BAB IV

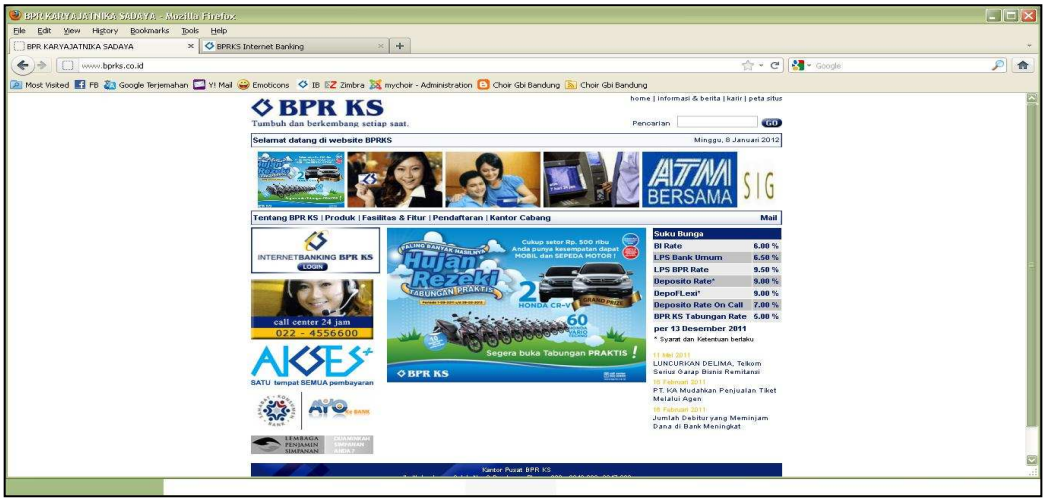
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Sistem aplikasi internet banking yang berjalan di PT. BPRKS Bandung

Dalam proses kegiatan transaksi pembayaran dan pembelian Aplikasi internet banking yang dilakukan oleh pengguna yaitu nasabah yang terdaftar sebagai mitra PT. BPRKS Bandung yang jumlah nya tidak lagi sedikit. Maka sistem dituntut akan kecepatan dan keakuratan dalam proses transaksi. Adapun hal-hal yang dilakukan dalam menganalisis sistem yang sedang berjalan tersebut yaitu dengan meneliti hal-hal yang berhubungan dengan proses sistem aplikasi internet banking diantaranya pembayaran dan transaksi pembelian. Dibawah ini akan di perlihatkan beberapa tampilan implementasi dari sistem aplikasi internet banking.

4.1.1. Tampilan Aplikasi internet banking PT. BPRKS Bandung

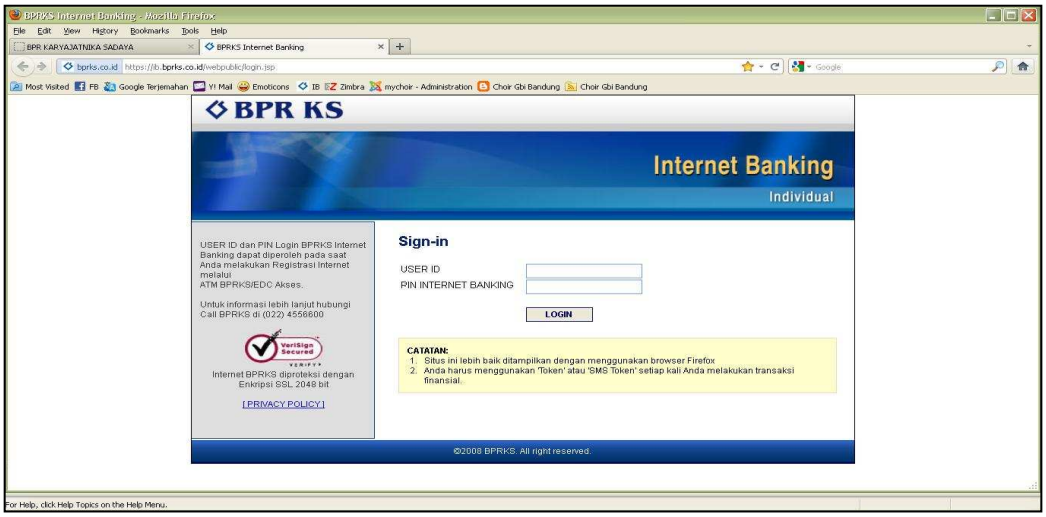
Tampilan awal aplikasi internet banking PT.BPRKS Bandung adalah berupa web portal halaman utama yang terdiri dari beberapa informasi tentang profil perusahan, produk, kantor cabang dan informasi yang berhubungan dengan perbankan. Halaman web dapat di akses di http://www.bprks.co.id/ dengan menggunakan web browser antara lain Mozila, Safari atau Internet Explorer. Pada halaman utama juga terdapat menu Login untuk masuk ke layout login ke aplikasi internet banking. Layout aplikasi internet banking PT. BPRKS Bandung dapat di lihat sebagai berikut:



Gambar 4.1.

Web portal PT. BPRKS Bandung

1. Layout login Aplikasi Internet Banking PT. BPRKS Bandung

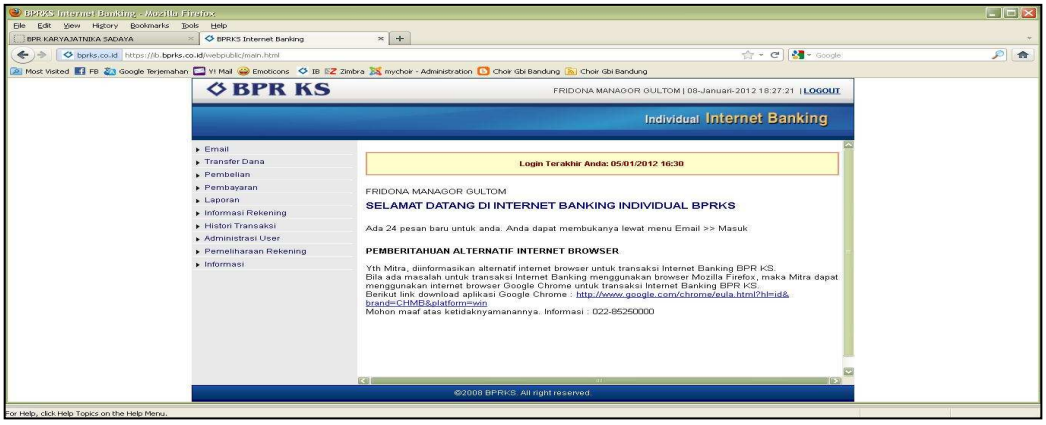


Gambar 4.2.
Layout Log In internet banking PT. BPRKS Bandung

Aplikasi internet banking PT. BPRKS Bandung hanya dapat di gunakan single user. Setiap user yang telah terdaftar sebagai mitra maka akan dapat langsung terhubung dengan sistem dan jaringan dan dapat melakukan kegiatan transaksi.

Satu userid hanya dapat login pada 1 komputer yang terhubung langsung ke internet.

2. Layout Halaman utama aplikasi internet BankingPT. BPRKS Bandung

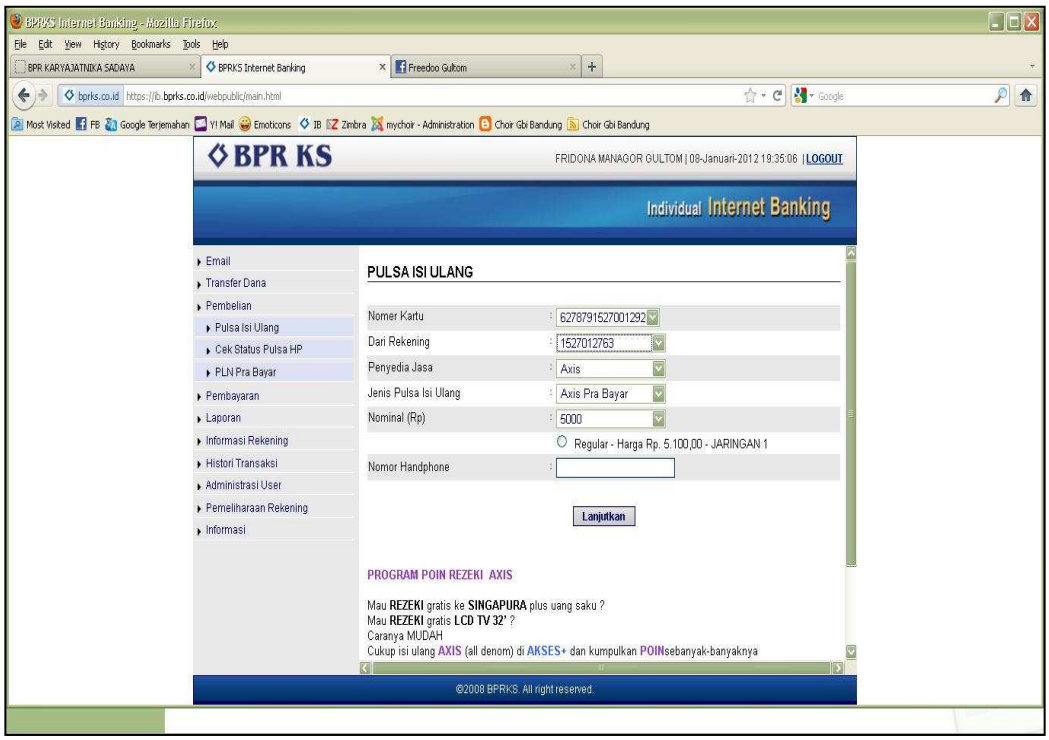


Gambar 4.3.

Layout Halaman utama aplikasi internet banking PT. BPRKS Bandung

Layout menu utama aplikasi internet banking diatas dapat diakses setelah user melakukan proses log in. Setelah proses log in selesai maka secara otomatis pula user terhubung dengan sistem. Di halaman menu utama terdapat menu: email, transfer dana, pembelian, pembayaran, laporan, informasi rekening, histori transaksi, administrasi user, pemeliharaan rekening dan informasi.

3. Layout menu Pembelian Pulsa isi ulang

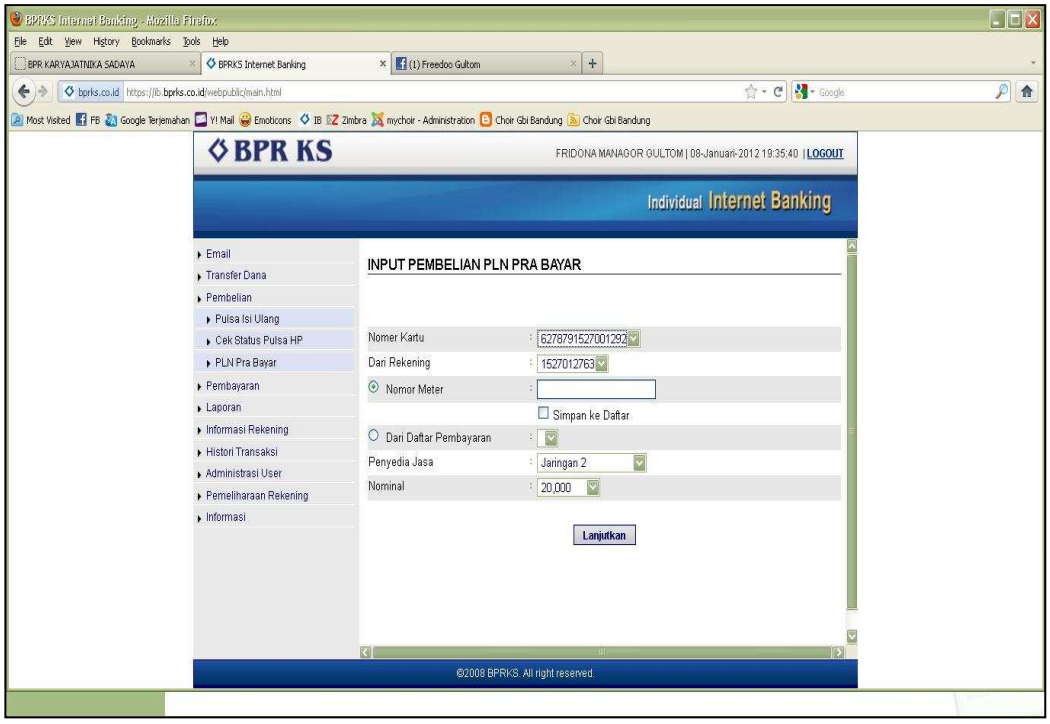


Gambar 4.4.

Layout menu pembelian pulsa aplikasi internet banking PT. BPRKS Bandung

Di dalam menu pembelian pulsa isi ulang ini memiliki fungsi transaksi pembelian isi ulang pulsa semua provider di Indonesia atau nasional dengan denominasi tertentu. Transaksi dapat dilakukan kapan pun dan dimanapun melalui internet. Mitra dapat melihat dan memilih penyedia jaringan berdasarkan harga modal per denominasi.

4. Layout menu pembelian Token Listrik prabayar (prepaid)

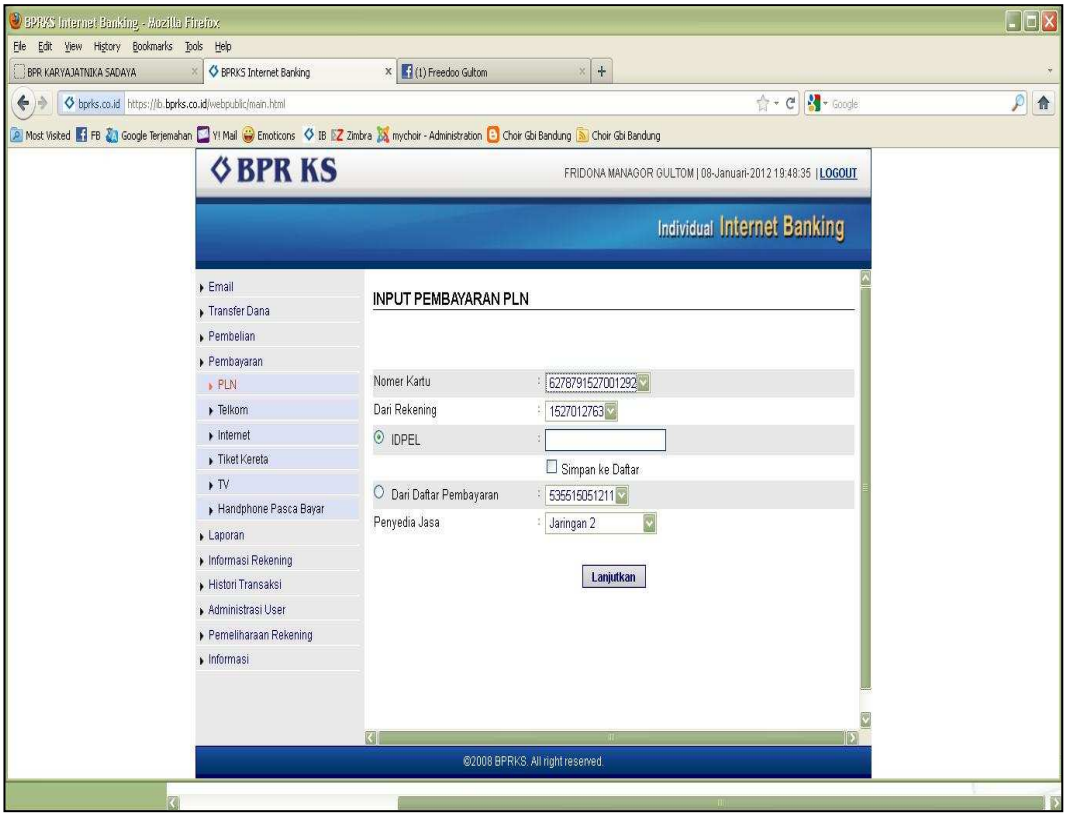


Gambar 4.5.

