju	3	23	32,86 %	69
Tidak Setuju	2	1	1,43 %	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100,001 %**	**264**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.5 di atas mengenai tingkat kejelasan tampilan, 52,86 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa tampilan layanan *SMS Banking* sangat jelas dan mudah dimengerti untuk mengetahui info.

Tabel 4.6
Tingkat Keamanan *SMS Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	5	7,14 %	25
Setuju	4	38	54,29 %	152
Kurang Setuju	3	18	25,71 %	54
Tidak Setuju	2	8	11,43 %	16
Sangat Tidak Setuju	1	1	1,43	1
Total		**70**	**100 %**	**248**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.6 di atas mengenai tingkat keamanan, 54,29 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa layanan *SMS Banking* ini aman digunakan untuk mengetahui informasi keuangan nasabah.

Tabel 4.7
Tingkat Kecepatan Bank dalam Merespon Transaksi Nasabah

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	7	10 %	53
Setuju	4	32	45,71 %	128
Kurang Setuju	3	30	42,86 %	90
Tidak Setuju	2	1	1,43 %	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**273**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.7 di atas mengenai tingkat kecepatan bank dalam merespon transaksi nasabah, 45,71 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa permintaan informasi keuangan nasabah melalui layanan *SMS Banking* dapat berlangsung dengan cepat, namun masih pula banyak nasabah

yang merasa bahwa permintaan informasi keuangan tidak dapat berlangsung dengan cepat.

B) *SMS Banking*, Transfer

Tabel 4.8
Tingkat Keterjangkauan Tarif *SMS Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	11	15,71 %	55
Setuju	4	40	57,14 %	160
Kurang Setuju	3	12	17,14 %	36
Tidak Setuju	2	6	8,57 %	12
Sangat Tidak Setuju	1	1	1,43 %	1
Total		**70**	**99,99 %**	**264**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.8 di atas mengenai tingkat keterjangkauan tarif, 57,14 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa tarif layanan *SMS Banking* untuk melakukan transfer sudah cukup terjangkau dan sesuai dengan keinginanan nasabah.

Tabel 4.9
Tingkat Kejelasan Tampilan *SMS Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	9	12,86 %	45
Setuju	4	40	57,14 %	160
Kurang Setuju	3	19	27,14 %	57
Tidak Setuju	2	2	2,86 %	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**266**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.9 di atas mengenai tingkat kejelasan tampilan, 57,14 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa tampilan layanan *SMS Banking* sangat jelas dan mudah dimengerti untuk melakukan transfer.

Tabel 4.10
Tingkat Keamanan *SMS Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	5	7,14 %	25
Setuju	4	37	52,86 %	148
Kurang Setuju	3	15	21,43 %	45
Tidak Setuju	2	11	15,71 %	22
Sangat Tidak Setuju	1	2	2,86 %	2
Total		**70**	**100 %**	**242**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.10 di atas mengenai tingkat keamanan, 52,86 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa layanan *SMS Banking* ini aman digunakan untuk mengetahui melakukan transfer, namun tidak sedikit pula nasabah yang masih meragukan keamanan layanan ini untuk melakukan transfer.

Tabel 4.11
Tingkat Kecepatan Bank dalam Merespon Transaksi Nasabah

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	7	10 %	35
Setuju	4	35	50 %	140
Kurang Setuju	3	20	28,57 %	60
Tidak Setuju	2	8	11,43 %	16
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		**70**	**100 %**	**251**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.11 di atas mengenai tingkat kecepatan bank dalam merespon transaksi nasabah, 50 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa bank merespon dengan cepat permintaan nasabah untuk melakukan transfer.

C) *SMS Banking*, Admin (Perubahan PIN)

Tabel 4.12
Tingkat Keterjangkauan Tarif *SMS Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	6	8,57 %	30
Setuju	4	46	65,71 %	184
Kurang Setuju	3	13	18,57 %	39
Tidak Setuju	2	5	7,14 %	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**263**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.12 di atas mengenai tingkat keterjangkauan tarif, 65,71 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa tarif layanan *SMS Banking* untuk mengetahui admin/melakukan perubahan atau penggantian nomor PIN sudah cukup terjangkau dan sesuai dengan keinginanan nasabah.

