

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar Indonesia. Pada awalnya bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Dan pada tanggal 16 Desember 1895, dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian *Renville* pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi

Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No.41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Netherlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan penerapan presiden

(Pempres) No.9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan kedalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Pempres No.17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani, dan Nelayan (BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II dalam bidang *Eksport Import* (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No.14 tahun 1967 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan dan Undang-Undang No.13 tahun 1968 tentang Undang-Undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II bidang Rular dan Eksport Import dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Eksport Import Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang No.21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagi Bank Umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No.21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi Perseroan Terbatas. Sampai sekarang PT.BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 tetap konsisten memfokuskan pada pelayanan kepada masyarakat kecil, diantaranya dengan memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 kantor pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi/SPI, 170 Kantor Cabang (dalam negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 *New York Agency*, 1 *Caymand Island Agency*, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 45 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa. BRI sebagai perusahaan terbuka berkomitmen mematuhi seluruh ketentuan perundangan-undangan yang berlaku dalam kegiatan operasional bank maupun pasar modal.

Hal tersebut mendorong BRI untuk selalau mengutamakan *prudential banking* dan kepentingan *stakeholder*, BRI menerapkan nilai-nilai perusahaan (*corporate value*) yang menjadi landasan berfikir, bertindak, serta berperilaku setiap insan BRI sehingga menjadi budaya kerja perusahaan yang solid dan berkarakter. Nilai-nilai tersebut adalah integritas, profesionalisme, Kepuasan Nasabah, keteladanan, dan penghargaan kepada SDM.

2. Lokasi Perusahaan

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang yang menjadi tempat penelitian ini beralamat di Jalan M.T Haryono No.9 Bontang -Kalimantan Timur.

3. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi yang dimiliki oleh BRI yaitu “Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah”.

b. BRI memiliki beberapa misi yaitu diantaranya :

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang profesional dengan melaksanakan praktik *good corporate governance*.
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

4. Produk dan Jasa Bank

BRI membagi beberapa produknya disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6

Produk dan Jasa BRI

Jenis	Nama Produk & Jasa
Tabungan	Britama, Britama Dollar, Britama Junio, Simpedes, Simpedes TKI, Tabungan Haji BRI.
Rekening Giro	Giro BRI Rupiah, Giro BRI Valas.
Deposito	Deposito BRI Rupiah, Deposito BRI Valas, Deposito On Call.
Pinjaman	Pinjaman Mikro, Kredit Usaha Rakyat, Kredit UKM,

	Ritel.
Kartu	Kartu BRI, Kartu Kredit BRI : Kartu Kredit Visa, Kartu Kredit Master.
Layanan 24 Jam (<i>E-Banking</i>)	ATM BRI, SMS Banking BRI, Phone Banking BRI, Internet Banking, E-BUZZ, Kiosk BRI, Mini ATM BRI, BRIZZI, MOCASH.
Layanan VIP	BRI Prioritas

B. Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 99 responden melalui penyebaran kuesioner diperoleh sebagai berikut

1. Jenis Kelamin

Dalam tabel berikut ini disajikan gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 7

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	61	61,6
2	Perempuan	38	38,4
Total		99	100

Sumber : Data primer diolah, 2013.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 61 responden (61,6%) lebih banyak dibandingkan dengan perempuan sebanyak 38 responden (38,4%).

2. Usia Responden

Dalam tabel berikut ini akan disajikan gambaran umum responden berdasarkan usia.

Tabel 8
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	10 – 20	6	6,1
2	21 – 30	27	27,3
3	31 – 40	42	42,4
4	41 – 50	24	24,2
Total		99	100

Sumber : Data primer diolah, 2013.

Kelompok usia antara 31 – 40 tahun merupakan kelompok usia yang paling dominan dibandingkan dengan kelompok usia lainnya yaitu sebanyak 42 responden (42,4%), dan yang paling sedikit yaitu kelompok usia 10 – 20 tahun sebanyak 6 responden (6,1%).

3. Pendidikan

Dalam tabel berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan pendidikan.

Tabel 9
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SLTA	48	48,5
2	Diploma	18	18,2
3	Sarjana	33	33,3
Total		99	100

Sumber : Data primer diolah, 2013.

Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SLTA yaitu sebanyak 48 responden (48,5%), sedangkan yang paling sedikit yaitu berpendidikan Diploma sebanyak 18 responden (18,2%).

4. Pekerjaan

Dalam tabel berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 10

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Pegawai Negeri	26	26,3
2	Swasta	32	32,3
3	Wiraswasta	29	29,3
4	Mahasiswa	12	12,1
Total		99	100

Sumber : Data primer diolah, 2013.

Sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak 33 responden (32,3%), sedangkan yang paling sedikit yaitu sebagai mahasiswa sebanyak 12 responden (12,1%).

5. Sumber Informasi

Dalam tabel berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan sumber informasi.

Tabel 11
Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi

No	Sumber Informasi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Iklan	27	27,3
2	Relasi atau teman	43	43,4
3	Keluarga	29	29,3
	Total	99	100

Sumber : Data primer diolah, 2013.