Layout menu pembelian Token Listrik prabayar (prepaid) internet banking PT. BPRKS Bandung

Di dalam menu pembelian PLN Prabayar memiliki fungsi untuk melakukan transaksi pembelian token listrik dengan data validasi nomer meter. Setiap pelanggan PLN yang terdaftar mengunakan jasa PLN prabayar maka akan mendapatkan id pelanggan yaitu nomer meter (11 digit angka). Pembelian token listrik dapat dilakukan di Internet banking PT. BPRKS dengan nominal terkecil Rp. 20.000 dan terbesar Rp. 10.000.000. Adminitrasi bank dan no token akan tertera pada struk pembelian.

5. Layout menu pembayaran Listrik

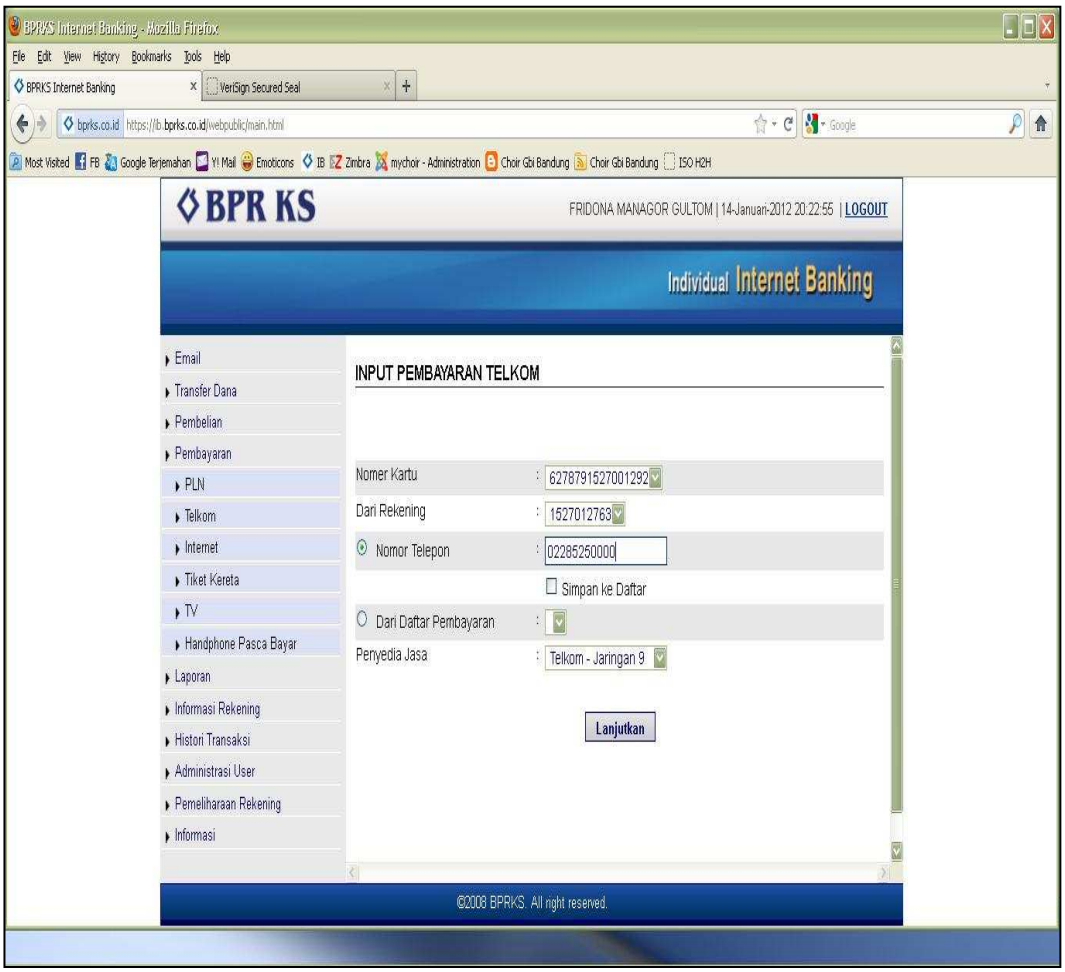


Gambar 4.6.

Layout pembayaran tagihan listrik internet banking PT. BPRKS Bandung

Dalam menu pembayaran tagihan listrik memiliki fungsi untuk melakukan transaksi pembayaran tagihan listrik bulanan. Dapat melakukukan transaksi pembayaran untuk seluruh ID Pelanggan di Indonesia yang wilayah nya telah tergabung dalam sistem PPOB PLN. Data yang diinput adalah id pelanggan (12 digit angka) total bayar adalah jumlah tagihan ditambah dengan administrasi bank yang akan tertera pada struk pembayaran.

6. Layout menu pembayaran Telkom

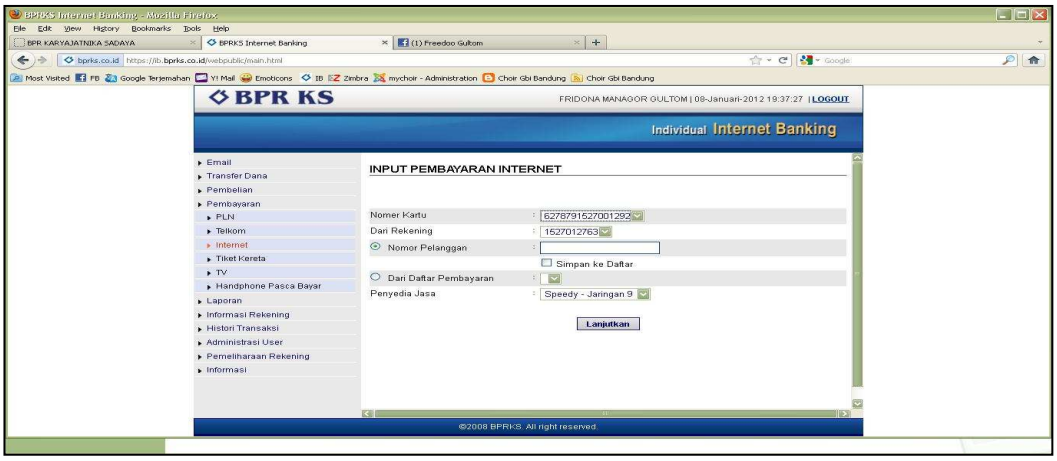


Gambar 4.7.

Layout menu pembayaran tagihan telepon internet banking PT. BPRKS Bandung

Dalam menu pembayaran tagihan Telkom memiliki fungsi untuk melakukan transaksi pembayaran tagihan telepon rumah. Data tagihan dapat di proses untuk semua id pelanggan atau no telepon di seluruh Indonesia dengan mencantumkan kode area untuk no telepon yang akan di bayar. Administrasi bank akan menambah total bayar.

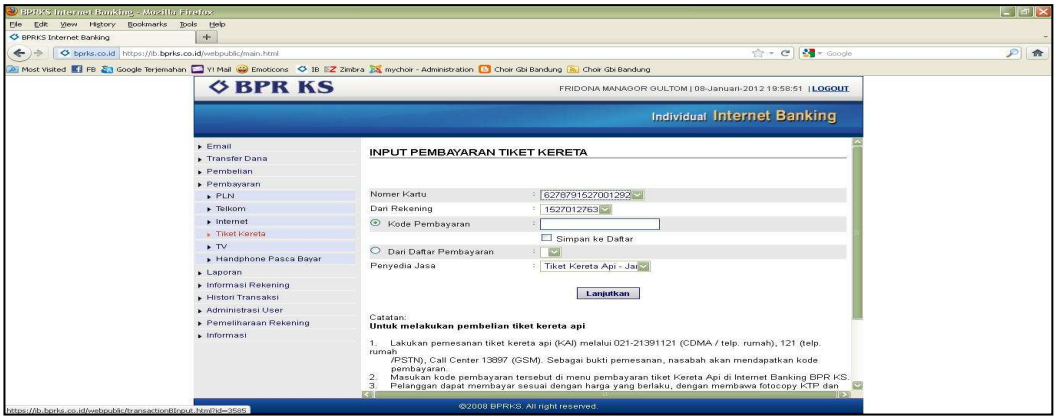
7. Layout menu pembayaran Speedy



Gambar 4.8.
Layout menu pembayaran tagihan Telkom Speedy internet banking PT. BPRKS Bandung

Dalam menu pembayaran tagihan Telkom internet speedy memiliki fungsi untuk melakukan transaksi pembayaran tagihan internet speedy. Proses pembayaran dapat dilakukan untuk semua id pelanggan di Indonesia. Administrasi bank akan tertera pada struk pembayaran dan menambah total bayar.

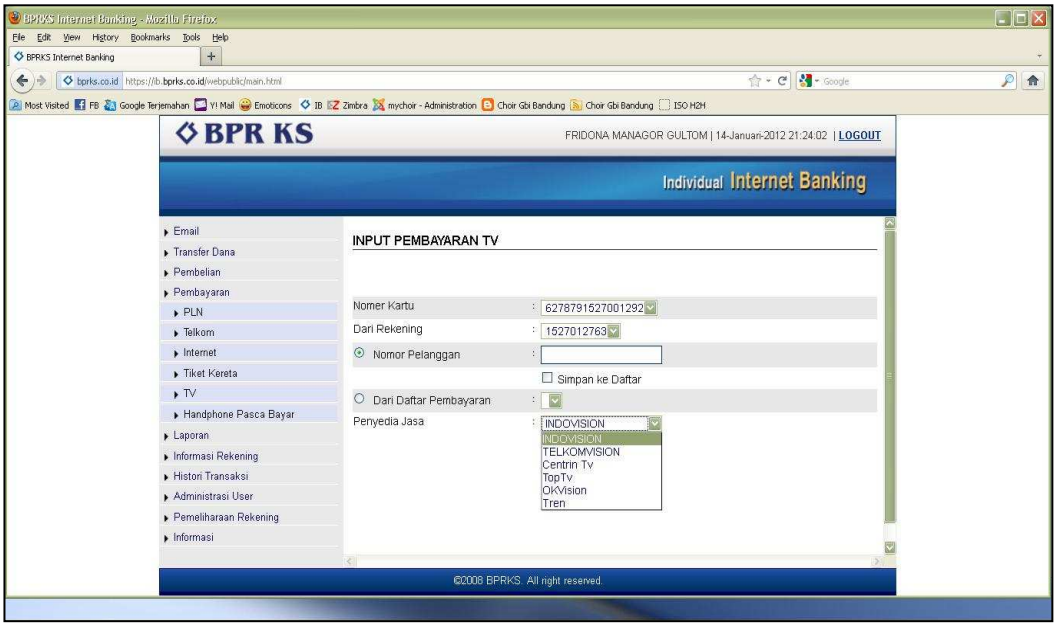
8. Layout menu pembayaran Tiket Kereta Api Indonesia



Gambar 4.9.
Layout menu pembayaran Tiket KAI internet banking PT. BPRKS Bandung

Dalam menu pembayaran tiket kereta api Indonesia memiliki fungsi untuk melakukan transaksi pembelian tiket kereta api Indonesia. Calon penumpang melakukan pemesanan tiket keberangkatan melalui call center KAI. Calon penumpang akan mendapatkan nomer kode bayar yang akan di gunakan sebagai transaksi, struk pembayaran dapat langsung di tukarkan di stasiun keberangkatan berlaku hanya untuk stasiun besar kereta api.

9. Layout menu pembayaran Tv kabel

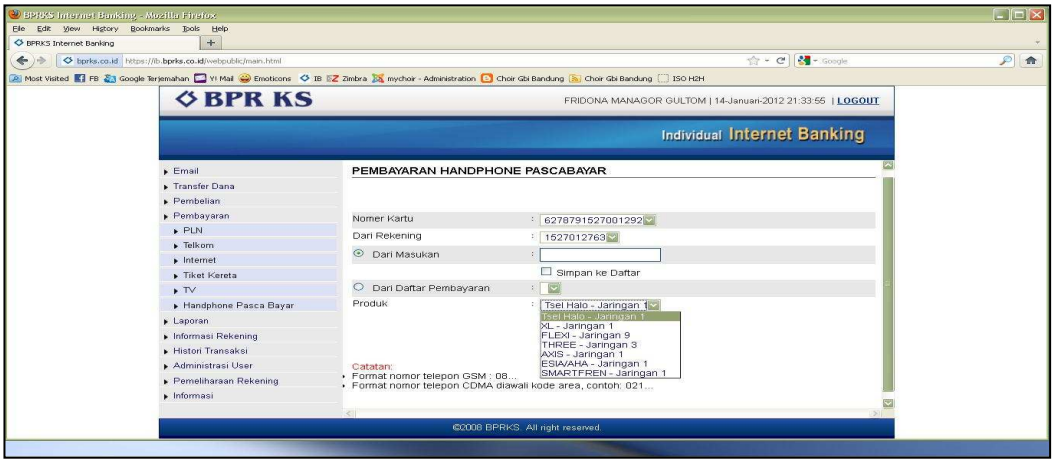


Gambar 4.10.

Layout menu pembayaran TV berbayar internet banking PT. BPRKS Bandung

Dalam menu pembayaran tv berbayar memiliki fungsi untuk melakukan transaksi pembayaran tagihan tv berbayar. Berlaku utuk id pelanggan tv berbayar tagihan seluruh Indonesia atau nasional.

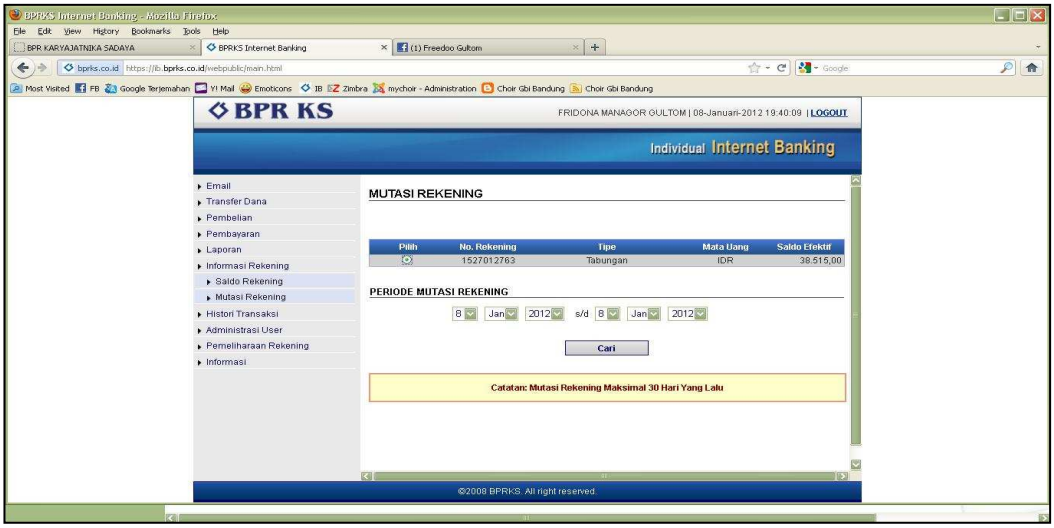
10. Layout menu pembayaran Hand Phone Pasca bayar



Gambar 4.11.
Layout menu pembayaran Hand Phone Pasca bayar internet banking PT. BPRKS Bandung

Dalam menu pembayaran Hand phone paska bayar memiliki fungsi untuk melakukan transaksi pembayaran tagihan hand phone berlanganan (paska bayar). Berlaku untuk seluruh Indonesia atau nasional.