Tabel 4.13
Tingkat Kejelasan Tampilan *SMS Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	7	10 %	35
Setuju	4	42	60 %	168
Kurang Setuju	3	19	27,14 %	57
Tidak Setuju	2	2	2,86 %	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		**70**	**100 %**	**264**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.13 di atas mengenai tingkat kejelasan tampilan, 60 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa tampilan layanan *SMS Banking* sangat jelas dan mudah dimengerti untuk mengetahui admin/melakukan perubahan atau penggantian nomor PIN.

Tabel 4.14
Tingkat Keamanan *SMS Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	7	10 %	35
Setuju	4	43	61,43 %	172
Kurang Setuju	3	10	14,29 %	30
Tidak Setuju	2	9	12,86 %	18
Sangat Tidak Setuju	1	1	1,43 %	1
Total		**70**	**100,001 %**	**256**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.14 di atas mengenai tingkat keamanan, 61,43 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa layanan *SMS Banking* ini aman digunakan untuk melakukan perubahan atau penggantian nomor PIN.

Tabel 4.15
Tingkat Kecepatan Bank dalam Merespon Transaksi Nasabah

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	3	4,29 %	15
Setuju	4	33	47,14 %	132
Kurang Setuju	3	27	38,57 %	81
Tidak Setuju	2	7	10 %	14
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**242**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.15 di atas mengenai tingkat kecepatan bank dalam merespon transaksi nasabah, 47,14 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa bank merespon dengan cepat permintaan nasabah untuk mengetahui admin, namun masih banyak pula nasabah yang merasa bahwa layanan ini kurang cepat dalam merespon permintaan nasabah.

D) *SMS Banking*, Info Lainnya (Info Lokasi Cabang dan ATM)

Tabel 4.16
Tingkat Keterjangkauan Tarif *SMS Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	7	10 %	35
Setuju	4	43	61,43 %	172
Kurang Setuju	3	15	21,43 %	45
Tidak Setuju	2	4	5,71 %	8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1,43 %	1
Total		**70**	**100 %**	**261**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.16 di atas mengenai tingkat keterjangkauan tarif, 61,43 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa tarif layanan *SMS Banking* untuk mengetahui info lainya seperti info lokasi cabang dan ATM terdekat sudah cukup terjangkau dan sesuai dengan keinginanan nasabah.

Tabel 4.17
Tingkat Kejelasan Tampilan *SMS Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	7	10 %	35
Setuju	4	36	51,43 %	144
Kurang Setuju	3	25	35,71 %	75
Tidak Setuju	2	2	2,86 %	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**258**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.17 di atas mengenai tingkat kejelasan tampilan, 51,43 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa tampilan layanan *SMS Banking* sangat jelas dan mudah dimengerti untuk mengetahui info lainnya seperti info lokasi cabang dan ATM terdekat.

Tabel 4.18
Tingkat Keamanan *SMS Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	6	8,57 %	30
Setuju	4	40	57,14 %	160
Kurang Setuju	3	12	17,14 %	36
Tidak Setuju	2	12	17,14 %	24
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**250**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.18 di atas mengenai tingkat keamanan, 57,14 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa layanan *SMS Banking* ini aman digunakan untuk mengetahui informasi lainnya.

Tabel 4.19
Tingkat Kecepatan Bank dalam Merespon Transaksi Nasabah

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	6	8,57 %	30
Setuju	4	29	41,43 %	116
Kurang Setuju	3	30	42,86 %	90
Tidak Setuju	2	5	7,14 %	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**246**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.19 di atas mengenai tingkat kecepatan bank dalam merespon transaksi nasabah, 42,86 % menyatakan kurang setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa bank tidak merespon permintaan nasabah untuk mengetahui info lainnya dengan cepat.

E) *WAP Banking* , Info (Meliputi Info Saldo, Info Mutasi Rekening, Informasi Tingkat Suku Bunga dan Informasi Nilai Tukar Valuta Asing)

Tabel 4.20
Tingkat Kejelasan Tampilan *WAP Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	5	7,14 %	25
Setuju	4	40	57,14 %	160
Kurang Setuju	3	21	30 %	63
Tidak Setuju	2	4	5,71 %	8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**256**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.20 di atas mengenai tingkat kejelasan tampilan, 57,14 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa tampilan layanan *WAP Banking* sangat jelas dan mudah dimengerti untuk mengetahui info.

Tabel 4.21
Tingkat Keamanan *WAP Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	5	7,14 %	25
Setuju	4	38	54,29 %	152
Kurang Setuju	3	12	17,14 %	36
Tidak Setuju	2	15	21,43 %	30
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**243**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.21 di atas mengenai tingkat keamanan, 54,29 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa layanan *WAP Banking* aman digunakan untuk mengetahui info.