Berdasarkan di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memperoleh informasi dari relasi atau teman sebanyak 43 responden (43,4%), diikuti dengan keluarga sebanyak 29 responden (29,3%), dan yang terakhir memperoleh sumber informasi dari iklan sebanyak 27 responden (27,3%).

C. Deskripsi Variabel

Berdasarkan kuisioner yang telah diberikan kepada 99 responden, maka untuk mengetahui mayoritas jawaban responden pada masing-masing item dapat dibuat rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas (c)} = (X_n - X_1) : k$$

dimana c = perkiraan besarnya

k = banyaknya kelas

X_n = nilai skor tertinggi

X_1 = nilai skor terendah

$$c = (5-1) : 5$$

$$c = 4 : 5 = 0,8$$

Tabel 12

Interpretasi Rata-Rata Jawaban Responden

Interval rata-rata	Pernyataan
1 – 1,8	Sangat Tidak Setuju
1,9 – 2,6	Tidak Setuju
2,7 – 3,4	Ragu-Ragu
3,5 – 4,2	Setuju
4,3 – 5	Sangat Setuju

1. Variabel Kebebasan (X_1)

Indikator yang digunakan dalam variabel kebebasan disajikan pada tabel

berikut :

Tabel 13

Distribusi Frekuensi Variabel Kebebasan (X_1)

No	Item	Skor Jawaban										Rata-rata	Kategori
		5		4		3		2		1			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X1.1	10	10,1	73	73,7	16	16,2	0	0,0	0	0,0	3,94	Bebas
2	X1.2	40	40,4	37	37,4	22	22,2	0	0,0	0	0,0	4,18	Bebas
3	X1.3	36	36,4	35	35,4	28	28,3	0	0,0	0	0,0	4,08	Bebas
4	X1.4	21	21,2	73	73,7	5	5,1	0	0,0	0	0,0	4,16	Bebas
5	X1.5	19	19,2	59	59,6	21	21,2	0	0,0	0	0,0	3,98	Bebas
6	X1.6	22	22,2	72	72,7	5	5,1	0	0,0	0	0,0	4,17	Bebas
Rata-rata Kebebasan												4,09	Bebas

Sumber : Data primer yang diolah, 2013.

Keterangan :

X1.1 : mendapatkan privasi dalam menggunakan *internet banking*

X1.2 : dapat mencari dengan mudah apa yang ingin saya kerjakan di *internet banking*

X1.3 : *Internet Banking* memudahkan saya dalam bertransaksi

X1.4 : *Internet Banking* memudahkan saya berinteraksi dengan bank

X1.5 : *Internet Banking* mempercepat transaksi perbankan

X1.6 : *Internet Banking* dapat digunakan untuk transaksi perbankan yang tersedia

Item pertama tentang mendapatkan privasi dalam menggunakan *internet*

banking diperoleh jawaban 10 responden (10,1%) menyatakan sangat setuju, 73

responden (73,7%) menyatakan setuju, 16 responden (16,2%) menyatakan ragu-

Univ 57

ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 3,94 masuk dalam kategori bebas yang berarti bahwa responden mendapatkan privasi dalam menggunakan *internet banking*.

Item kedua tentang dapat mencari dengan mudah apa yang ingin saya kerjakan di *internet banking* diperoleh jawaban 40 responden (40,4%) menyatakan sangat setuju, 37 responden (37,4%) menyatakan setuju, 22 responden (22,2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 4,18 masuk dalam kategori bebas yang berarti bahwa responden dapat mencari dengan mudah apa yang ingin dikerjakan di *internet banking*.

Item ketiga tentang *internet banking* memudahkan saya dalam bertransaksi diperoleh jawaban 36 responden (36,4%) menyatakan sangat setuju, 35 responden (35,4%) menyatakan setuju, 28 responden (28,3%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 4,08 masuk dalam kategori bebas yang berarti bahwa *internet banking* memudahkan responden dalam bertransaksi.

Item keempat tentang *internet banking* memudahkan saya berinteraksi dengan bank diperoleh jawaban 21 responden (21,2%) menyatakan sangat setuju, 73 responden (73,7%) menyatakan setuju, 5 responden (5,1%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 4,16 masuk dalam kategori bebas yang berarti bahwa *internet banking* memudahkan saya berinteraksi dengan bank.

Item kelima tentang *internet banking* mempercepat transaksi perbankan diperoleh jawaban 19 responden (19,2%) menyatakan sangat setuju, 59 responden (59,6%) menyatakan setuju, 21 responden (21,2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 3,98 masuk dalam kategori bebas yang berarti bahwa *internet banking* mempercepat transaksi perbankan.

Item keenam tentang *internet banking* dapat digunakan untuk transaksi perbankan yang tersedia diperoleh jawaban 22 responden (22,2%) menyatakan sangat setuju, 72 responden (72,7%) menyatakan setuju, 5 responden (5,1%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 4,17 masuk dalam kategori bebas yang berarti bahwa *internet banking* dapat digunakan untuk transaksi perbankan yang tersedia.