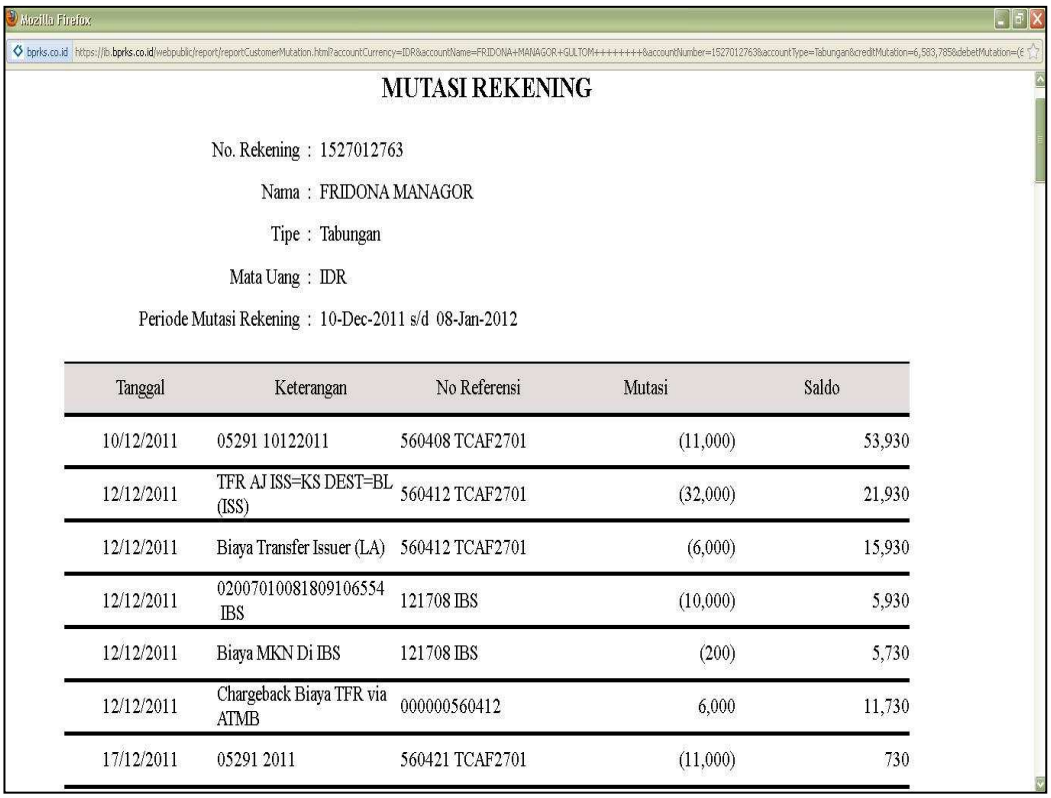
11. Layout menu Mutasi Rekening



Gambar 4.12.
Layout menu cetak mutasi rekening internet banking PT. BPRKS Bandung

Mutasi rekening dapat di cetak maksimal sampai dengan 30 hari kalender, data akan di salin ke media penyimpanan (server) user dapat menyimpan laporan mutasi rekening sesuai dengan peroide yang diinginkan.

12. Layout hasil cetak laporan mutasi rekening



MUTASI REKENING

No. Rekening : 1527012763
Nama : FRIDONA MANAGOR
Tipe : Tabungan
Mata Uang : IDR
Periode Mutasi Rekening : 10-Dec-2011 s/d 08-Jan-2012

Tanggal	Keterangan	No Referensi	Mutasi	Saldo
10/12/2011	05291 10122011	560408 TCAF2701	(11,000)	53,930
12/12/2011	TFR AJ ISS=KS DEST=BL (ISS)	560412 TCAF2701	(32,000)	21,930
12/12/2011	Biaya Transfer Issuer (LA)	560412 TCAF2701	(6,000)	15,930
12/12/2011	02007010081809106554 IBS	121708 IBS	(10,000)	5,930
12/12/2011	Biaya MKN Di IBS	121708 IBS	(200)	5,730
12/12/2011	Chargeback Biaya TFR via ATMB	000000560412	6,000	11,730
17/12/2011	05291 2011	560421 TCAF2701	(11,000)	730

Gambar 4.13.

Layout hasil cetak laporan mutasi rekening internet banking PT. BPRKS Bandung

Laporan mutasi rekening dapat di cetak ke media printer dan dapat pula di simpan dalam bentuk soft copy dengan format .Html. Laporan mutasi rekening adalah sebagai laporan pengunaan saldo rekening dalam bertransaksi.

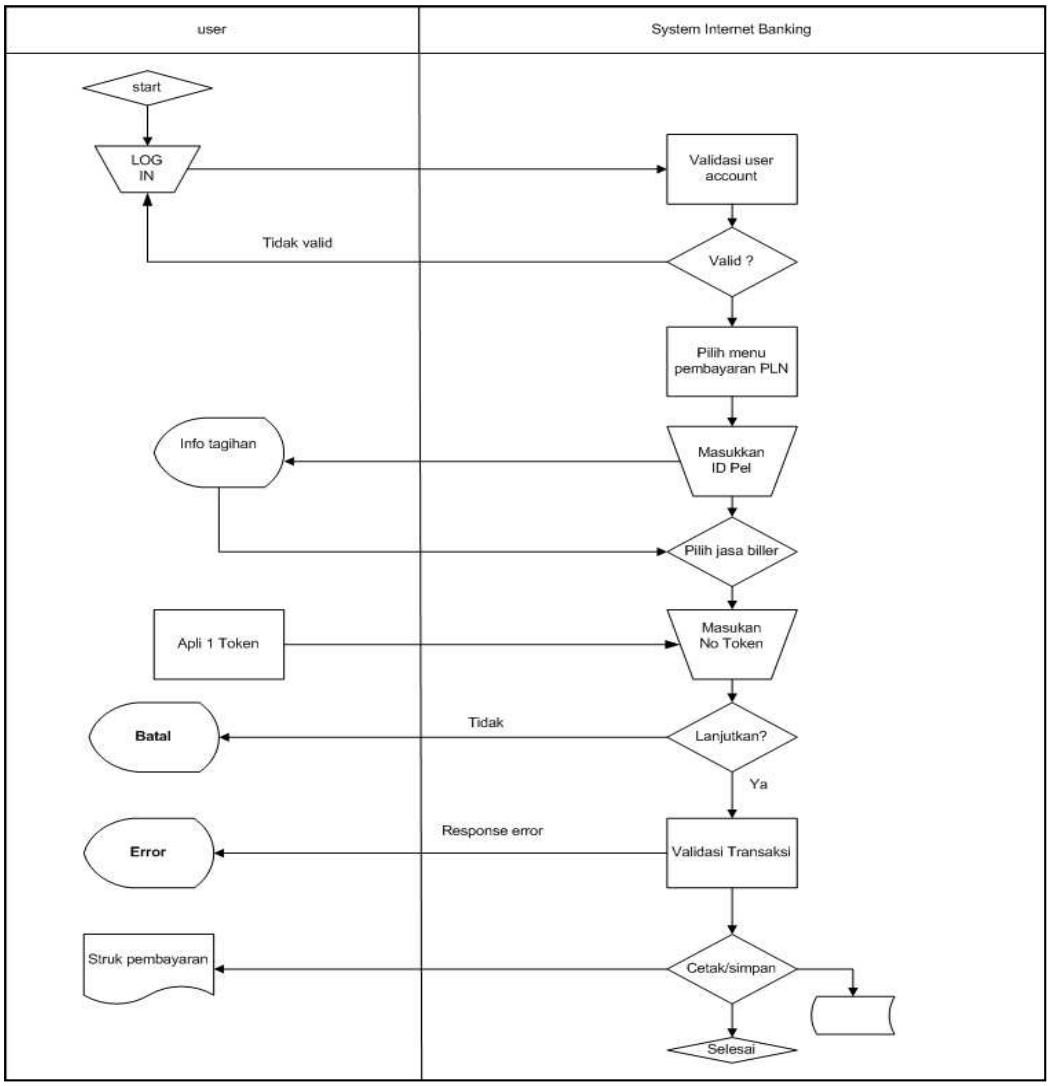
4.1.2. Prosedur sistem pembayaran yang sedang berjalan

Pembahasan bagaimana proses transaksi pembayaran yang terjadi pada aplikasi internet banking PT. BPRKS Bandung sebagai berikut:

1. user melakukan log in. user memasukan user id dan passeord sesuai dengan pendaftaran user internet banking.
2. User id yang valid (sukses) log in dapat langsung memilih menu transaksi di internet banking. Pilih menu transaksi pembayaran PLN.
3. Masukan Id pelanggan PLN untuk memproses transaksi.
4. Sistem akan menampilkan konfirmasi jumlah tagihan, cancel untuk pembatalan transaksi
5. Masukan apli 1 dari Token untuk melanjutkan transaksi
6. Sistem akan menampilan informasi transaksi berhasil
7. User dapat mencetak transaksi atau menyimpan bukti pembayaran

4.1.3. Diagram sistem prosedur transaksi pembayaran listrik (Flow map)

untuk menjalankan prosedur sistem internet banking digunakan diagram prosedur yang terbentuk dari hasil analisis dokumen dan analisis prosedur pembayaran. Diagram prosedur sistem dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:

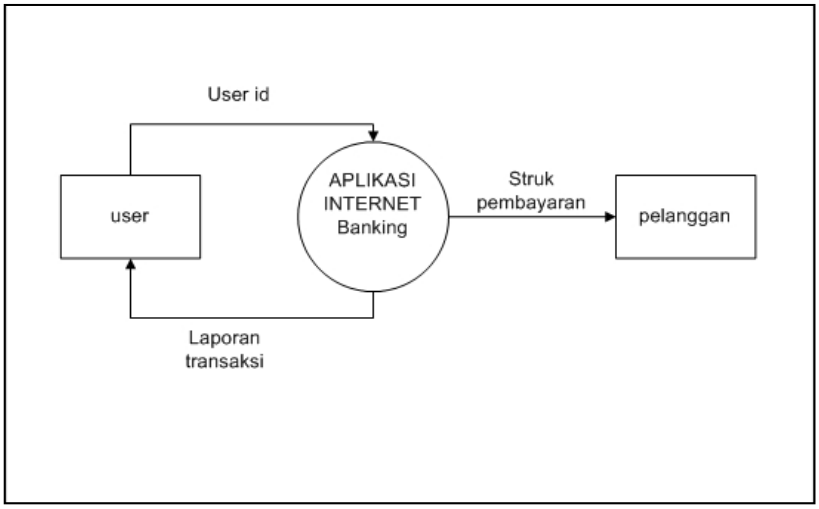


Gambar 4.16.

Flow map sistem transaksi pembayaran aplikasi internet banking PT. BPRKS Bandung yang sendang berjalan

4.1.4. Diagram Konteks yang sedang berjalan

Diagram konteks adalah diagram tingkat atas yaitu diagram global dari sebuah sistem informasi yang menggambarkan aliran dari entitas luar dan entitas dalam.

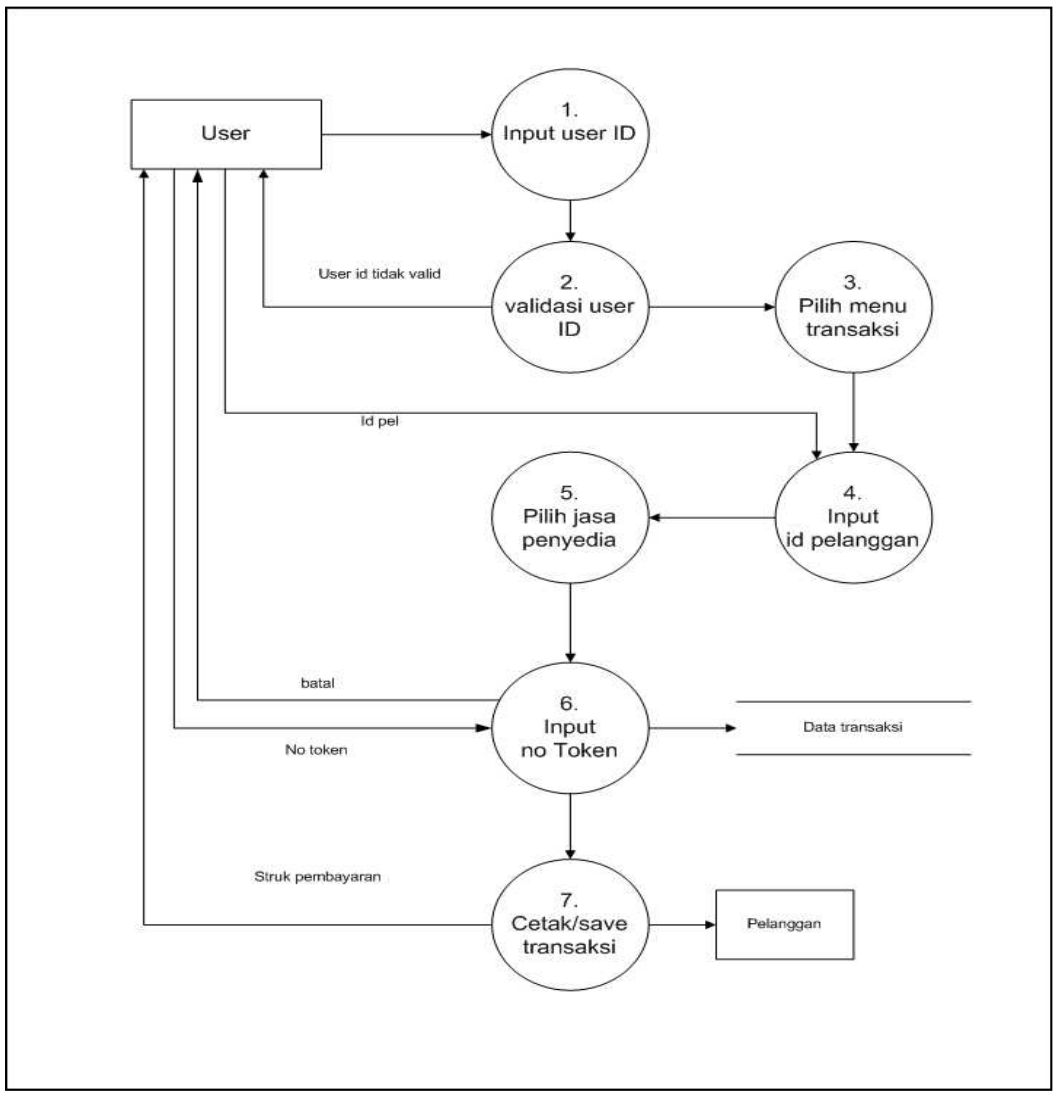


Gambar 4.17.

Diagram konteks yang sedang berjalan

4.1.5. Data Flow Diagram (DFD) yang sedang berjalan

Diagram aliran data yaitu menggambarkan sistem yang ada pada diagram konteks menjadi beberapa prosesutama yang terjadi antara entitas yang terlibat dalam sistem informasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.18.