Tabel 4.22
Tingkat Kemudahan dalam Mengakses *WAP Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	9	12,86 %	45
Setuju	4	41	58,57 %	164
Kurang Setuju	3	19	27,14 %	57
Tidak Setuju	2	1	1,43 %	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**268**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.22 di atas mengenai kemudahan dalam mengakses, 58,57% menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa mendapatkan kemudahan dalam mengetahui informasi keuangannya.

F) *WAP Banking*, Transfer

Tabel 4.23
Tingkat Kejelasan Tampilan *WAP Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	5	7,14 %	25
Setuju	4	46	65,71 %	184
Kurang Setuju	3	15	21,43 %	45
Tidak Setuju	2	4	5,71 %	8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**99,99 %**	**262**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.23 di atas mengenai tingkat kejelasan tampilan, 65,71 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa tampilan layanan *WAP Banking* sangat jelas dan mudah dimengerti untuk melakukan transfer.

Tabel 4.24
Tingkat Keamanan *WAP Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	6	8,57 %	30
Setuju	4	33	47,14 %	132
Kurang Setuju	3	18	25,71 %	54
Tidak Setuju	2	13	18,57 %	26
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**99,99 %**	**242**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.24 di atas mengenai tingkat keamanan, 47,14 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa layanan *WAP Banking* aman digunakan untuk melakukan transfer.

Tabel 4.25
Tingkat Kemudahan dalam Mengakses *WAP Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	7	10 %	35
Setuju	4	35	50 %	140
Kurang Setuju	3	23	32,86 %	69
Tidak Setuju	2	4	5,71 %	8
Sangat Tidak Setuju	1	1	1,43 %	1
Total		**70**	**100 %**	**253**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.22 di atas mengenai kemudahan dalam mengakses, 50 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa mendapatkan kemudahan dalam melakukan transfer.

G) *WAP Banking*, Admin (Perubahan PIN)

Tabel 4.26
Tingkat Kejelasan Tampilan *WAP Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	10	14,29 %	50
Setuju	4	43	61,43 %	172
Kurang Setuju	3	13	18,57 %	39
Tidak Setuju	2	4	5,71 %	8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**269**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.20 di atas mengenai tingkat kejelasan tampilan, 61,43 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa tampilan layanan *WAP Banking* sangat jelas dan mudah dimengerti untuk melakukan perubahan atau penggantian nomor PIN.

Tabel 4.27
Tingkat Keamanan *WAP Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	7	10 %	35
Setuju	4	35	50 %	140
Kurang Setuju	3	16	22,86 %	48
Tidak Setuju	2	12	17,14 %	24
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**247**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.27 di atas mengenai tingkat keamanan, 50 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa layanan *WAP Banking* aman digunakan untuk melakukan perubahan atau penggantian nomor PIN.

Tabel 4.28
Tingkat Kemudahan dalam Mengakses *WAP Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	4	5,71 %	20
Setuju	4	40	57,14 %	160
Kurang Setuju	3	22	31,43 %	66
Tidak Setuju	2	4	5,71 %	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	1
Total		**70**	**99,99 %**	**249**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.28 di atas mengenai kemudahan dalam mengakses, 57,14% menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa mendapatkan kemudahan untuk melakukan perubahan atau penggantian nomor PIN.

H) *WAP Banking*, Info Lainnya (Info Lokasi Cabang dan ATM)

Tabel 4.29
Tingkat Kejelasan Tampilan *WAP Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	9	12,86 %	45
Setuju	4	41	58,57 %	164
Kurang Setuju	3	18	25,71 %	54
Tidak Setuju	2	2	2,86 %	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**267**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.29 di atas mengenai tingkat kejelasan tampilan, 58,57 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa tampilan layanan *WAP Banking* sangat jelas dan mudah dimengerti untuk mengetahui info lainnya.

Tabel 4.30
Tingkat Keamanan *WAP Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	9	12,86 %	45
Setuju	4	39	55,71 %	156
Kurang Setuju	3	17	24,29 %	51
Tidak Setuju	2	5	7,14 %	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**262**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.30 di atas mengenai tingkat keamanan, 55,71 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa layanan *WAP Banking* aman digunakan untuk mengetahui info lainnya.