Skor rata-rata kebebasan sebesar 4,09, sehingga masuk dalam kategori bebas. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah dapat berinteraksi langsung dengan bank tanpa harus datang langsung ke bank yang bersangkutan, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan pihak bank.

2. Variabel Kesenangan (X₂)

Indikator yang digunakan dalam variabel kesenangan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 13
Distribusi Frekuensi Variabel Kesenangan (X₂)

No	Item	Skor Jawaban										Rata-rata	Kategori
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X2.1	27	27,3	46	46,5	26	26,3	0	0,0	0	0,0	4,01	Senang
2	X2.2	29	29,3	38	38,4	32	32,3	0	0,0	0	0,0	3,97	Senang
3	X2.3	25	25,3	44	44,4	30	30,3	0	0,0	0	0,0	3,95	Senang
4	X2.4	21	21,2	52	52,5	26	26,3	0	0,0	0	0,0	3,95	Senang
Rata-rata Kesenangan (X ₂)												3,97	Senang

Sumber : Data primer yang diolah, 2013.

Keterangan :

X2.1 : *Internet Banking* dapat digunakan dimana saja

X2.2 : *Internet Banking* dapat digunakan kapan saja

X2.3 : *Internet Banking* menghemat waktu yang digunakan untuk bertransaksi daripada harus datang ke Bank atau mesin ATM

X2.4 : Biaya yang saya gunakan untuk menggunakan *internet banking* relatif rendah

Item pertama tentang *internet banking* dapat digunakan dimana saja diperoleh jawaban 27 responden (27,3%) menyatakan sangat setuju, 46 responden (46,5%) menyatakan setuju, 26 responden (26,3%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 4,01 masuk dalam kategori senang yang berarti bahwa responden merasa senang karena *internet banking* dapat digunakan dimana saja.

Item kedua tentang *internet banking* dapat digunakan kapan saja diperoleh jawaban 29 responden (29,3%) menyatakan sangat setuju, 38 responden (38,4%) menyatakan setuju, 32 responden (32,3%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item

tersebut sebesar 3,97 masuk dalam kategori senang yang berarti bahwa responden merasa senang karena *internet banking* dapat digunakan kapan saja.

Item ketiga tentang *internet banking* menghemat waktu yang digunakan untuk bertransaksi daripada harus datang ke bank atau mesin ATM diperoleh jawaban 25 responden (25,3%) menyatakan sangat setuju, 44 responden (44,4%) menyatakan setuju, 30 responden (30,3%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item

tersebut sebesar 3,95 masuk dalam kategori senang yang berarti bahwa responden merasa senang karena *internet banking* menghemat waktu yang digunakan untuk bertransaksi daripada harus datang ke bank atau mesin ATM.

Item keempat tentang biaya yang digunakan untuk menggunakan *internet banking* relatif rendah diperoleh jawaban 21 responden (21,2%) menyatakan sangat setuju, 52 responden (52,5%) menyatakan setuju, 26 responden (26,3%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 3,95 masuk dalam kategori senang yang berarti bahwa responden merasa senang karena biaya yang digunakan untuk menggunakan *internet banking* relatif rendah.

Skor rata-rata kesenangan sebesar 3,97, sehingga masuk dalam kategori senang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penggunaan *internet banking* merupakan hal yang menyenangkan bagi nasabah bank yang menggunakan jenis layanan ini.

3. Variabel Keamanan (X3)

Indikator yang digunakan dalam variabel keamanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 15
Distribusi Frekuensi Variabel Keamanan (X3)

No	Item	Skor Jawaban										Rata-rata	Kategori
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X3.1	54	54,5	24	24,2	21	21,2	0	0,0	0	0,0	4,33	Aman
2	X3.2	22	22,2	59	59,6	16	16,2	2	2,0	0	0,0	4,02	Aman
3	X3.3	28	28,3	49	49,5	22	22,2	0	0,0	0	0,0	4,06	Aman
4	X3.4	25	25,3	54	54,5	20	20,2	0	0,0	0	0,0	4,05	Aman
Rata-rata Keamanan (X3)												4,12	Aman

Sumber : Data primer yang diolah, 2013.

Keterangan :

- X3.1 : yakin sistem *internet banking* mampu melindungi transaksi saya
- X3.2 : Informasi yang saya dapatkan dalam *internet banking* selalu tepat
- X3.3 : *Internet Banking* mampu menjamin keamanan keuangan saya
- X3.4 : yakin bahwa data yang ada di dalam *internet banking* sama atau terintegrasi dengan data pada bank

Item pertama tentang yakin sistem *internet banking* mampu melindungi transaksi saya diperoleh jawaban 54 responden (54,5%) menyatakan sangat setuju, 24 responden (24,2%) menyatakan setuju, 21 responden (21,2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 4,33 masuk dalam kategori aman yang berarti bahwa responden yakin sistem *internet banking* mampu melindungi transaksi responden.