Diagram DFD level 1 proses transaksi pembayaran pln aplikasi internet banking PT. BPRKS Bandung

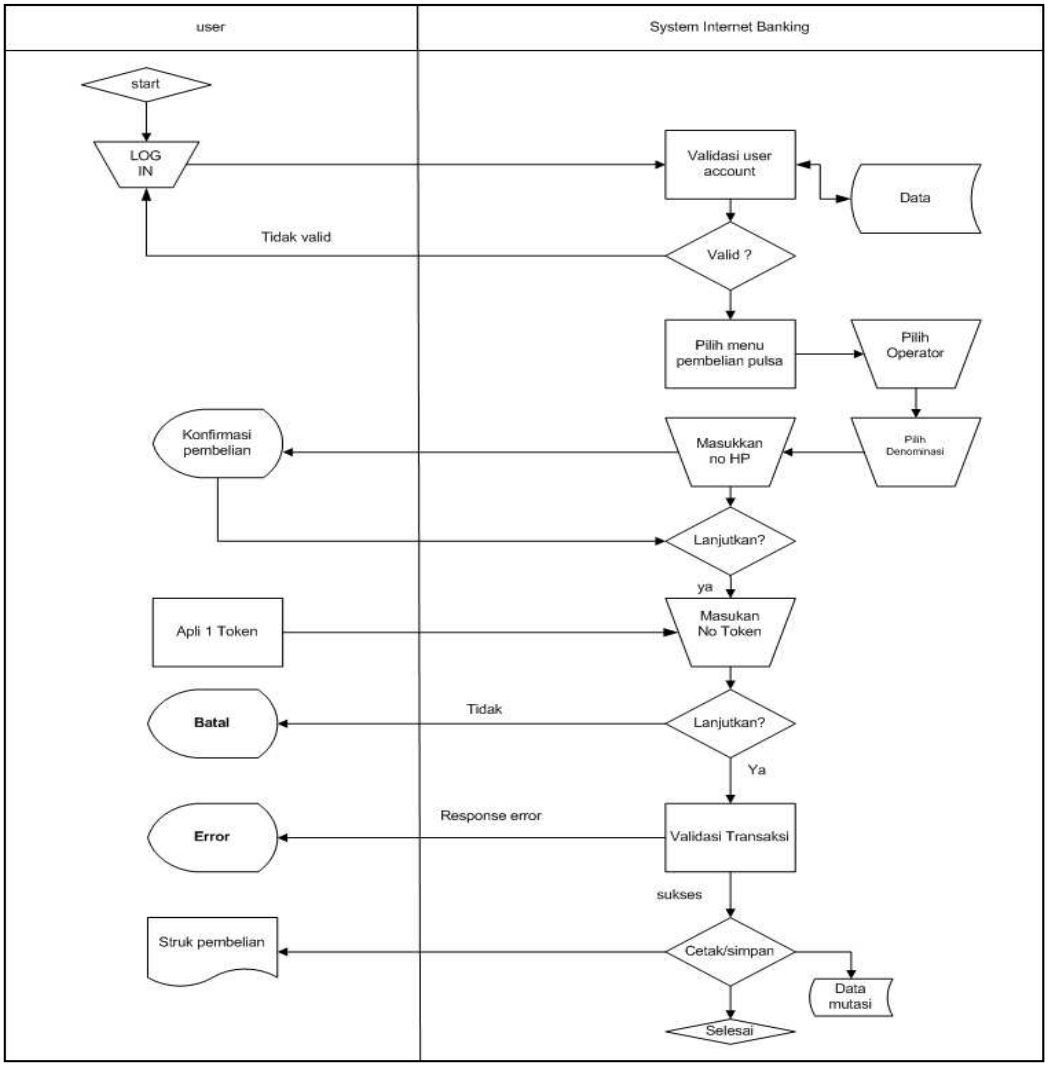
4.1.6. Prosedur sistem pembelian yang sedang berjalan

Pembahasan bagaimana proses transaksi pembelian yang terjadi pada aplikasi internet banking PT. BPRKS Bandung sebagai berikut:

Prosedur sistem pembelian yang sedang berjalan

1. user melakukan log in. user memasukan user id dan password sesuai dengan pendaftaran user internet banking.
2. User id yang valid (sukses) log in dapat langsung memilih menu transaksi di internet banking. Pilih menu transaksi pembelian, pulsa isi ulang, pilih operator, pilih denominasi (nominal pulsa).
3. Masukan no handphone untuk memproses transaksi.
4. Sistem akan menampilkan konfirmasi jumlah pembelian, cancel untuk pembatalan transaksi.
5. Masukan apli 1 dari Token untuk melanjutkan transaksi
6. Sistem akan menampilan informasi transaksi berhasil
7. User dapat mencetak transaksi atau menyimpan bukti pembayaran

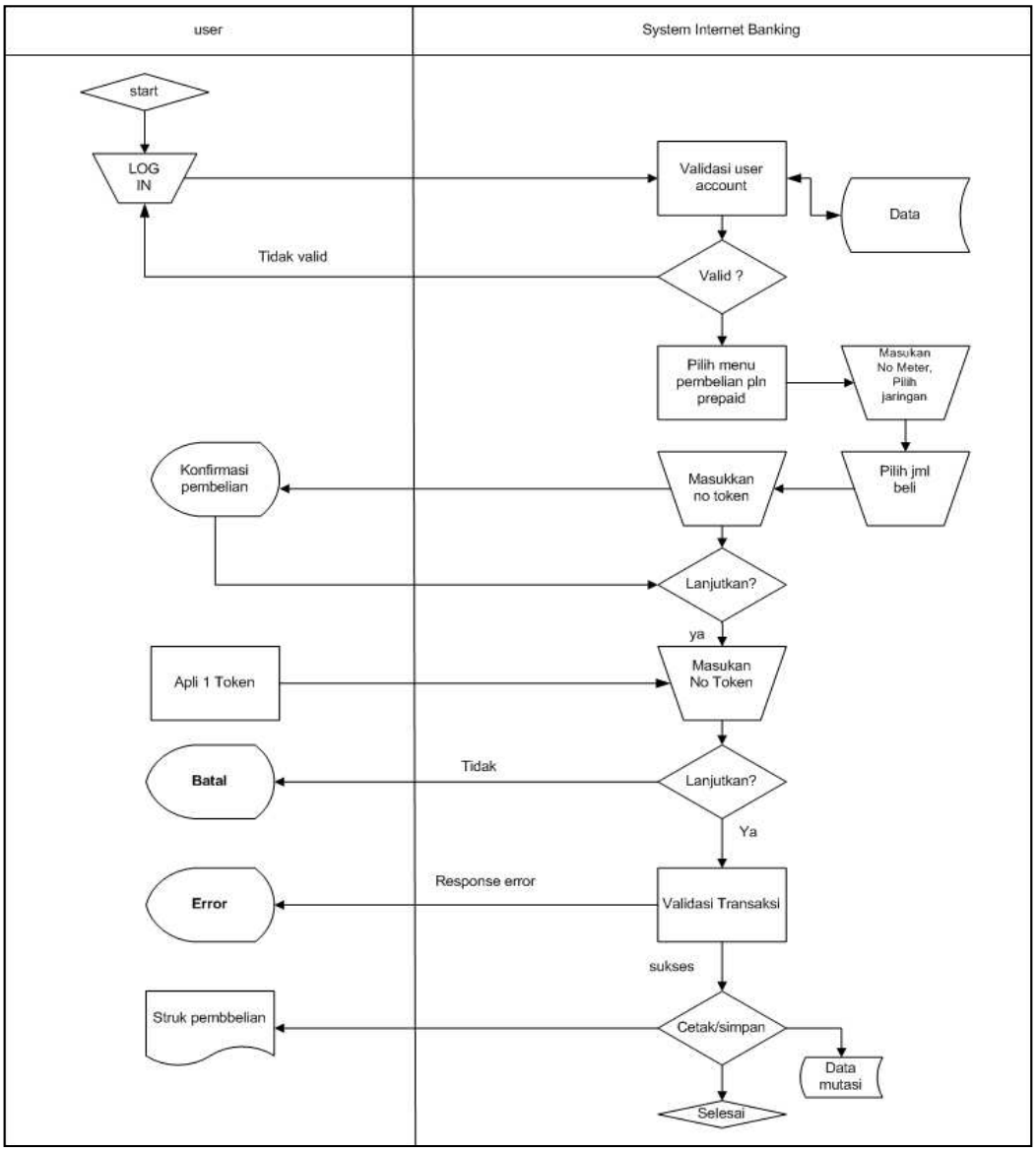
4.1.7. Diagram sistem prosedur transaksi pembelian pulsa (Flow map)



Gambar 4.19.

Flow map sistem transaksi pembelian pulsa aplikasi internet banking PT. BPRKS Bandung yang sendang berjalan

4.1.8. Diagram sistem prosedur transaksi pembelian pln prepaid (Flow Map)



Gambar 4.20.

Flow map sistem transaksi pembelian PLN Prepaid aplikasi internet banking PT. BPRKS Bandung yang sendang berjalan

4.2. Tanggapan responden terhadap sistem aplikasi internet banking PT. BPRKS Bandung

4.2.1. Karakteristik Responden

Didalam peneltian ini, pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui tanggapan mitra usaha (user) tentang perananan aplikasi internet banking terhadap kepuasan nasabah mitra usaha PT. BPRKS bandung. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 117 orang nasabah sebagai responden yang dipilih menjadi sampel data penelitian.

Untuk mendapatkan gambaran tentang responden, berikut adalah karakteristik responden berdasarkan pendidikan, jenis kelamin, status, usia, profesi, lama menggunakan internet dan pengguna internet banking lain.

Tabel 4.1. Karakteristik Responden

NO	Karakteristik		Jumlah responden	Persentase %
1	Pendidikan Terakhir	D1	25	21,4
		D3	36	30,8
		S1	56	47,9
		S2	0	0
Total			*117*	*100*
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	91	77,8
		Perempuan	26	22,2
TOTAL			*117*	*100*
3	STATUS	Menikah	101	86,3
		Belum Menikah	16	13,7
Total			*117*	*100*

NO	Karakteristik		Jumlah responden	Persentase %
4	Usia	<20	5	4,3
		20-30	34	29,1
		30-40	53	45,3
		40- >50	25	21,4
Total			*117*	*100*
5	Profesi	Swasta	68	58,1
		PNS	3	2,6
		Pelajar		0
		Lainnya	46	39,3
Total			*117*	*100*
6	Lama menggunakan IB	<1thn	53	45,3
		1-2 thn	57	48,7
		>2thn	7	6
Total			*117*	*100*
7	IB Lain	YA	103	88
		TIDAK	14	12
Total			*117*	*100*

Sumber: Data hasil kuesioner 2011

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari 117 responden, berdasarkan pendidikan terakhir terdapat sebanyak 47% S1 dan D3 sebanyak 30%, Jenis kelamin laki-laki sebanyak 77%, status menikah sebanyak 86%, dengan responden berusia 30-40 sebanyak 45%, lama penggunaan Internet banking antara 1-2 tahun sebanyak 48% dan sebanyak 88% hanya mengunakan internet banking PT. BPRKS bandung. Profesi terbanyak adalah swasta 58,1% data ini menunjukan bahwa mayoritas responden adalah para pelaku dunia usaha, dan hanya menggunakan satu aplikasi internet banking dengan jumlah 88,0% responden.

4.2.2. Tanggapan Responden terhadap sistem aplikasi internet banking PT. BPRKS Bandung

Sub bab ini menjelaskan hasil tanggapan responden atas pernyataan kuesioner yang disebarkan. Adapun variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah sistem aplikasi internet banking sebagai variabel independen, dan kepuasan nasabah mitra usaha sebagai variabel dependent. Berikut uraian deskriptif dari kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk mengetahui implementasi aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung dapat dilakukan dengan melakukan penilaian secara parsial, yaitu penilaian terhadap setiap butir pernyataan pada setiap indikator. Pendekatan ini penting untuk memperoleh gambaran lebih rinci bagaimana sistem internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung diaplikasikan. Hasil dari penilaian parsial berguna, mengetahui aspek mana saja yang sudah berjalan baik dan aspek mana yang masih perlu dilakukan untuk tindakan perbaikan. Penilaian terhadap setiap pernyataan tersebut akan diuraikan satu persatu berikut ini.

1. Dimensi Kebenaran (*Corectness*)

Dimensi kebenaran (correctness) dalam penelitian ini diwakili oleh dua pernyataan yaitu: Aplikasi Internet Banking mudah digunakan, dan Fitur dan menu aplikasi internet Banking sudah lengkap. Tanggapan responden secara keseluruhan disajikan dalam tabel sebagai berikut:

1. Kemudahan menggunakan aplikasi internet banking

Tabel 4.2
Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Menggunakan Aplikasi Internet Banking

Kriteria jawaban	**Responden**	**Persentase %**
Sangat setuju	11	9,40
Setuju	80	68,38
Tidak ada pendapat	0	0,00
Tidak setuju	26	22,22
Sangat tidak setuju	0	0,00
Jumlah responden	117	
Total		100,00

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Hasil tanggapan responden seperti disajikan pada tabel 4.2 dapat dilihat mayoritas responden setuju sebanyak 68,38% sangat setuju sebanyak 9,40% maka total responden yang setuju untuk pernyataan ini adalah sebanyak **77,78%** bahwa aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung mudah untuk digunakan. Namun ada juga sebanyak 22,22% responden yang masih merasa kesulitan dalam penggunaan aplikasi PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung. Berdasarkan data diatas maka sebagian besar mitra menyatakan bahwa aplikasi internet banking PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung mudah untuk digunakan dalam bertransaksi.

2. Kelengkapan fitur dan menu

Tabel 4.3.

Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Fitur dan Menu Aplikasi Internet Banking

Kriteria jawaban	**Responden**	**Persentase %**
sangat setuju	4	3,42
setuju	38	32,48
Tidak ada pendapat	6	5,13
tidak setuju	65	55,56
sangat tidak setuju	4	3,42
jumlah responden	117	
Total		100,00

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner (tahun 2012)

Hasil tanggapan responden seperti disajikan pada tabel 4.3 dapat dilihat mayoritas responden setuju sebanyak 32,48% dan sangat setuju sebanyak 3,42% total responden setuju adalah sebesar 35,90%. Responden yang tidak setuju sebanyak 55,5% dan sangat tidak setuju sebanyak 3,42% maka total responden yang tidak setuju sebanyak 58,97% mitra menyatakan bahwa fitur aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung belum lengkap. Secara keseluruhan mayoritas responden menyatakan bahwa aplikasi internet banking PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung masih perlu ada penambahan dari sisi fitur dan menu transaksi.

2. Reliabilitas (*Reliability*)

Dimensi reliabilitas (reliability) dalam penelitian ini diwakili oleh dua pernyataan yaitu: Aplikasi IB melakukan Validasi (cek) data yang di masukan dan Aplikasi IB ada Response Error. Tanggapan responden secara keseluruhan akan disajikan pada tabel sebagai berikut:

1. Aplikasi IB melakukan Validasi (cek) data yang di masukan.

Tabel 4.4

Tanggapan Responden Mengenai Validasi Data Dalam Aplikasi Internet Banking

Kriteria jawaban	**Responden**	**Persentase %**
Sangat setuju	2	1,71
Setuju	104	88,89
Tidak ada pendapat	2	1,71
Tidak setuju	7	5,98
Sangat tidak setuju	2	1,71
Jumlah responden	117	
Total		100,0

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner (tahun 2012)

Hasil tanggapan responden seperti disajikan pada tabel 4.4 dapat dilihat jumlah responden sangat setuju dengan jumlah 1,71% dan mayoritas responden menyatakn setuju sebanyak 88,89% total responden setuju sebanyak 90,60%. Data ini menyatakan bahwa aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung, mampu melakukan validasi data yang dimasukkan. Hanya sebagian kecil responden yang tidak sependapat bahwa aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung mampu melakukan validasi data yang

dimasukkan, yaitu sebesar 7,89%. Hasil perbandingan menunjukkan bahwa keandalan aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung melakukan validasi data yang dimasukkan sudah baik menurut sebagian besar *mitra usaha*.