Tabel 4.31
Tingkat Kemudahan dalam Mengakses *WAP Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	9	12,86 %	45
Setuju	4	38	54,29 %	152
Kurang Setuju	3	19	27,14 %	57
Tidak Setuju	2	4	5,71 %	8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**262**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.31 di atas mengenai kemudahan dalam mengakses, 54,29% menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa mendapatkan kemudahan dalam mengetahui informasi lainnya.

Untuk melakukan penilaian atas jawaban responden, maka dibutuhkan tabel kriteria persentase tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 4.32

Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20,00 % - 36,00 %	Tidak Baik
2	36,01 % - 52,00 %	Kurang Baik
3	52,01% - 68,00 %	Cukup
4	68,01 % - 84,00%	Baik
5	84,01 % - 100 %	Sangat Baik

Sumber : Umi Narimawati, 2007:85

Kemudian dilakukan perhitungan terhadap kuesioner yang telah disebarkan sebagai berikut:

$$\text{Persentase Tanggapan Responden (\%)} = \frac{\text{Skor Nyata (Jawaban Responden)}}{\text{Skor Ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\text{Persentase Tanggapan Responden (\%)} = \frac{7193}{9800} \text{ X } 100\%$$

Persentase Tanggapan Responden (%) = 73,3979591 % = dibulatkan menjadi ~ 73.4 %

Berdasarkan perhitungan di atas mengenai tanggapan responden tentang *mobile banking* didapat angka 73,4% yang berarti bahwa tanggapan nasabah mengenai fasilitas *mobile banking* yang sudah ada adalah baik, artinya fasilitas *mobile banking* yang ada pada bank bjb Cabang Utama Bandung telah memenuhi harapan nasabah, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti tingkat keamanan dan kecepatan bank dalam merespon, karena masih banyak

nasabah yang beranggapan bahwa penggunaan *mobile banking* ini kurang aman dan kurang efisien.

Dari tabel-tabel perhitungan kuesioner sebelumnya, untuk indikator yang memiliki penilaian terbesar dengan total skor sebesar 273 terdapat pada tabel 4.7 yaitu mengenai tingkat kecepatan bank dalam merespon permintaan *SMS Banking*, Info. Hal tersebut menunjukkan banyak nasabah yang merasa bahwa bank merespon permintaan nasabah dengan cepat. Sedangkan untuk indikator yang memiliki penilaian terkecil dengan total skor 242 terdapat pada tabel 4.10 yaitu mengenai tingkat keamanan *SMS Banking*, Transfer, tabel 4.15 yaitu mengenai tingkat kecepatan bank dalam merespon permintaan *SMS Banking*, Admin dan tabel 4.24 yaitu mengenai tingkat keamanan *WAP Banking*, Transfer. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah masih meragukan keamanan penggunaan *SMS Banking*, *WAP Banking* dan merasa bank tidak merespon permintaan Admin dari nasabah dengan cepat. Oleh karena itu bank harus lebih memperhatikan hal tersebut agar nasabah yang menggunakan fasilitas bank merasa terpuaskan.

4.2.3 Analisis Efektivitas Teknologi Informasi *Mobile Banking* Bagi Nasabah Pada bank bjb Cabang Utama Bandung

Dalam hasil penelitian ini akan diuraikan gambaran tanggapan nasabah terhadap masing-masing butir pernyataan yang diajukan dalam kuesioner.

A) Intensitas Penggunaan *Mobile Banking*

Tabel 4.33
Intensitas Mengakses Info

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	10	14,29 %	50
Setuju	4	33	47,14 %	132
Kurang Setuju	3	22	31,43 %	66
Tidak Setuju	2	5	7,14 %	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**258**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.33 di atas mengenai intensitas nasabah dalam mengakses informasi rekening, 47,14 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah sering menggunakan fasilitas *mobile banking* untuk mengetahui informasi keuangannya, namun masih banyak nasabah yang menyatakan kurang setuju yaitu sebesar 31,43 % hal tersebut juga menunjukkan bahwa nasabah jarang mengakses informasi keuangannya melalui *mobile banking*.

Tabel 4.34
Intensitas Mentransfer

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	12	17,14 %	60
Setuju	4	36	51,43 %	144
Kurang Setuju	3	18	25,71 %	54
Tidak Setuju	2	4	5,71 %	8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**99,99 %**	**266**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.34 di atas mengenai intensitas nasabah melakukan transfer, 51,43 % menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah sering menggunakan fasilitas *mobile banking* untuk melakukan transfer karena bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun.