Item kedua tentang informasi yang saya dapatkan dalam *internet banking* selalu tepat diperoleh jawaban 22 responden (22,2%) menyatakan sangat setuju,

62

59 responden (59,6%) menyatakan setuju, 16 responden (16,2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 4,02 masuk dalam kategori aman yang berarti bahwa Informasi yang responden dapatkan dalam *internet banking* selalu tepat.

Item ketiga tentang *internet banking* mampu menjamin keamanan keuangan diperoleh jawaban 28 responden (28,3%) menyatakan sangat setuju, 49 responden (49,5%) menyatakan setuju, 22 responden (22,2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 4,05 masuk dalam kategori aman yang berarti bahwa responden *internet banking* mampu menjamin keamanan keuangan responden.

Item keempat tentang yakin bahwa data yang ada di dalam *internet banking* sama atau terintegrasi dengan data pada bank diperoleh jawaban 25 responden (25,3%) menyatakan sangat setuju, 54 responden (54,5%) menyatakan setuju, 20 responden (20,2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 4,05 masuk dalam kategori aman yang berarti bahwa responden yakin bahwa data yang ada di dalam *internet banking* sama atau terintegrasi dengan data pada bank.

Skor rata-rata keamanan sebesar 4,12, sehingga masuk dalam kategori aman. Hal ini menunjukkan bahwa bank penyedia aplikasi *internet banking*

menjamin keamanan dalam bertransaksi karena memiliki teknologi yang dipercaya dan sistem yang baik.

4. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan nasabah disajikan pada tabel berikut :

Tabel 16
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Item	Skor Jawaban										Rata-rata	Kategori
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Y1	11	11,1	82	82,8	6	6,1	0	0,0	0	0,0	4,05	Puas
2	Y2	13	13,1	75	75,8	11	11,1	0	0,0	0	0,0	4,02	Puas
3	Y3	31	31,3	54	54,5	14	14,1	0	0,0	0	0,0	4,17	Puas
4	Y4	20	20,2	75	75,8	4	4,0	0	0,0	0	0,0	4,16	Puas
5	Y5	19	19,2	75	75,8	5	5,1	0	0,0	0	0,0	4,14	Puas
6	Y6	36	36,4	58	58,6	5	5,1	0	0,0	0	0,0	4,31	Sangat Puas
Rata-rata Kepuasan Nasabah (Y)												4,14	Puas

Sumber : Data primer yang diolah, 2013.

Keterangan :

- Y1 : merasa puas dengan faktor kebebasan yang terdapat dalam *internet banking*
- Y2 : merasa puas dengan faktor kesenangan yang terdapat dalam *internet banking*
- Y3 : merasa puas dengan faktor keamanan yang terdapat dalam *internet banking*
- Y4 : tidak memiliki keluhan berarti terhadap faktor *internet banking*
- Y5 : akan merekomendasikan *internet banking* kepada orang lain
- Y6 : akan menggunakan *internet banking* dalam melakukan transaksi

Item pertama tentang merasa puas dengan faktor kebebasan yang terdapat dalam *internet banking* diperoleh jawaban 11 responden (11,1%) menyatakan sangat setuju, 82 responden (82,6%) menyatakan setuju, 6 responden (6,1%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 4,05 masuk dalam kategori

puas yang berarti bahwa responden merasa puas dengan faktor kebebasan yang terdapat dalam *internet banking*.

Item kedua tentang merasa puas dengan faktor kesenangan yang terdapat dalam *internet banking* diperoleh jawaban 13 responden (13,1%) menyatakan sangat setuju, 75 responden (75,8%) menyatakan setuju, 11 responden (11,1%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 4,02 masuk dalam kategori puas yang berarti bahwa responden merasa puas dengan faktor kesenangan yang terdapat dalam *internet banking*.

Item ketiga tentang merasa puas dengan faktor keamanan yang terdapat dalam *internet banking* diperoleh jawaban 31 responden (31,3%) menyatakan sangat setuju, 54 responden (54,5%) menyatakan setuju, 14 responden (14,1%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 4,17 masuk dalam kategori puas yang berarti bahwa responden merasa puas dengan faktor keamanan yang terdapat dalam *internet banking*.

Item keempat tentang tidak memiliki keluhan berarti terhadap faktor *internet banking* diperoleh jawaban 20 responden (20,2%) menyatakan sangat setuju, 75 responden (75,8%) menyatakan setuju, 4 responden (4,0%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 4,16 masuk dalam kategori puas yang

berarti bahwa responden tidak memiliki keluhan berarti terhadap faktor *internet banking*.

Item kelima tentang akan merekomendasikan *internet banking* kepada orang lain diperoleh jawaban 19 responden (19,2%) menyatakan sangat setuju, 75 responden (75,8%) menyatakan setuju, 5 responden (5,1%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 4,14 masuk dalam kategori puas yang berarti bahwa responden akan merekomendasikan *internet banking* kepada orang lain.