2. Aplikasi IB ada Response Error.

Tabel 4.5

Tanggapan Responden Mengenai Respon Error Dalam Aplikasi Internet Banking

Kriteria jawaban	**Responden**	**Persentase %**
Sangat setuju	10	8,55
Setuju	83	70,94
Tidak ada pendapat	6	5,13
Tidak setuju	18	15,38
Sangat tidak setuju	0	0,00
Jumlah responden	117	
Total		100,00

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner (tahun 2012)

Hasil tanggapan responden seperti disajikan pada tabel 4.5 dapat dilihat responden yang menyatakan sangat setuju adalah sebanyak 8,55%, dan setuju sebanyak 70,94% maka total responden setuju adalah sebanyak sebanyak 79,49%. Data ini menyatakan bahwa aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung memiliki response error dan berfungsi dengan baik. Hanya sebagian kecil responden yang tidak setuju sebanyak 15,38% bahwa aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung tidak memiliki response error. Hasil perbandingan persentasi menunjukkan bahwa respon error

aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung sudah berfungsi dengan baik menurut sebagian besar *mitra usaha*.

3. Efisiensi (*Eficiency*)

Dimensi efisiensi (eficiency) dalam penelitian ini diwakili oleh dua pernyataan yaitu: Proses transaksi cepat, dan Halaman web internet banking mudah diakses. Tanggapan responden secara keseluruhan akan disajikan pada tabel sebagai berikut:

1. Proses transaksi cepat

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Proses Transaksi Menggunakan Aplikasi Internet Banking

Kriteria jawaban	**Responden**	**Persentase %**
Sangat setuju	5	4,27
Setuju	48	41,03
Tidak ada pendapat	2	1,71
Tidak setuju	54	46,15
Sangat tidak setuju	8	6,84
Jumlah responden	117	
Total		100,0

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner (tahun 2012)

Hasil tanggapan responden seperti disajikan pada tabel 4.6 dapat dilihat responden sangat setuju sebanyak 4,27% dan responden setuju sebanyak 41,03% maka total responden setuju dengan pernyataan proses transaksi sudah cepat

adalah sebanyak 45,30% responden. Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 52,99%. Data ini menunjukkan bahwa kecepantan proses transaksi menggunakan aplikasi internet banking PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung belum sesuai dengan kebutuhan responden. Lambatnya proses transaksi dapat disebabkan oleh faktor jaringan pada sistem yang terlibat dalam aplikasi internet banking. Kondisi dimana semua user melakukan transaksi secara bersamaan pada waktu yang sama juga akan mempengaruhi kecepatan proses transaksi.

2. Halaman web internet banking mudah diakses

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Mengakses Web Aplikasi Internet Banking

Kriteria jawaban	**Responden**	**Persentase %**
Sangat setuju	7	5,98
Setuju	44	37,61
Tidak ada pendapat	10	8,55
Tidak setuju	52	44,44
Sangat tidak setuju	4	3,42
Jumlah responden	117	
Total		100,0

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Hasil tanggapan responden seperti disajikan pada tabel 4.7 dapat dilihat responden menyatakan sangat setuju sebanyak 5,98% dan responden setuju sebanyak 37,61% maka total responden yang setuju dengan pernyataan bahwa web aplikasi internet banking PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung sudah

mudak untuk di akses sebanyak 43,59%. Namun masih banyak juga responden yang menyatakan bahwa web aplikasi internet banking PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung sulit untuk di akses, hal ini dapat dilihat dari data pernyataan tidak setuju sebanyak 44,44% responden dan sangat tidak setuju sebesar 3,42%, total responden yang tidak setuju yaitu sebesar 47,86%. Kesulitan mengakses halaman web dimungkin karena kondisi koneksi internet pengguna yang kurang baik. Kemungkinan lain adalah kondisi server yang mengalami over load atau melambat akibat banyak proses yang sedang dijalankan.

4. Integritas *(Integrity)*

Dimensi integritas (integrity) dalam penelitian ini diwakili oleh dua pernyataan yaitu: User id dan password aman, dan Aplikasi inernet banking tidak menyimpan daata userid dan password secara otomatis. Tanggapan responden secara keseluruhan akan disajikan pada tabel sebagai berikut:

1. User id dan password aman

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Mengenai Keamanan User ID dan Password Aplikasi Internet Banking

Kriteria jawaban	**Responden**	**Persentase %**
Sangat setuju	19	16,24
Setuju	98	83,76
Tidak ada pendapat	0	0,00
Tidak setuju	0	0,00
Sangat tidak setuju	0	0,00
Jumlah responden	117	
Total		100,0

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner (tahun 2012)

Hasil tanggapan responden seperti disajikan pada tabel 4.8 dapat dilihat hampir semua responden sependapat bahwa keamanan user ID dan password aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung terjamin. Kenyataan ini dapat dilihat dari persetasi responden yang setuju yaitu sebesar 100% Hasil ini menunjukan bahwa keamanan user ID dan password aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung sudah terjamin menurut nasabah *mitra usaha*.

2. Aplikasi inernet banking tidak menyimpan daata userid dan password secara otomatis

Tabel 4.9

Tanggapan Responden Mengenai Aplikasi Internet Banking Tidak Menyimpan Data userID dan Password Secara Otomatis

Kriteria jawaban	**Responden**	**Persentase %**
Sangat setuju	21	17,95
Setuju	84	71,79
Tidak ada pendapat	12	10,26
Tidak setuju	0	0,00
Sangat tidak setuju	0	0,00
Jumlah responden	117	
Total		100,00

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner (tahun 2012)

Hasil tanggapan responden seperti disajikan pada tabel 4.9 dapat dilihat sebanyak 17,95% responden menyatakan sangat setuju, dan 71,79% responden menyatakan setuju. Maka total responden setuju sebanyak 89,76% aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung tidak menyimpan data

userID dan Password secara otomatis. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung sudah terjamin menurut sebagian besar *mitra usaha* karena tidak menyimpan Data userID dan Password secara otomatis. Sebanyak 10,26% mitra menyatakan tidak ada pendapat, hal ini dimungkinkan keterbatasan dalam menjawab pertanyaan materi kuesioner.

5. Kemampuan *(Usability)*

Dimensi kemampuan (usability) dalam penelitian ini diwakili oleh dua pernyataan yaitu: Output (report) dan data laporan mudah dibaca, dan Proses cetak laporan (report) mudah digunakan. Tanggapan responden secara keseluruhan akan disajikan pada tabel sebagai berikut:

1. Output (report) dan data laporan mudah dibaca

Tabel 4.10

Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Membaca Output dan Data Laporan Hasil Aplikasi Internet Banking

Kriteria jawaban	**Responden**	**Persentase %**
Sangat setuju	4	3,42
Setuju	96	82,05
Tidak ada pendapat	4	3,42
Tidak setuju	13	11,11
Sangat tidak setuju	0	0,00
Jumlah responden	117	
Total		100,0

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner (tahun 2012)

Hasil tanggapan responden seperti disajikan pada tabel 4.10 dapat dilihat responden menyatakan sangat setuju sebesar 3,42%, dan setuju sebanyak 82,05% maka total sebanyak 85,47% responden menyatakan setuju bahwa output dan data laporan hasil aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung mudah untuk dibaca. Hasil persentasi ini menunjukkan bahwa output dan data laporan hasil aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung mudah dibaca oleh hampir semua nasabah *mitra usaha*. Ditemukan hanya 11,11% responden yang menyatakan tidak setuju.

2. Proses cetak laporan (report) mudah digunakan

Tabel 4.11

Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Proses Cetak Laporan Hasil Aplikasi Internet Banking

Kriteria jawaban	**Responden**	**Jumlah**
Sangat setuju	2	1,71
Setuju	93	79,49
Tidak ada pendapat	2	1,71
Tidak setuju	20	17,09
Sangat tidak setuju	0	0,00
Jumlah responden	117	
Total		100,0

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner (tahun 2012)

Hasil tanggapan responden seperti disajikan pada tabel 4.11 dapat dilihat pernyataan responden sangat setuju sebanyak 1,71%, dan pernyataan setuju sebanyak 79,49%, maka total responden menyatakan setuju adalah sebanyak 81,20%. Data ini menunjukan bahwa hasil laporan aplikasi internet banking di PT.

BPR Karyajatnika Sadaya Bandung mudah untuk dicetak. Hanya sebagian kecil yang menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 17,09% responden. Hasil perbandingan persentasi menunjukkan bahwa laporan pada aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung mudah untuk dicetak menurut sebagian besar *mitra usaha*.

Berdasarkan hasil jawaban keseluruhan maka dapat diringkaskan persentase hasil tanggapan responden sebagai berikut.

Tabel 4.12

Hasil tanggapan responden

Peryataan	**SS %**	**S %**	**TA %**	**TS %**	**STS %**
1. Aplikasi Internet Banking mudah digunakan.	9,40	68,38	0,00	22,22	0,00
2. Fitur dan menu aplikasi internet Banking sudah lengkap.	3,42	32,48	5,13	55,56	3,42
3. Aplikasi IB melakukan Validasi (cek) data yang di masukan.	1,71	88,89	1,71	5,98	1,71
4. Aplikasi IB ada Response Error.	8,55	70,94	5,13	15,38	0,00
5. Proses transaksi cepat.	4,27	41,03	1,71	46,15	6,84
6. Halaman Web Internet Banking mudah diakses.	5,98	37,61	8,55	44,44	3,42
7. UserID dan Password Aman.	16,24	83,76	0,00	0,00	0,00
8. Aplikasi Inernet Banking tidak menyimpan Data userID dan Password secara otomatis	17,95	71,79	10,26	0,00	0,00
9. Output (report) dan data laporan mudah dibaca.	3,42	82,05	3,42	11,11	0,00
10. Proses cetak laporan (report) mudah digunakan.	1,71	79,49	1,71	17,09	0,00
Jumlah Responden	117,00				
Rata-rata %	7,26	65,64	3,76	21,79	1,54

Hasil kategorisasi persentase skor tanggapan responden pada tabel 4.12 di atas menunjukan bahwa implementasi aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung, berjalan baik dengan persentase sangat setuju sebesar 7,26% dan pernyataan setuju sebesar 65,64% maka total responden yang menjawab setuju adalah sebanyak **72,91%.** Sebanyak 21,79% responden yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1,54% responden menyatakan sangat tidak setuju maka total responden yang menyatak tidak setuju adalah sebanyak 23,33%. Dan sebanyak 3,76% responden memilih pernyataan netral.

4.3. Kepuasan Nasabah Mitra Usaha Pengguna Aplikasi Internet Banking di PT. BPRKS Bandung

Pada subbab ini akan dijelaskan tentang bagaimana kepuasan nasabah atas implementasi aplikasi internet banking PT. BPRKS Bandung. Untuk menghitung kepuasan maka terlebih dahulu dihitung tanggapan responden atas dua kategori pernyataan kinerja (apa yang dirasakan responden) dan harapan(apa yang diharapkan responden).

4.3.1. Kinerja yang dirasakan dan harapan mitra usaha terhadap aplikasi internet Banking

Pendekatan lain untuk mengetahui kepuasan *mitra usaha* dalam penggunaan aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung dapat dilakukan dengan melakukan penilaian secara parsial, yaitu penilaian

terhadap setiap butir pernyataan kinerja yang dirasakan dan harapan pada setiap indikator. Pendekatan ini untuk memperoleh gambaran lebih rinci bagaimana kepuasan *mitra usaha* dalam penggunaan internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung. Hasil dari penilaian parsial berguna untuk mengetahui aspek mana saja yang sudah memuaskan dan aspek mana yang masih kurang memuaskan. Penilaian terhadap setiap pernyataan tersebut akan diuraikan satu persatu berikut ini.

1. Efisiensi (Eficiency)

Dimensi efisiensi (eficiency) kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan oleh responden dalam penelitian ini diwakili oleh empat butir pernyataan yaitu:

1. Proses Login Account anda Cepat
2. Proses Aktivasi Mudah dilakukan
3. Sangat Mudah menemukan Semua Informasi penting
4. Proses Logout Dari account anda, Cepat

Tanggapan responden secara keseluruhan akan disajikan pada tabel sebagai berikut:

1. Proses Login Account anda Cepat

Tabel 4.13

Kepuasan dan harapan Responden Atas Kecepatan Proses *Login Account*

No	Kriteria jawaban	kinerja yg dirasakan		harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	2	1,7%	71	60,7%
2	Setuju	48	41,0%	36	30,8%
3	Tidak ada pendapat	4	3,4%	2	1,7%
4	Tidak setuju	57	48,7%	6	5,1%
5	Sangat tidak setuju	6	5,1%	2	1,7%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.13 dapat dilihat sebanyak 1,7% responden menyatakan sangart setuju dan sebanyak 41,0% responden menyatakan setuju, maka total nilai responden yang menyatakan setuju sebanyak 42,7%. Responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 53,8% dengan pernyataan bahwa proses *login account* dalam aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung cepat. Artinya sebagian besar responden merasakan tidak puas dengan kecepatan proses *login account* dalam menggunakan aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung. Lambatnya proses login account bisa disebabkan oleh faktor kecepatan (bandwitch) koneksi internet pengguna internet banking itu sendiri, aplikasi internet banking tidak menyediakan fungsi save (simpan) password dan userid. Sehingga pengguna harus melakukan proses input sesuai dengan user id yang terdaftar.

Dari data pernyataan harapan responden menunjukan bahwa sebanyak 91,5% responden menyatakan setuju. Data ini menunjukan bahwa lebih besar yang diharapkan daripada kinerja yang dirasakan. Responden berharap agar proses login account dapat lebih cepat.

2. Proses Aktivasi Mudah dilakukan

Tabel 4.14

Kepuasan Responden Atas Kemudahan Melakukan Aktivasi

No	Kriteria jawaban	kinerja yg dirasakan		harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	0	0,0%	69	59,0%
2	Setuju	61	52,1%	38	32,5%
3	Tidak ada pendapat	17	14,5%	5	4,3%
4	Tidak setuju	37	31,6%	3	2,6%
5	Sangat tidak setuju	2	1,7%	2	1,7%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.114 dapat dilihat responden menyatkaan setuju dengan apa yang dirasakan yaitu sebanyak 52,1% bahwa melakukan dalam aktivasi aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung mudah. Ada sebanyak 33,3% responden menyatakan tidak setuju yang artinya responden merasakan bahwa proses aktivasi internet banking masih sulit. Kesulitan ini kemungkinan diakibatkan responden belum bisa menggunakan internet banking

Dari pernyataaan yang diharapkan sebanyak 91,5% responden menyatakan setuju, hal ini menunjukan bahwa responden mengharapakan agar proses aktivasi dapat dilakukan lebih mudah lagi. Sebanyak 4,3% responden menyatakan proses aktivasi sudah cukup mudah.