Tabel 4.35
Intensitas Penggantian Nomor PIN Secara Berkala

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	14	20 %	70
Setuju	4	26	37,14 %	104
Kurang Setuju	3	25	35,71 %	75
Tidak Setuju	2	5	7,14 %	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**99,99 %**	**259**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.35 di atas mengenai intensitas nasabah dalam melakukan penggantian nomor PIN secara berkala, 37,14 % menyatakan setuju dan 35,71% menyatakan kurang setuju hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian nasabah merasa untuk melakukan penggantian nomor PIN aman dilakukan melalui *mobile banking* namun ada juga yang merasa lebih aman melalui mesin ATM.

Tabel 4.36
Intensitas Mengakses Info Lainnya

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	12	17,14 %	60
Setuju	4	22	31,43 %	88
Kurang Setuju	3	27	38,57 %	81
Tidak Setuju	2	9	12,86 %	18
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**247**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.36 di atas mengenai intensitas nasabah dalam mengakses info lainnya, 38,57 % menyatakan krang setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah jarang menggunakan *mobile banking* untuk mengakses info lainnya.

B) Manfaat yang Diperoleh dari Fasilitas *Mobile Banking*

Tabel 4.37
Manfaat Terhadap Kinerja Nasabah

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	13	18,57 %	65
Setuju	4	30	42,86 %	120
Kurang Setuju	3	22	31,43 %	66
Tidak Setuju	2	5	7,14 %	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**261**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.37 di atas mengenai manfaat *mobile banking* bagi kinerja nasabah, 42,86% menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa menggunakan *mobile banking* dapat mempercepat kinerja nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Tabel 4.38
Manfaat Kemudahan Bertransaksi

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	8	11,43 %	40
Setuju	4	26	37,14 %	104
Kurang Setuju	3	34	48,57 %	102
Tidak Setuju	2	2	2,86 %	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**250**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.38 di atas mengenai manfaat *mobile banking* bagi kemudahan bertransaksi, 48,57% menyatakan kurang setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa menggunakan *mobile banking* belum dapat memberikan kemudahan yang maksimal dalam melakukan transaksi perbankan.

Tabel 4.39
Kegunaan *Mobile Banking*

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	11	15,71 %	55
Setuju	4	31	44,29 %	124
Kurang Setuju	3	15	21,43 %	45
Tidak Setuju	2	13	18,57 %	26
Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Total		**70**	**100 %**	**250**

Sumber : Kuesioner yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.39 di atas mengenai kegunaan *mobile banking*, 44,29% menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa *mobile banking* berguna untuk melakukan transaksi perbankan.

Untuk melakukan penilaian atas jawaban responden, maka dibutuhkan tabel kriteria tingkat efektivitas sebagai berikut:

Tabel 4.40
Kriteria Tingkat Efektivitas

No	Skor	Kriteria
1.	20% - 60%	Tidak Efektif
2.	61% – 100%	Efektif

(Sumber : Maman Abdurahman. 2004: 30)

Kemudian dilakukan perhitungan terhadap kuesioner yang telah disebarkan sebagai berikut:

$$\text{Persentase Tingkat Efektivitas (\%)} = \frac{\text{Skor Nyata (Jawaban Responden)}}{\text{Skor Ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\text{Persentase Tingkat Efektivitas (\%)} = \frac{1791}{2450} \text{ X } 100\%$$

Persentase Tingkat Efektivitas (%) = 73,10204082 % = dibulatkan menjadi ~ 73,1 %

Berdasarkan perhitungan di atas mengenai efektivitas *mobile banking* bagi nasabah didapat angka 73,1% yang berarti bahwa fasilitas *mobile* banking ini dikatakan efektif, artinya nasabah merasa bahwa *mobile banking* merupakan fasilitas yang mudah digunakan dan memudahkan kegiatan transaksi nasabahnya meskipun fasilitas ini masih terbatas pada menu-menu yang tersedia saat ini. Hal tersebut didukung dengan pernyataan McLaughlin yaitu "Suatu program disebut efektif apabila mendapatkan skor setelah mendapatkan bobot dan dihitung bobot dan kegiatannya maka diperoleh angka (diatas 60%) disebut siginifikan efektif". Namun masih ada nasabah yang merasa bahwa fasilitas ini belum efektif bagi nasabah, oleh karena itu bank harus lebih mengembangkan fasilitas ini dengan membuat menu layanan yang lebih beragam lagi yang dapat menjadikan nilai tambah bagi bank bjb sehingga mendatangkan kemudahan bagi nasabahnya.