Item keenam tentang akan menggunakan *internet banking* dalam melakukan transaksi diperoleh jawaban 36 responden (36,4%) menyatakan sangat setuju, 58 responden (58,6%) menyatakan setuju, 5 responden (5,1%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dan rata-rata item tersebut sebesar 4,31 masuk dalam kategori sangat puas yang berarti bahwa responden akan menggunakan *internet banking* dalam melakukan transaksi.

Skor rata-rata kepuasan nasabah sebesar 4,14, sehingga masuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan adanya layanan *internet banking* dan akan merekomendasikan *internet banking* kepada orang lain serta akan menggunakan *internet banking* dalam melakukan transaksi.

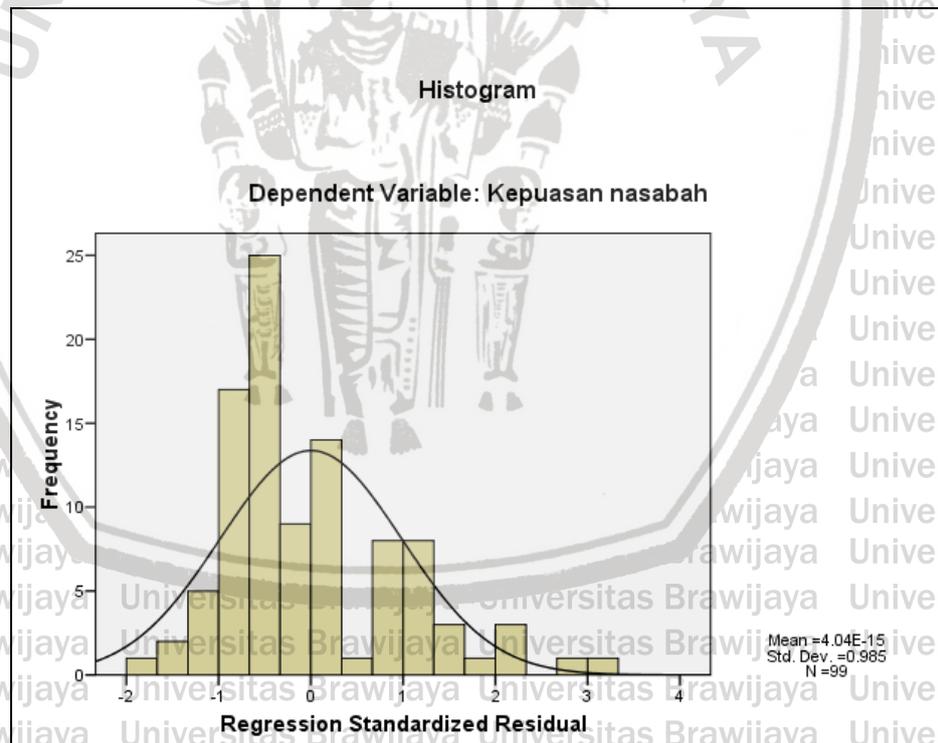
D. Analisis Statistik

1. Uji Asumsi Klasik

Dalam penggunaan analisis regresi, agar persamaan yang dibuat dapat menunjukkan hubungan yang valid atau tidak bias maka perlu diadakan uji asumsi klasik pada model regresi yang digunakan. Adapun uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi:

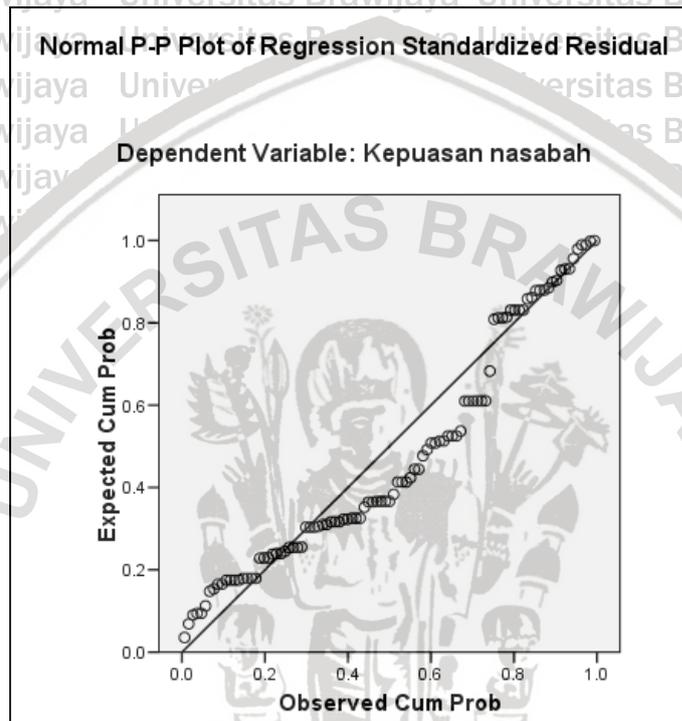
a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini digunakan untuk menguji apakah residual atau faktor-faktor pengganggu dalam model empiris mempunyai distribusi normal atau tidak.