3. Sangat Mudah menemukan Semua Informasi penting

Tabel 4.15

Kepuasan Responden Atas Kemudahan Menemukan Semua Informasi Penting

No	**Kriteria jawaban**	**kinerja yg dirasakan**		**harapan**	
		f	**%**	**f**	**%**
1	Sangat setuju	5	4,3%	52	44,4%
2	Setuju	56	47,9%	49	41,9%
3	Tidak ada pendapat	9	7,7%	8	6,8%
4	Tidak setuju	37	31,6%	8	6,8%
5	Sangat tidak setuju	10	8,5%	0	0,0%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.15 dapat dilihat pernyataan kinerja yang dirasakan responden dengan pernyataan sangat setuju sebanyak 4,3%, dan setuju sebanyak 47,9% total responden merasakan bahwa mudah menemukan semua informasi penting dalam aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung sebesar 52,1%. Ada sebanyak 40,2% nasabah yang tidak setuju yang artinya merasa masih sulit untuk menemukan infromasi penting pada aplikasi internet banking PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung. Kesulitan ini diduga karena tidak sesuai nya informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Pada tabel pernyataan kinerja yang diharapkan sebanyak 86,3% responden, data ini menunjukan masih banyak responden yang menharapkan agar penyampaian informasi penting pada aplikasi internet banking PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung dapat dengan mudah ditemukan.

4. Proses Logout Dari account anda, Cepat

Tabel 4.16

Kepuasan Responden Atas Kecepatan Proses Log Out Dari Account

No	Kriteria jawaban	kinerja yg dirasakan		harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	18	15,4%	62	53,0%
2	Setuju	65	55,6%	41	35,0%
3	Tidak ada pendapat	7	6,0%	11	9,4%
4	Tidak setuju	25	21,4%	3	2,6%
5	Sangat tidak setuju	2	1,7%	0	0,0%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.16 dapat dilihat menyatakan sangat setuju sebanyak 15,4%, dan setuju sebnayak 55,6% total responden yang merasakan bahwa proses log out sudah cepat adalah sebnyak 70,9%. Namun masih ada sebanyak 23,1% responden yang tidak setuju.

Dari skor harapan sebanyak 88,0% responden menyatakan setuju, hal ini menunjukan lebih bersar harapan mitra usaha atas proses log out daripada kinerja proses log out ini.

2. Reliabilitas (reliability)

Dimensi Reliabilitas (reliability) kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan oleh responden dalam penelitian ini diwakili oleh empat butir pernyataan yaitu:

1. Aplikasi IB Online sepanjang waktu

Tabel 4.17

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden atas aplikasi IB online sepanjang waktu

No	Kriteria jawaban	kinerja yg dirasakan		harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	8	6,8%	56	47,9%
2	Setuju	48	41,0%	44	37,6%
3	Tidak ada pendapat	5	4,3%	6	5,1%
4	Tidak setuju	56	47,9%	4	3,4%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%	7	6,0%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.17 dapat dilihat pernyataan responden sangat setuju sebanyak 6,8%, dan setuju sebanyak 41,0% maka total 47,9% responden merasakan bahwa web aplikasi internet banking PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung online sepanjang waktu. Ada sebanyak 47,9% responden menyatakan tidak setuju, data ini menunkukan bahwa responden masih mendapati web aplikasi internet banking PT. BPRKS bandung offline. Kendala ini bisa terjadi pada saat server melakukan

maintenance (perawatan) atau pada saat melakukan proses update dari sisi server dan aplikasi.

Dari skor harapan yang menyatakan setuju sebanyak 85,5% ini menunjukan masih banyak mitra menginginkan web aplikasi internet banking selalu online dan dapat melakukan transaksi kapan pun.

2. Konten, Text gambar dan warna mudah di pahami.

Tabel 4.18

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden atas kemudahan memahami konten, text, gambar dan warna

No	Kriteria jawaban	kinerja yg dirasakan		harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	13	11,1%	47	40,2%
2	Setuju	76	65,0%	52	44,4%
3	Tidak ada pendapat	15	12,8%	10	8,5%
4	Tidak setuju	13	11,1%	4	3,4%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%	4	3,4%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.18 dapat dilihat responden menyatakan sangat setuju sebanyak 11,1% dan setuju sebanyak 65%, maka total responden setuju sebanyak 76,1% . data ini menunjukan bahwa mayoritas responden merasa bahwa penyajian konten, text gambar dan warna dalam aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung mudah untuk dipahami. Ada sebanyak 11,1% responden yang menyatakan tidak setuju. Hal ini mungkin disebabkan tampilan konten, text dan warna kurang menarik sercara visual oleh sebagian pengguna.

Dari skor harapan yang menyatakan setuju sebanyak 84,6% ini menunjukan masih banyak mitra menginginkan penyajian konten, text dan warna pada web dapat lebih baik lagi. hanya ada sebanyak 6,4% menyatakan tidak setuju. Hal menunjukan bahwa responden sudah merasa cukup nyaman atas penyajian konten dan layout web secara keseluruhan.

3. Link bebas masalah, proses download cepat

Tabel 4.19

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden tentang link bebas masalah dan kecepatan proses download

No	Kriteria jawaban	kinerja yg dirasakan		harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	4	3,4%	53	45,3%
2	Setuju	39	33,3%	47	40,2%
3	Tidak ada pendapat	10	8,5%	9	7,7%
4	Tidak setuju	56	47,9%	4	3,4%
5	Sangat tidak setuju	8	6,8%	4	3,4%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.19 dapat dilihat responden menyatakan sangat setuju sebanyak 3,4%, dan tidak setuju sebanyak 33,3% total sebanyak 36,8% responden yang menyatakan setuju. Data ini menunjukan hanya sedikit responden yang merasa bahwa link tidak bermasalah dan proses download cepat. Total responden yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 54,7,% data ini menunjukan

bahwa responden masih merasakan link aplikasi pada web masih bermasalah dan proses download masih dirasakan lambat.

Dari skor harapan pengguna menyatakan setuju sebanyak 85,5% ini menunjukan bahwa mitra menginginkan aplikasi internet banking bebas dari link bermasalah dan proses download bisa lebih cepat.

4. Informasi yang disediakan sudah akurat

Tabel 4.20

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden tentang keakuratan informasi yang disediakan

No	Kriteria jawaban	Kinerja yg dirasakan		Harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	6	5,1%	69	59,0%
2	setuju	51	43,6%	29	24,8%
3	Tidak ada pendapat	9	7,7%	9	7,7%
4	Tidak setuju	45	38,5%	6	5,1%
5	Sangat tidak setuju	6	5,1%	4	3,4%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.26 dapat dilihat responden menyatakan sangat setuju sebanyak 5,1%, dan setuju sebanyak 43,6%, maka total responden yang merasakan bahwa informasi yang disediakan dalam aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung akurat adalah sebanyak **48,7%.** Masih ditemukan sebanyak 43,6% mitra usaha yang merasakan tidak akuratnya informasi yang disediakan dalam aplikasi internet banking dapat dipenuhi PT.

BPR Karyajatnika Sadaya Bandung. Hal ini mungkin disebabkan tidak tersedianya informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna terutama informasi mengenai yang berhubungan dengan proses transaksi.

Dari skor harapan terlihat pernyataan setuju sebanyak 83,8% ini menunjukan responden masih berharap berharap agar semua informasi yag ada di aplikasi internet banking akurat dan sesuai kebutuhnan nasabah mitra usaha dalam melakukan proses transaksi.

3. Responsiveness

Dimensi responsiveness dari kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan oleh responden dalam penelitian ini diwakili oleh empat butir pernyataan seperti disajikan pada tabel berikut yaitu:

1. Web Memberikan Informasi tepat ketika masalah terjadi.
2. Bank menangani masalah dengan cepat.
3. Anda dapat menghubungi HELP Desk.
4. Bank mengkompensasi masalah yang mereka ciptakan.

Tanggapan responden secara keseluruhan akan disajikan pada tabel sebagai berikut:

1. Web Memberikan Informasi tepat ketika masalah terjadi

Tabel 4.21

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden tentang web memberikan informasi tepat ketika masalah terjadi

No	Kriteria jawaban	kinerja yg dirasakan		harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	2	1,7%	69	59,0%
2	Setuju	40	34,2%	38	32,5%
3	Tidak ada pendapat	4	3,4%	4	3,4%
4	Tidak setuju	40	34,2%	4	3,4%
5	Sangat tidak setuju	31	26,5%	2	1,7%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.21 dapat dilihat responden menyatakan sangat setuju sebanyak 1,7%, dan setuju sebanyak 34,2%, maka total responden setuju adalah sebanyak 35,9%. Responden dengaa pernyataan tidak setuju sebanyak 34,2% dan sangat tidak setuju sebnyak 26,5%, maka total responden yang merasakan bahwa web aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung belum akurat memberikan informasi tepat ketika masalah terjadi adalah sebesar **60,7%.** Hal ini mungkin disebabkan karena response aplikasi tidak sesuai dengan apa yang di temui oleh pengguna pada saat masalah atau error pada saat transaksi.

Banyak responden mengharapkan web aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung memberikan informasi tepat ketika masalah terjadi yaitu sebanyak 91,5% artinya sebagian besar konsumen menghrapkan agar kemampuan web aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung memberikan informasi yang tepat ketika suatu masalah terjadi.

2. Bank menangani masalah dengan cepat.

Tabel 4.22

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden tentang bank menangani masalah dengan cepat

No	Kriteria jawaban	kinerja yg dirasakan		harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	4	3,4%	70	59,8%
2	Setuju	37	31,6%	33	28,2%
3	Tidak ada pendapat	5	4,3%	6	5,1%
4	Tidak setuju	51	43,6%	6	5,1%
5	Sangat tidak setuju	20	17,1%	2	1,7%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.22 dapat dilihat responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3,4%, dan setuju sebanyak 31,6% maka total responden yang merasakan bahwa PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung menangani masalah dengan cepat hanya sebanyak **35,0%.** Dan pernyataan tidak setuju yaitu total sebanyak 60,7% data ini menunjukan bahwa masih banyak mitra usaha yang merasakan lambat nya penangan masalah oleh pihak bank. Sementara keterlambatan penangan masalah bisa di timbulkan karena estimasi dan koordinasi dari semua jaringan yang terlibat, baik dari pelaksana IT PT. BPRKS dan para penyedia jasa dan biller.

Dari data skor yang diharapkan tersebut diatas yaitu sebanyak 88.0% menyatakan setuju. Ini menunjukan bahwa masih banyak responden mengharapkan agar PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung mampu menangani masalah lebih cepat.

3. Anda dapat menghubungi HELP Desk

Tabel 4.23

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden tentang kemudahan menghubungi help desk

No	Kriteria jawaban	kinerja yg dirasakan		harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	10	8,5%	52	44,4%
2	Setuju	81	69,2%	44	37,6%
3	Tidak ada pendapat	9	7,7%	9	7,7%
4	Tidak setuju	11	9,4%	6	5,1%
5	Sangat tidak setuju	6	5,1%	6	5,1%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.23 dapat dilihat mayoritas responden setuju, merasakan bahwa mudah untuk dapat menghubungi help desk PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung. Dapat dilihat dengan pernyataan sangat setuju sebanyak 8,5%, dan setuju sebanyak 69,2%. Maka total responden yang setuju sebanyak 77,8% data ini menunjukan bahwa sebagian besar nasabah mitra usaha sudah merasakan mudah untuk dapat menghubungi agen helpdesk. Ada responden menyatakan tidak setuju total sebanyak 14,5%, dari data ini menunjukan masih ada sebagian mitra yang menemukan kesulitan untuk menghubungi agen help desk bank. Kesulitan ini mungkin disebabkan karena keterbatasan agen (petugas) call center. Kesibukan meningkat pada saat terjadi masalah pada sistem jaringan atau koneksi

internet banking. Yang memicu semua nasabah komplain melalui help desk secara bersamaan.

Dari skor pernyataan yang diharapkan yaitu total sebanyak 82,1% menyatakan setuju, data ini menunjukan bahwa responden berharap agar agen helpdesk dapat lebih mudah di hubungi, terutama pada saat masalah terjadi.

4. Bank mengkompensasi masalah yang mereka ciptakan.

Tabel 4.24

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden tentang bank mengkompensasi masalah yang mereka ciptakan

No	Kriteria jawaban	kinerja yg dirasakan		harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	2	1,7%	79	67,5%
2	Setuju	45	38,5%	28	23,9%
3	Tidak ada pendapat	9	7,7%	2	1,7%
4	Tidak setuju	31	26,5%	4	3,4%
5	Sangat tidak setuju	30	25,6%	4	3,4%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.30 dapat dilihat responden menyatakan sangat setuju sebesar 1,7%, dan setuju sebesar 38,5% maka total responden yang setuju sebesar 40,2%. Sedangkan pernyataan tidak setuju 26,5% dan 25,6% sangat tidak setuju. Maka total responden yang tidak setuju adalah sebanyak 52,1%. Nasabah masih mendapati kompensasi tidak diberikan ketika masalah muncul yg disebabkan kegagalan sistem atau jaringan. Kompensasi akan diberikan apabila pada tanggal jatuh tempo pembayaran terjadi masalah pada jaringan dari sistem server aplikasi

Internet banking PT. BPRKS. Kompensasi biasanya diberikan dalam bentuk membayarkan beban tunggakan yang muncul pada bulan tagihan berjalan.

Dari data yang diharapkan responden menyatakan setuju sebanyak 91,5% yang artinya responden masih mengharapkan PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung mengkompensasi masalah yang mereka ciptakan. Terutama yang disebabkan kegagalan sitem yang terjadi yang berakibat kerugian pada nasabah.

5. Fulfillment

Dimensi Fulfillment dari kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan oleh responden dalam penelitian ini diwakili oleh empat butir pernyataan seperti disajikan pada tabel berikut yaitu:

1. Ada informasi Transaksi Sukses atau error.
2. Proses (inquiry) proses transaksi cepat.
3. Saat ada masalah Bank peduli saat mengumpulkan informasi pribadi dan data transaksi.
4. Bank menangani masalah dengan cepat.

Tanggapan responden secara keseluruhan akan disajikan pada tabel sebagai berikut:

1. Ada informasi Transaksi Sukses atau error.

Tabel 4.25

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden tentang ketersediaan informasi transaksi sukses atau error

No	Kriteria jawaban	kinerja yg dirasakan		harapan	
		f	%	f	%
1	sangat setuju	15	12,8%	63	53,8%
2	setuju	74	63,2%	42	35,9%
3	Tidak ada pendapat	7	6,0%	8	6,8%
4	tidak setuju	16	13,7%	4	3,4%
5	sangat tidak setuju	5	4,3%	0	0,0%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

***Sumber : Hasil olahan dari kuesioner* (tahun 2012)**

Pada tabel 4.25 dapat dilihat responden yang menyatakan sangant setuju sebanyak 12,8%, dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 63,2%, maka total responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan ini adalah sebanyak 76,1%. Data ini menunjukan bahwa nasabah mitra usaha merasakan bahwa aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung sudah menyediakan informasi transaksi sukses atau error. Hanya ditemukan pengguna sebanyak 17,9% merasakan bahwa infromasi transaksi sukses atau gagal tidak di dapati pada saat melakukan transaksi melalui aplikasi internet banking

Dari data pernyataan responden yang diharapkan banyak responden menginginkan agar aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung menyediakan informasi transaksi sukses atau error. Data ini dapat dilihat yaitu sebanyak 89,7% menyatakan setuju. Artinya sebagian besar konsumen

masih mengharapkan adanya ketersediaan informasi transaksi sukses atau error dalam aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung berjalan dengan baik.