Gambar 4. Grafik Histogram Sumber : Pengujian Statistik melalui SPSS 15 for windows

Grafik pada Gambar 4 merupakan uji normalitas dengan cara grafik histogram. Hasil grafik histogram didapatkan garis kurva normal, berarti data yang diteliti pada penelitian ini berdistribusi normal.



Gambar 5. Normal Probability Plots

Sumber : Pengujian Statistik melalui SPSS 15 for windows

Grafik pada Gambar 5 merupakan uji normalitas dengan cara normal probability plots. Hasil grafik normal probability plots menunjukkan berdistribusi normal, karena garis (titik-titik) mengikuti garis diagonal.

b. Uji Autokorelasi

Untuk mengetahui ada tidaknya gejala autokorelasi dalam model analisis regresi yang digunakan yaitu dengan melakukan pengujian model serial korelasi dengan metode Durbin-Watson (DW). Persamaan

regresi dikatakan telah memenuhi asumsi tidak terjadinya autokorelasi jika nilai dari uji Durbin-Watson berada di antara nilai d_U dan $(4-d_U)$ yang diperoleh dari tabel Durbin Watson. Adapun hasil perhitungan Durbin Watson disajikan pada tabel berikut.

Tabel 17
Hasil Uji Autokorelasi

Durbin Watson	d_U	$4 - d_U$	Kesimpulan
2,196	1,73	2,27	Tidak terjadi autokorelasi

Sumber : Data primer diolah, 2013.

Berdasarkan hasil perhitungan terlihat bahwa nilai dari uji Durbin-Watson sebesar 2,196 sehingga lebih besar 1,73 (d_U) dan lebih kecil dari 2,23 ($4-d_U$). Berarti dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi berganda terjadi ketidaksamaan varians dari residual observasi dan satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dan residual dan satu pengamatan ke pengamatan lain tetap atau mempunyai varians yang sama, maka disebut *homoskedastisitas*. Dan jika variansnya tidak sama atau berbeda disebut terjadi heterokedastisitas. Model regresi berganda yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji *heteroskedstisitas* dilakukan dengan *Rank Spearman*. Untuk mengetahui hasil uji *heteroskedastisitas* dipergunakan uji r , jika $\text{sig } r > \alpha$ (0,05) maka tidak terjadi *heterokedastisitas*.

Tabel 18
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations

	Residual		
Spearman's rho	Residual	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	
		N	99
Kebebasan	Residual	Correlation Coefficient	,089
		Sig. (2-tailed)	,383
		N	99
Kesenangan	Residual	Correlation Coefficient	,006
		Sig. (2-tailed)	,950
		N	99
Keamanan	Residual	Correlation Coefficient	,116
		Sig. (2-tailed)	,251
		N	99

Sumber : Data primer diolah, 2013.

Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi kebebasan sebesar $0,383 > \alpha (0,05)$, kesenangan sebesar $0,950 > \alpha (0,05)$, dan keamanan sebesar $0,251 > \alpha (0,05)$ sehingga dapat disimpulkan di antara variabel bebas yang terlibat dalam penelitian ini tidak terjadi *heterokedastisitas*. Dengan demikian, model regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini layak dipakai untuk prediksi kinerja pegawai berdasar masukan dari masing-masing variabel bebasnya yaitu kebebasan, kesenangan dan keamanan.

d. Uji Multikolinieritas

Suatu model regresi terbebas dari multikolinieritas jika nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) dari masing-masing variabel independen kurang dari 10 dan nilai toleransi mendekati 1. Adapun hasil VIF disajikan pada tabel berikut :

Tabel 19
Nilai VIF
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kebebasan	,721	1,387
	Kesenangan	,743	1,346
	Keamanan	,711	1,407

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber : Data primer diolah, 2013.

Berdasarkan hasil perhitungan VIF terlihat bahwa variabel kebebasan, kesenangan dan keamanan mempunyai nilai VIF < 10, dengan demikian dapat disimpulkan model regresi tersebut tidak terdapat problem multikolinieritas.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel Kebebasan (X₁) dan Kesenangan (X₂) terhadap Kepuasan nasabah (Y). Hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS Versi 15.0 *for windows* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 20
Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Keterangan	Koefisien Regresi	t _{hitung}	Sig.
X1	Kebebasan	0,330	5,639	0,000
X2	Kesenangan	0,206	5,209	0,000
X3	Keamanan	0,239	5,377	0,000
Konstanta		0,978		
R		0,841		
R square		0,698		
F _{hitung}		76,379		
Sig. F		0,000		
n		99		
Variabel terikat = Kepuasan nasabah (Y)				

Sumber : Data primer diolah, 2013.