2. Proses (inquiry) proses transaksi cepat.

Tabel 4.26

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden tentang kecepatan proses transaksi

No	Kriteria jawaban	kinerja yg dirasakan		harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	2	1,7%	78	66,7%
2	Setuju	56	47,9%	24	20,5%
3	Tidak ada pendapat	9	7,7%	9	7,7%
4	Tidak setuju	48	41,0%	2	1,7%
5	Sangat tidak setuju	2	1,7%	4	3,4%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.32 dapat dilihat responden menyatakan sangat setuju sebanyak 1,7%, dan setuju sebanyak 47,9% total responden yang menyatakan setuju adalah adalah sebanyak 49,6% jumlah ini menunjukan menunjukan bahwa proses transaksi menggunakan aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung sudah cepat. Ada sebanyak 42,7% responden yang merasakan bahwa proses transaksi masih terasa lambat. masalah ini diduga bisa disebabkan oleh faktor kecepatan koneksi internet dan traffic jaringan pada jam dan hari tertentu saja dimana sistem melakukan proses transaksi dalam jumlah banyak secara bersamaan.

Sebanyak 87,2% responden masih mengharapkan proses transaksi aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung lebih baik dan cepat. Bila disbandingkan dengan persentase kinerja yang dirasakan oleh responden.

3. Saat ada masalah Bank peduli saat mengumpulkan informasi pribadi dan data transaksi.

Tabel 4.27

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden tentang kepedulian bank mengumpulkan informasi pribadi dan data transaksi ketika ada masalah

No	Kriteria jawaban	Kinerja yg dirasakan		Harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	4	3,4%	62	53,0%
2	Setuju	83	70,9%	44	37,6%
3	Tidak ada pendapat	13	11,1%	7	6,0%
4	Tidak setuju	13	11,1%	2	1,7%
5	Sangat tidak setuju	4	3,4%	2	1,7%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.27 dapat dilihat responden yang menyatakan sangat setuju sebesar 3,4%, dan setuju sebesar 70,9% maka total responden yang merasakan bahwa PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung peduli dengan mengumpulkan informasi pribadi dan data transaksi ketika ada masalah sebanyak adalah sebanyak 74,4%. Responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11,1%, dan sangat tidak setuju sebanyak 3,4%. Data ini menunjukan masih ada sebanyak 14,5% responden yang merasakan bahwa bank tidak peduli dalam mengumpulkan informasi pribadi dan data transaksi ketika ada masalah terjadi. Ketidak pedulian

ini mungkin didapatkan oleh responden ketika melakukan komplain menggunakan telepon ke help desk, ada nya penggantian staff help desk secara berkala membuat pegawai bank kurang peduli atau antusias untuk menghadapi komplain mitra.

Dari data pernyataan yang diharapkan sebanyak 90,60% responden masih mengharapkan agar PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung lebih peduli dalam mengumpulkan informasi pribadi dan semua data transaksi ketika ada masalah.

4. Bank menangani masalah dengan cepat

Tabel 4.28

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden tentang kecepatan bank menangani masalah

No	Kriteria jawaban	Kinerja yg dirasakan		Harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	0	0,0%	73	62,4%
2	Setuju	35	29,9%	30	25,6%
3	Tidak ada pendapat	12	10,3%	10	8,5%
4	Tidak setuju	44	37,6%	4	3,4%
5	Sangat tidak setuju	26	22,2%	0	0,0%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.28 hanya terdapat sebanyak 29,9% responden menyatakan setuju atas kinerja yang dirasakan PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung cepat dalam menangani masalah. Sedangkan ada sebanyak 59,8% pengguna yang merasakan bahwa penanganan masalah masih lambat. Hasil pengamatan penulis masalah yang terkesan lambat untuk ditangani adalah apabila masalah yang

timbul karena error server jaringan diluar sistem atau internal bank. Karena harus menunggu estimasi dari pihak yang terkait. Apabila salah satu server atau jaringan hang atau lambat maka butuh waktu untuk menyesuaikan dengan kecepatan perbaikan atau solusi dari pemilik jaringan tersebut.

Dari kinerja yang dirasakan mayoritas responden sebanyak 88,0% masih mengharapkan agar PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung dapat lebih cepat dalam menangani masalah yang terjadi.

5. Privacy

Dimensi Privacy dari kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan oleh responden dalam penelitian ini diwakili oleh empat butir pernyataan berikut:

1. Aplikasi IB tidak memakai simpan otomatis pasword anda.
2. Penggunaan alat bantu Token mudah.
3. Anda Percaya informasi data ATM (userid) tidak disalahgunakan.
4. Aplikasi Internet Banking bank aman bagi informasi kartu ATM Anda.

Tanggapan responden secara keseluruhan akan disajikan pada tabel sebagai berikut:

1. Aplikasi IB tidak memakai simpan otomatis pasword anda.

Tabel 4.29

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden tentang aplikasi ib tidak memakai simpan otomatis pasword nasabah

No	Kriteria jawaban	Kinerja yg dirasakan		Harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	11	9,4%	61	52,1%
2	Setuju	95	81,2%	44	37,6%
3	Tidak ada pendapat	7	6,0%	8	6,8%
4	Tidak setuju	4	3,4%	2	1,7%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%	2	1,7%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.29 dapat dilihat responden menyatakan sangat setuju sebanyak 9,4%, dan ada sebanyak 81,2% responden menyatakan setuju. total jumlah responden setuju sebanyak 90,6% responden. Data ini menunjukan mayoritas pengguna sudah merasakan aman dalam bertransaksi karena aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung tidak memakai simpan otomatis pasword. sistem menonaktifkan proses simpan otomatis password secara permanen dari sisi aplikasi.

Dari data pernyataan kinerja yang diharapakan mitra yang menyatakan setuju adalah sebanyak 89,7% data ini menunjukan bahwa fungsi ini tetap diharapkan untuk dapat aktif untuk keamanan dari sisi user.

2. Penggunaan alat bantu Token mudah.

Tabel 4.30

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden tentang kemudahan penggunaan alat bantu token

No	Kriteria jawaban	Kinerja		harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	16	13,7%	52	44,4%
2	Setuju	84	71,8%	32	27,4%
3	Tidak ada pendapat	4	3,4%	17	14,5%
4	Tidak setuju	11	9,4%	16	13,7%
5	Sangat tidak setuju	2	1,7%	0	0,0%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.30 dapat dilihat responden menyatakan sangat setuju sebanyak 13,7% dan setuju sebanyak 71,8% maka total responden yang menyatakan setuju sebanyak 85,5%. Data ini menunjukan kinerja yang dirasakan oleh responden bahwa penggunaan alat bantu token mudah untuk dioperasikan pada saat bertransaksi menggunakan aplikasi internet banking di PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung. Namun masih ada 11,1% mitra usaha merasakan kesulitan dalam menggunakan alat bantu token aplikasi internet banking.

Dari data pernyataan kinerja yang diharapkan ada sebanyak 71,8% responden menyatakan setuju. Data ini menunjukan sebagian bersar responden masih mengharapan agar penggunaan token jauh lebih mudah lagi. Karena hanya sebanyak 13,3% responden yang merasakan cukup nyaman menggunakan token sebagai alat bantu bertransaksi.

3. Anda Percaya informasi data ATM (userid)

Tabel 4.31

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden tentang informasi data ATM (userid) tidak disalahgunakan

No	Kriteria jawaban	kinerja		harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	24	20,5%	66	56,4%
2	Setuju	84	71,8%	44	37,6%
3	Tidak ada pendapat	7	6,0%	5	4,3%
4	Tidak setuju	2	1,7%	0	0,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%	2	1,7%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.31 dapat dilihat responden menyatakan sangat setuju sebanyak 20,5%, dan setuju sebanyak 71,8% maka ada sebanyak 92,3% responden yang merasakan bahwa bahwa PT. BPR Karyajatnika Sadaya Bandung tidak akan menyalahgunakan informasi data kartu ATM. Hanya ada 1,7% responden yang merasakan belum aman atas penggunakaan kartu ATM.

Dari data pernyataan yang diharapkan ada 56,4% responden menyatakan sangat setuju dan 37,6% responden menyatakan setuju, dari data ini dapat dilihat bahwa ada sebanyak 94,0% responden tetap mengharapkan agar penggunaan kartu ATM dapat terjamin keamanannya.

4. Aplikasi Internet Banking bank aman bagi informasi kartu ATM Anda

Tabel 4.32

Kinerja yang dirasakan dan harapan responden tentang aplikasi internet banking bank aman bagi informasi kartu ATM nasabah

No	Kriteria jawaban	kinerja		harapan	
		f	%	f	%
1	Sangat setuju	19	16,2%	70	59,8%
2	Setuju	89	76,1%	34	29,1%
3	Tidak ada pendapat	7	6,0%	9	7,7%
4	Tidak setuju	2	1,7%	4	3,4%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%	0	0,0%
Jumlah responden		117	100,0%	117,0	100,0%

Sumber : Hasil olahan dari kuesioner **(tahun 2012)**

Pada tabel 4.32 dapat dilihat responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16,2% dan setuju sebanyak 76,1% total ada sebanyak 92,3% responden menyatan setuju. Dari data pernyataan kinerja yang dirasakan dapat dilihat bahwa mayoritas responden merasakan aman atas informasi kartu ATM yang di gunakan. Hanya ada 1,7% responden yang masih menyatakan tidak setuju dengan pernyataan ini.

Data pernyataan hal yang diharapkan ada sebanyak 88,9% responden menyatakan setuju, data ini menunjukkan sebagian besar responden masih mengharapkan kemanan atas informasi kartu ATM.

4.3.2. Kepuasan nasabah mitra usaha terhadap aplikasi internet banking

Berdasarkan penjelasan diatas, berikut ini penulis mencoba menyajikan rangkuman persentase tingkat kepuasan nasabah mitra usaha PT. BPRKS Bandung dalam menggunakan aplikasi internet banking, dengan membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya. Berdasarkan rumus indeks kepuasan pelanggan yang terlampir pada bab II halaman 30, disajikan dalam tabel sebagai berikutberikut:

Tabel 4.33
Tabel kepuasan nasabah mitra usaha PT. BPRKS Bandung terhadap aplikasi Internet Banking

Responden	Kinerja yang dirasakan	Harapan	Kepuasan S=P/E
1	52	88	0,6
2	66	64	1,0
3	69	84	0,8
4	76	61	1,2
5	69	73	0,9
6	74	92	0,8
7	73	86	0,8
8	75	90	0,8
9	73	80	0,9
10	78	95	0,8
11	70	78	0,9
12	75	94	0,8
13	76	93	0,8
14	72	91	0,8
15	50	65	0,8
16	66	78	0,8
17	48	100	0,5
18	49	100	0,5
19	47	100	0,5
20	45	100	0,5
21	53	96	0,6

Responden	Kinerja yang dirasakan	Harapan	Kepuasan S=P/E
22	52	94	0,6
23	52	83	0,6
24	51	100	0,5
25	55	100	0,6
26	51	100	0,5
27	54	100	0,5
28	55	100	0,6
29	53	96	0,6
30	56	100	0,6
31	69	76	0,9
32	65	95	0,7
33	57	86	0,7
34	68	71	1,0
35	53	92	0,6
36	46	89	0,5
37	73	79	0,9
38	56	81	0,7
39	60	81	0,7
40	57	91	0,6
41	63	98	0,6
42	55	92	0,6
43	48	80	0,6
44	77	81	1,0
45	62	76	0,8
46	55	88	0,6
47	68	75	0,9
48	71	82	0,9
49	65	68	1,0
50	71	91	0,8
51	70	81	0,9
52	46	81	0,6
53	62	100	0,6
54	58	72	0,8
55	70	96	0,7
56	52	88	0,6
57	66	64	1,0
58	69	84	0,8

Responden	Kinerja yang dirasakan	Harapan	Kepuasan S=P/E
59	76	61	1,2
60	69	73	0,9
61	74	92	0,8
62	73	86	0,8
63	75	90	0,8
64	73	80	0,9
65	78	95	0,8
66	70	78	0,9
67	75	94	0,8
68	76	93	0,8
69	72	91	0,8
70	50	65	0,8
71	66	78	0,8
72	48	100	0,5
73	49	100	0,5
74	47	100	0,5
75	45	100	0,5
76	53	96	0,6
77	52	94	0,6
78	52	83	0,6
79	51	100	0,5
80	55	100	0,6
81	51	100	0,5
82	54	100	0,5
83	55	100	0,6
84	53	96	0,6
85	56	100	0,6
86	69	76	0,9
87	65	95	0,7
88	57	86	0,7
89	68	71	1,0
90	53	92	0,6
91	46	89	0,5
92	73	79	0,9
93	56	81	0,7
94	60	81	0,7
95	57	91	0,6

Responden	Kinerja yang dirasakan	Harapan	Kepuasan S=P/E
96	63	98	0,6
97	55	92	0,6
98	48	80	0,6
99	77	81	1,0
100	62	76	0,8
101	55	88	0,6
102	68	75	0,9
103	71	82	0,9
104	65	68	1,0
105	71	91	0,8
106	70	81	0,9
107	46	81	0,6
108	62	100	0,6
109	58	72	0,8
110	70	96	0,7
111	65	68	1,0
112	71	91	0,8
113	70	81	0,9
114	46	81	0,6
115	62	100	0,6
116	58	72	0,8
117	70	96	0,7
Total			86,2
Rata-rata			0,7

Berdasarkan data tabel kepuasan diatas, total skor kepuasan adalah sebesar 86,2. Dengan demikikian rata-rata tingkat kepuasan mitra usaha yaitu sebesar 0,86. Berdasarkan kriteria yag dijelaskan indeks kepuasan konsumen dalam Bab III, jika S<1 = tidak puas, maka tingkat indeks kepuasan nasabah mitra usaha PT. BPRKS Bandung termasuk kurang puas. Hal ini mencerminkan bahwa kinerja aplikasi internet banking dirasakan masih kurang memuaskan menurut pengguna aplikasi internet banking secara keseluruhan.

4.4. Peranan Aplikasi Internet Banking terhadap kepuasan nasabah Mitra usaha PT. BPRKS Bandung.

Sebelum dianalisis lebih lanjut, data hasil penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk menguji apakah alat ukur yang digunakan berupa butir item pernyataan yang diajukan kepada responden telah mengukur secara cermat dan tepat apa yang ingin diukur pada penelitian ini.