Hasil perhitungan regresi berganda tersebut dapat diketahui formulasinya sebagai berikut :

$$Y = 0,978 + 0,330X_1 + 0,206X_2 + 0,239X_3$$

Berdasarkan hasil persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Konstanta (b_0) = 0,978 menunjukkan besarnya kepuasan nasabah (Y), jika tidak ada kebebasan, kesenangan dan keamanan, maka besarnya kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,978.
- b. Koefisien regresi X_1 (Kebebasan) sebesar 0,330 (b_1), menunjukkan besarnya pengaruh X_1 (Kebebasan) terhadap kepuasan nasabah (Y), koefisien regresi bertanda positif menunjukkan X_1 (Kebebasan) berpengaruh searah terhadap Kepuasan nasabah (Y), yang berarti

semakin baik Kebebasan (X_1) yang diberikan perusahaan akan menyebabkan peningkatan kepuasan nasabah (Y).

c. Koefisien regresi X_2 (Kesenangan) sebesar 0,206 (b_2), menunjukkan besarnya pengaruh X_2 (Kesenangan) terhadap kepuasan nasabah (Y), koefisien regresi bertanda positif menunjukkan X_2 (Kesenangan) berpengaruh searah terhadap kepuasan nasabah (Y), yang berarti semakin baik kesenangan (X_2) akan menyebabkan peningkatan kepuasan nasabah (Y).

d. Koefisien regresi X_3 (Keamanan) sebesar 0,239 (b_3), menunjukkan besarnya pengaruh X_3 (Keamanan) terhadap kepuasan nasabah (Y), koefisien regresi bertanda positif menunjukkan X_3 (Keamanan) berpengaruh searah terhadap kepuasan nasabah (Y), yang berarti semakin baik keamanan (X_3) akan menyebabkan peningkatan kepuasan nasabah (Y).

Koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,841; menunjukkan bahwa secara bersama-sama terdapat hubungan yang sangat kuat dan searah antara kebebasan, kesenangan dan keamanan dengan kepuasan nasabah (Y) sebesar 84,1%. Hubungan ini dapat dikategorikan sangat kuat, sebagaimana diketahui bahwa suatu hubungan dikatakan sempurna jika koefisien korelasinya mencapai angka 100% atau 1 (baik dengan angka positif atau negatif).

Dari hasil analisa regresi linear berganda di atas, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0,698. Angka ini menunjukkan bahwa variabel kebebasan, kesenangan dan keamanan dapat

menjelaskan variasi atau mampu memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 69,8%, sedangkan sisanya sebesar 30,2% disebabkan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Dari pengaruh secara parsial ketiga variabel yaitu kebebasan, kesenangan, dan keamanan ditemukan bahwa ada salahsatu variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini ditemukan dengan melihat besarnya koefisien regresi. Variabel bebas yang memiliki koefisien paling besar dan signifikan merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah. Adapun besarnya koefisien regresi masing-masing variabel bebas secara berurutan yaitu kebebasan sebesar 0,330, keamanan sebesar 0,239, dan kesenangan sebesar 0,206. Dengan demikian kebebasan merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis 1

Untuk menguji hipotesis pertama yang menyatakan bahwa variabel penggunaan *internet banking* yang terdiri dari kebebasan, kesenangan dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, menggunakan uji F. Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel penggunaan *internet banking* yang terdiri dari kebebasan, kesenangan dan keamanan secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Apabila besarnya $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil perhitungan analisa regresi berganda dengan

SPSS *Versi 15.0 for windows* diperoleh F_{hitung} sebesar 76,379, sedangkan F_{tabel} pada $\alpha = 5\%$, $df_1 = 3$, dan $df_2 = 95$ sebesar 2,70; hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($76,379 > 2,70$) sedangkan nilai probabilitasnya lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel penggunaan *internet banking* yang terdiri dari kebebasan, kesenangan dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan demikian hipotesis pertama secara statistik dapat diterima atau teruji.

b. Uji Hipotesis 2

Untuk menguji hipotesis kedua yang menyatakan bahwa penggunaan *internet banking* yang terdiri dari kebebasan, kesenangan dan keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, menggunakan uji t. Adapun hasil analisis uji t disajikan pada tabel berikut.

Tabel 21
Perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} $\alpha = 5\%$

Variabel	Koefisien regresi	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Keterangan
Kebebasan	0,330	5,639	2,000	0,000	Signifikan
Kesenangan	0,206	5,209	2,000	0,000	Signifikan
Keamanan	0,239	5,377	2,000	0,000	Signifikan

Sumber : Data primer diolah, 2013.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} variabel kebebasan sebesar 5,639 sedangkan nilai $t_{tabel} = 2,000$ sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau

nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ jadi H_0 ditolak atau H_a diterima, sehingga variabel kebebasan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Nilai t_{hitung} variabel kesenangan sebesar 5,209 sedangkan nilai $t_{tabel} = 2,000$ sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ jadi H_0 ditolak atau H_a diterima, sehingga variabel kesenangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Nilai t_{hitung} variabel keamanan sebesar 5,37 sedangkan nilai $t_{tabel} = 2,000$ sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ jadi H_0 ditolak atau H_a diterima, sehingga variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