4.4.1. Hasil Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan pada BAB III bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya $\geq$ 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan korelasi *product momet* (indeks validitas) diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 4.34

Hasil Uji Validitas Variabel X Software Aplikasi Internet Banking

Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item 1	0,389	0,30	Valid
Item 2	0,356	0,30	Valid
Item 3	0,326	0,30	Valid
Item 4	0,393	0,30	Valid
Item 5	0,657	0,30	Valid
Item 6	0,476	0,30	Valid
Item 7	0,406	0,30	Valid
Item 8	0,355	0,30	Valid
Item 9	0,344	0,30	Valid
Item 10	0,464	0,30	Valid

Tabel 4.35

Hasil Uji Validitas Variabel Y indikator kepuasan pengguna

Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item 1	0,672	0,30	Valid
Item 2	0,496	0,30	Valid
Item 3	0,504	0,30	Valid
Item 4	0,368	0,30	Valid
Item 5	0,501	0,30	Valid
Item 6	0,313	0,30	Valid
Item 7	0,669	0,30	Valid
Item 8	0,450	0,30	Valid
Item 9	0,604	0,30	Valid
Item 10	0,686	0,30	Valid
Item 11	0,061	0,30	Valid
Item 12	0,540	0,30	Valid
Item 13	0,285	0,30	Valid
Item 14	0,585	0,30	Valid
Item 15	0,099	0,30	Valid
Item 16	0,713	0,30	Valid
Item 17	0,255	0,30	Valid
Item 18	-0,104	0,30	Valid
Item 19	0,134	0,30	Valid
Item 20	0,045	0,30	Valid

Tabel 4.36

Hasil Uji Validitas Variabel Y indikator yang diharapkan pengguna

Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item 1	0,540	0,30	Valid
item 2	0,423	0,30	Valid
Item 3	0,624	0,30	Valid
Item 4	0,471	0,30	Valid
Item 5	0,382	0,30	Valid
Item 6	0,586	0,30	Valid
Item 7	0,637	0,30	Valid
Item 8	0,635	0,30	Valid
Item 9	0,697	0,30	Valid
Item 10	0,697	0,30	Valid
Item 11	0,382	0,30	Valid
Item 12	0,701	0,30	Valid
Item 13	0,643	0,30	Valid
Item 14	0,505	0,30	Valid
Item 15	0,632	0,30	Valid
Item 16	0,654	0,30	Valid
Item 17	0,528	0,30	Valid
Item 18	0,708	0,30	Valid
Item 19	0,572	0,30	Valid
Item 20	0,546	0,30	Valid

Pada ketiga tabel di atas dapat dilihat nilai koefisien korelasi setiap butir pernyataan dengan total item lebih besar dari nilai 0,30. Hasil uji ini mengindikasikan bahwa semua butir pertanyaan yang diajukan pada kedua variabel valid dan layak digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian dan dapat diikutsertakan pada analisis selanjutnya.

4.4.2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Selain valid, alat ukur juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulangkali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak beberda jauh). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0.70 maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal (reliabel). Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode *alpha-cronbach* diperoleh hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

Kuesioner	Koefisien Reliabilitas	Nilai kritis	Keterangan
Software Aplikasi Internet Banking	0,767	0,70	reliabel
Kepuasan Pengguna	0,838	0,70	reliabel
Harapan pengguna	0, 917	0,70	reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur software aplikasi internet banking dan kepuasan pengguna sudah reliabel.

4.4.3. Analisis Korelasi

Pada bagian ini juga akan diuji peranan aplikasi internet banking terhadap kepuasan nasabah mitra usaha BPR Karyajatnika Sadaya Bandung. Pengujian dilakukan menggunakan analisis korelasi *product moment*. Berikut pasangan data variabel X (Aplikasi internet banking) dan data variabel Y (kepuasan nasabah) dalam pengujian hipotesis.

Tabel 4.37

Pasangan Data Aplikasi Internet Banking (X) dan Kepuasan Nasabah Mitra Usaha (Y) Pada Perhitungan Korelasi

Responden	X	Y	X2	Y2	XY
1	44	0,6	1936	0,35	25,96
2	39	1,1	1521	1,17	42,12
3	39	0,8	1521	0,67	31,98
4	40	1,3	1600	1,61	50,80
5	40	1,0	1600	0,90	38,00
6	37	0,8	1369	0,64	29,60
7	40	0,9	1600	0,72	34,00
8	30	0,8	900	0,69	24,90
9	47	0,9	2209	0,83	42,77
10	33	0,8	1089	0,64	26,40
11	39	0,9	1521	0,86	36,27
12	37	0,8	1369	0,59	28,49
13	36	0,8	1296	0,66	29,16
14	40	0,8	1600	0,62	31,60
15	34	0,8	1156	0,59	26,18
16	38	0,9	1444	0,72	32,30
17	33	0,5	1089	0,23	15,84
18	33	0,5	1089	0,24	16,17
19	34	0,5	1156	0,22	15,98
20	23	0,5	529	0,20	10,35
21	33	0,6	1089	0,30	18,15
22	34	0,6	1156	0,30	18,70
23	32	0,6	1024	0,40	20,16
24	30	0,5	900	0,26	15,30
25	32	0,6	1024	0,30	17,60

Responden	X	Y	X2	Y2	XY
26	27	0,5	729	0,26	13,77
27	31	0,5	961	0,29	16,74
28	34	0,6	1156	0,30	18,70
29	27	0,5	729	0,29	14,58
30	34	0,6	1156	0,31	19,04
31	39	0,9	1521	0,83	35,49
32	36	0,7	1296	0,46	24,48
33	34	0,7	1156	0,44	22,44
34	34	1,0	1156	0,98	33,66
35	30	0,6	900	0,34	17,40
36	23	0,5	529	0,27	11,96
37	37	0,9	1369	0,85	34,04
38	36	0,7	1296	0,48	24,84
39	37	0,7	1369	0,55	27,38
40	36	0,6	1296	0,40	22,68
41	35	0,6	1225	0,41	22,40
42	31	0,6	961	0,36	18,60
43	30	0,6	900	0,36	18,00
44	42	1,0	1764	0,90	39,90
45	37	0,8	1369	0,67	30,34
46	33	0,6	1089	0,40	20,79
47	40	0,9	1600	0,83	36,40
48	39	0,9	1521	0,76	33,93
49	40	1,0	1600	0,96	39,20
50	32	0,8	1024	0,59	24,64
51	38	0,9	1444	0,74	32,68
52	32	0,6	1024	0,32	18,24
53	30	0,6	900	0,38	18,60
54	38	0,8	1444	0,66	30,78
55	43	0,7	1849	0,53	31,39
56	33	0,6	1089	0,35	19,47
57	39	1,1	1521	1,17	42,12
58	39	0,8	1521	0,67	31,98
59	47	1,3	2209	1,56	58,75
60	40	1,0	1600	0,92	38,40
61	37	0,8	1369	0,61	28,86
62	40	0,8	1600	0,69	33,20
63	36	0,8	1296	0,67	29,52
64	40	0,9	1600	0,83	36,40
65	39	0,8	1521	0,64	31,20
66	44	0,9	1936	0,86	40,92
67	37	0,8	1369	0,61	28,86
68	36	0,8	1296	0,62	28,44

Responden	X	Y	X2	Y2	XY
69	40	0,8	1600	0,62	31,60
70	34	0,8	1156	0,59	26,18
71	38	0,9	1444	0,76	33,06
72	33	0,5	1089	0,23	15,84
73	33	0,5	1089	0,24	16,17
74	34	0,5	1156	0,22	15,98
75	34	0,5	1156	0,20	15,30
76	33	0,6	1089	0,30	18,15
77	34	0,6	1156	0,30	18,70
78	32	0,6	1024	0,40	20,16
79	30	0,5	900	0,26	15,30
80	32	0,6	1024	0,30	17,60
81	23	0,5	529	0,26	11,73
82	31	0,5	961	0,29	16,74
83	34	0,6	1156	0,30	18,70
84	29	0,6	841	0,30	15,95
85	26	0,6	676	0,31	14,56
86	39	0,9	1521	0,86	36,27
87	36	0,7	1296	0,46	24,48
88	34	0,7	1156	0,44	22,44
89	37	1,0	1369	1,00	37,00
90	30	0,6	900	0,32	17,10
91	26	0,5	676	0,27	13,52
92	37	0,9	1369	0,88	34,78
93	36	0,7	1296	0,48	24,84
94	37	0,7	1369	0,55	27,38
95	36	0,6	1296	0,38	22,32
96	34	0,6	1156	0,41	21,76
97	31	0,6	961	0,36	18,60
98	28	0,6	784	0,36	16,80
99	42	1,0	1764	0,90	39,90
100	39	0,8	1521	0,67	31,98
101	33	0,6	1089	0,40	20,79
102	40	0,9	1600	0,85	36,80
103	39	0,9	1521	0,76	33,93
104	40	1,0	1600	0,94	38,80
105	36	0,8	1296	0,59	27,72
106	38	0,9	1444	0,74	32,68
107	30	0,6	900	0,32	17,10
108	36	0,6	1296	0,38	22,32
109	38	0,8	1444	0,66	30,78
110	45	0,7	2025	0,53	32,85
111	40	1,0	1600	0,94	38,80

Responden	X	Y	X2	Y2	XY
112	32	0,8	1024	0,59	24,64
113	38	0,9	1444	0,74	32,68
114	34	0,6	1156	0,32	19,38
115	32	0,6	1024	0,38	19,84
116	38	0,8	1444	0,66	30,78
117	45	0,7	2025	0,53	32,85
TOTAL	**4145**	**85,08**	**149459**	**65,46**	**3083,62**

Melalui data tersebut, hipotesis konseptual yang sebelumnya diajukan akan diuji dan dibuktikan melalui uji statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan seperti yang telah dituangkan di bab sebelumnya adalah adanya peranan dari aplikasi internet banking terhadap kepuasan nasabah mitra usaha. Alat statistik yang digunakan adalah analisis korelasi.

Keeratan hubungan antara variabel aplikasi internet banking dengan kepuasan nasabah mitra usaha diukur melalui koefisien korelasi. Korelasi antara aplikasi internet banking dengan kepuasan nasabah mitra usaha dihitung menggunakan korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut.

$$r_{XY} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\left[\left(n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right) \times \left(n\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right)\right]}}$$

$$r_{XY} = \frac{117 \times 3083,62 - (4145 \times 85,08)}{\sqrt{\left[\left(117 \times (149459) - (4145)^2\right) \times \left(117 \times (65,46) - (85,08)^2\right)\right]}}$$

$$r_{XY} = \frac{360783,54 - 352656,6}{\sqrt{\left[(17486703 - 17181025) \times (7658,52 - 7238,61)\right]}}$$

$$r_{XY} = \frac{8126,94}{\sqrt{305678 \times 419,91}}$$

$$r_{XY} = \frac{8126,94}{11329,48}$$

$$r_{XY} = 0,717$$

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan software SPSS 17, diperoleh hasil estimasi koefisien korelasi antara aplikasi internet banking dengan kepuasan nasabah mitra usaha seperti tersaji pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.38

Korelasi Antara Aplikasi internet banking dengan Kepuasan nasabah mitra usaha

Correlations

		Aplikasi.IB	Kepuasan. Nasabah
Aplikasi.IB	Pearson Correlation	1	.717**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	117	117
Kepuasan.Nasabah	Pearson Correlation	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	117	117

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil komputasi di atas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi antara variabel aplikasi internet banking dengan kepuasan nasabah mitra usaha yang dihitung dengan korelasi *Pearson product moment* adalah sebesar 0,671. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang erat/ kuat antara aplikasi internet banking dengan kepuasan nasabah mitra usaha BPR Karyajatnika Sadaya Bandung . Arah hubungan positif menunjukkan bahwa semakin baik aplikasi

internet banking akan membuat kepuasan nasabah mitra usaha semakin tinggi. Demikian pula sebaliknya, semakin tidak baik aplikasi internet banking akan membuat kepuasan nasabah mitra usaha BPR Karyajatnika Sadaya Bandung makin menurun.

4.4.4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R-square) merupakan nilai yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap perubahan variabel dependen. Koefisien determinasi dihitung dari nilai koefisien korelasi dengan formula sebagai berikut:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

$$Kd = (0{,}717)^2 \times 100\% = 51{,}4\%$$

Koefisien determinasi sebesar 51,4% menunjukkan bahwa 51,4% perubahan pada kepuasan nasabah mitra usaha BPR Karyajatnika Sadaya Bandung disebabkan oleh aplikasi internet banking. Artinya aplikasi internet banking memberikan kontribusi atau peranan sebesar 51,4% dalam meningkatkan kepuasan nasabah mitra usaha BPR Karyajatnika Sadaya Bandung. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 48,6% disebabkan variabel lain di luar variabel aplikasi internet banking yang tidak di teliti, seperti pelayanan, harga dan lainnya.

4.4.5. Pengujian Hipotesis

Setelah koefisien korelasi dihitung, selanjutnya hipotesis penelitian yang diajukan sebelumnya akan dibuktikan kebenarannya melalui pengujian hipotesis. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah" "terdapat peranan aplikasi internet banking yang disediakan oleh BPR Karyajatnika Sadaya Bandung terhadap kepuasan nasabah mitra usaha". Agar bisa diuji secara statistik, hipotesis penelitian terlebih dahulu diubah atau dituangkan kedalam bentuk hipotesis statistik sebagai berikut.

Ho: $\rho = 0$	Aplikasi internet banking yang disediakan oleh BPR Karyajatnika Sadaya Bandung tidak berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah mitra usaha
Ha: $\rho \neq 0$	Aplikasi internet banking yang disediakan oleh BPR Karyajatnika Sadaya Bandung berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah mitra usaha

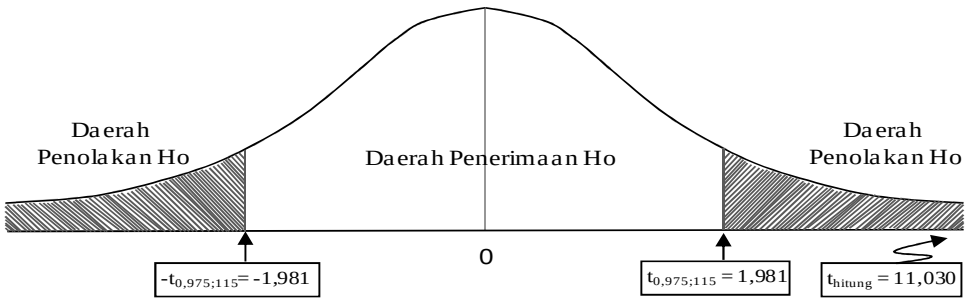
Selanjutnya menggunakan koefisien korelasi yang diperoleh, akan dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji signifikansi peranan aplikasi internet banking terhadap kepuasan nasabah mitra usaha. Melalui koefisien korelasi yang diperoleh sebelumnya akan diuji apakah aplikasi internet banking benar-benar dapat meningkatkan kepuasan nasabah mitra usaha BPR Karyajatnika Sadaya Bandung. Dengan kata lain, akan dilakukan pengujian apakah aplikasi internet banking benar-benar merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah mitra usaha BPR Karyajatnika Sadaya Bandung. Untuk keperluan pengujian terlebih dahulu dibitung nilai statistik uji t menggunakan rumus sebagai berikut.

$$t_{hitung} = r_{xy} \times \sqrt{\frac{n-2}{1-\left(r_{xy}\right)^2}}$$

$$t_{hitung} = 0,717 \times \sqrt{\frac{117-2}{1-\left(0,717\right)^2}}$$

$$t_{hitung} = 11,030$$

Melalui hasil perhitungan di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 11,030, sementara pada tabel t dengan tingkat kekeliruan 5% dan derajat bebas (117-2) = 115 diperoleh nilai t tabel sebesar 1,981. Karena t_{hitung} (11,030) lebih besar dari t_{tabel} (1,981), maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga Ha diterima, artinya terdapat peranan yang signifikan dari aplikasi internet banking yang disediakan oleh BPR Karyajatnika Sadaya Bandung dalam meningkatkan kepuasan nasabah mitra usaha. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa aplikasi internet banking yang disediakan oleh BPR Karyajatnika Sadaya Bandung berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah mitra usaha perusahaan.



Gambar 4.21

Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho

Pada grafik diatas dapat dilihat t_{hitung} (11,030) jatuh di daerah penolakan Ho yang menunjukkan bahwa aplikasi internet banking yang disediakan oleh BPR Karyajatnika Sadaya Bandung berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah mitra usaha perusahaan.