E. Pembahasan

1. Pengaruh Kebebasan terhadap Kepuasan Nasabah

Kebebasan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Setiawan (2006) dan Wicaksana (2007) yang menyatakan bahwa *confidence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini didukung dari jawaban responden yang menyatakan cenderung setuju bahwa nasabah mendapatkan privasi dalam menggunakan *internet banking*, dapat mencari dengan mudah apa yang ingin saya kerjakan di *internet banking*, *internet banking* memudahkan saya dalam bertransaksi, *internet banking* memudahkan saya

berinteraksi dengan bank, *internet banking* mempercepat transaksi perbankan, dan *internet banking* dapat digunakan untuk transaksi perbankan yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bebas dalam mengakses *internet banking*, *internet banking* merupakan suatu sistem yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses rekening dan informasi umum produk dan jasa suatu bank melalui *Personal Computer* (PC) atau alat pandai lainnya. Umumnya transaksi ini meliputi pengecekan rekening, mengamati daftar transaksi yang menggunakan rekening, dan mentransfer dana dari satu rekening *online* ke rekening lainnya. Hal ini didukung pendapat Sedangkan keuntungan *internet banking* bagi nasabah menurut Nath et al (2000) adalah :

- 1) Penghematan Biaya (*Cost Savings*)
 Struktur biaya *internet banking* memungkinkan konsumen untuk mendapatkan penurunan biaya karena perbankan yang *online*.
- 2) Akses Pada Layanan Tambahan (*Access to Additional Services*)
 Situs *internet banking* memungkinkan nasabah untuk me-review neraca rekening, juga memungkinkan nasabah untuk membayar tagihan, meminta *review* pinjaman atau hipotek dan mengecek tagihan kartu kredit. Konsumen akan mendapat keuntungan dari banyaknya pilihan jasa yang tersedia dari institusi yang terpercaya.

3) *One Stop Shopping* Yang Mudah

Bank dapat menambahkan aplikasi-aplikasi pinjaman *realtime*, kesempatan untuk memperdagangkan saham melalui *website* mereka.

Konsep “one stop” shopping adalah cocok dan akan memberikan kepuasan yang lebih besar kepada konsumen.

2. Pengaruh Kesenangan terhadap Kepuasan Nasabah

Kesenangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Setiawan (2006) dan Wicaksana (2007) yang menyatakan bahwa *convenience* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini didukung dari jawaban responden yang menyatakan cenderung setuju bahwa *internet banking* dapat digunakan dimana saja, *internet banking* dapat digunakan kapan saja, *internet banking* menghemat waktu yang digunakan untuk bertransaksi daripada harus datang ke bank atau mesin ATM, dan Biaya yang saya gunakan untuk menggunakan *internet banking* relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di Bank atau ATM, karena saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik seperti internet dan telepon genggam dan telepon.

3. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan nasabah

Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Setiawan (2006) dan Wicaksana (2007) yang menyatakan bahwa *security* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini didukung dari jawaban responden yang menyatakan cenderung setuju bahwa nasabah yakin sistem *internet banking* mampu melindungi transaksi, informasi yang didapatkan

78

dalam *internet banking* selalu tepat, *internet banking* mampu menjamin keamanan keuangan dan nasabah yakin bahwa data yang ada di dalam *internet banking* sama atau terintegrasi dengan data pada bank. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan menjadi dimensi yang mempengaruhi nasabah menggunakan *internet banking*, dengan layanan *internet banking* akan meminimalisir resiko yang ditimbulkan dari pada langsung ke bank yang bersangkutan untuk melakukan transaksi. Namun, keamanan dalam melakukan transaksi pada *internet banking* bukanlah sepenuhnya tanggung jawab pihak bank. Nasabah pun dituntut berperan aktif menjaganya (www.kompas.com / diakses tanggal 3 Mei 2012). Hal ini sesuai dengan pendapat Nath et.al (2000), mengemukakan bahwa umumnya *internet banking* menggunakan beberapa sistem yang melindungi informasi rekening dan data nasabah, yaitu :

- 1) *User ID* dan *PIN (Personal Identification Number)*, merupakan kode rahasia dan kewenangan pengguna yang diberikan kepada nasabah, yaitu setiap kali login ke *internet banking*.
- 2) *Automatic Log Out*, jika tidak ada tindakan yang dilakukan lebih dari 10 menit, *internet banking* secara otomatis akan mengakhiri dan kembali ke menu utama.
- 3) *SSL, 128-Bit Encryption*, seluruh data di *internet banking* dikirimkan melalui protokol *Secure Socket Layer (SSL)*, yaitu suatu standar pengiriman data rahasia melalui internet. Protokol *SSL* ini akan mengacak data yang dikirimkan menjadi kode-kode rahasia dengan

menggunakan *128-bit encryption*, yang artinya terdapat 2 pangkat 128 kombinasi angka kunci, tetapi hanya satu kombinasi yang dapat membuka kode-kode tersebut.

4) *Firewall*, untuk membatasi dan menjamin hanya nasabah yang mempunyai akses untuk dapat masuk ke sistem *internet banking*.

