

**PENGARUH PENGGUNAAN *INTERNET BANKING*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**  
(Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang)

**Arga Satria Antasari  
Kertahadi  
Riyadi**  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya  
Malang

***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel penggunaan internet banking secara simultan, untuk mengetahui pengaruh variabel penggunaan internet banking secara parsial, dan untuk mengetahui variabel dari penggunaan internet banking yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah kebebasan, kesenangan, dan keamanan sebagai variabel bebas dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan analisis regresi parsial. Sampel yang diambil berjumlah 99 nasabah. Variabel kebebasan, variabel kesenangan dan variabel keamanan terbukti berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan nasabah. Variabel kebebasan, variabel kesenangan dan variabel keamanan terbukti berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah. Variabel kebebasan memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan nasabah. Kebebasan memang merupakan yang paling penting dalam internet banking karena dapat memudahkan nasabah berinteraksi dengan bank, internet banking mempercepat transaksi perbankan, dan internet banking dapat digunakan untuk transaksi perbankan yang tersedia.*

***Kata kunci : kebebasan, kesenangan, keamanan, kepuasan nasabah***

***Abstract***

*This research intent to know purpose variable influence Internet Banking simultaneously, to know purpose variable Internet Banking Internet partially, and to know variable of purpose Internet Banking one that have dominant influence to customer satisfaction. Variables in observational it independence, convenience and security, as variable as free and customer satisfaction as variable as bonded. Analysis is data that is utilized is analysis descriptive, analysis tests classic assumption, analysis is bifilar linear regression and analysis is partial regression. Sample that taken by total 99 customer. independence, convenience, and security, evident influential simultaneously to customers satisfaction variable. independence, convenience, and security variable evident influential partially to customers satisfaction variable. Variable independence ding to have dominant influence to customer satisfaction. Independence really constitutes most importantly in Internet Banking since gets to make easy customer gets interaction with bank, Internet Banking hastening banking transactions, and Internet Banking can be utilized for available banking transactions without has direct coming go to bank and get at transactions whenever.*

***Keyword : independence, convenience, security, customer satisfaction***

## 1. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi telah berkembang dengan sangat pesatnya. Teknologi informasi telah menjadi komponen yang sangat penting bagi keberhasilan bisnis dan organisasi. Pesatnya kemajuan teknologi komunikasi, media, dan informatika, serta meluasnya perkembangan infrastruktur informasi global telah mengubah pola dan cara kegiatan bisnis yang dilaksanakan di industri, perdagangan, pemerintahan dan sosial politik serta perbankan. Perkembangan ekonomi berbasis komputer telah menjadi paradigma global yang dominan. Telah banyak para pelaku ekonomi, khususnya di kota-kota besar yang tidak lagi menggunakan uang tunai dalam transaksi pembayarannya, tetapi telah memanfaatkan layanan perbankan modern. Dengan adanya layanan tersebut dapat memberikan kemudahan dalam membantu aktivitas kehidupan.

Dewasa ini, salah satu isu yang sangat penting dikalangan perbankan nasional adalah menjaga nasabah yang telah ada di tengah tuntutan kebutuhan yang semakin beragam, baik dalam konteks produk maupun pelayanan, yang disiasati melalui beragam pelayanan yang didukung teknologi informasi. Teknologi informasi menunjang keberhasilan operasional sebuah lembaga keuangan atau perbankan seperti bank. Dalam hal ini, sudah pasti diperlukan sistem informasi yang handal yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabahnya, sebagai contoh teknologi informasi *online* yang sering kita jumpai, misalnya seorang nasabah dapat menarik uang dimanapun mereka berada selama masih ada layanan ATM dari bank tersebut. Seorang nasabah dapat mengecek saldo dan mentransfer uang tersebut ke rekening yang lain serta dapat melakukan pembayaran listrik, telepon, kartu kredit dan sebagainya. Hanya dalam hitungan menit saja semua transaksi dapat dilakukan.

Keandalan bank di masa depan lebih ditentukan oleh seberapa efisien dalam menggali sumber dana murah untuk intermediasi dan seberapa besar bank mendapatkan penghasilan nonbunga. Cara paling ampuh untuk meraih masa depan itu adalah mengembangkan saluran perbankan elektronik atau dikenal sebagai *electronic banking (e-banking)*. Pengembangan *e-banking* relatif lebih efisien dengan dukungan teknologi informasi. *E-banking* menawarkan kemudahan tanpa batas kepada nasabah. Layanan tersebut merupakan salah satu di antara layanan perbankan melalui *e-banking*, sebab segala

transaksi dapat dilakukan kapan pun dan di mana pun berada. *E-banking* pada dasarnya memiliki sejumlah layanan yaitu Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kartu debit, layanan pesan singkat (*mobile banking*), telepon (*call center / phone banking*) dan internet (*internet banking*). Untuk menggunakan layanan *e-banking* tersebut nasabah tentu saja harus memiliki rekening tabungan untuk menyimpan uang yang akan ditransaksikan.

Salah satu layanan *e-banking* yang menjadi andalan sebuah bank kini adalah *internet banking*. Hadirnya *internet banking* harus diakui banyak membantu masalah pelayanan. Dengan adanya layanan *internet banking* yang disediakan oleh sebuah bank, pelayanan akan menjadi cepat dan efektif serta dilakukan di mana pun dan kapan pun selama 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu. Sehingga, nasabah tidak perlu repot-repot lagi mengantri di depan *teller* saat hendak mengirim sejumlah uang. Hal seperti inilah yang bisa menarik minat nasabah untuk membuka rekening di bank bersangkutan. Nasabah dapat dilayani di mana saja, nasabah juga dapat bertransaksi di mana saja. Sejak dioperasikannya sistem *internet banking* maka para nasabah sekarang ini memiliki pilihan dalam melakukan transaksi. Dalam sistem *internet banking*, transaksi perbankan akan berlangsung dalam dunia maya (*cyber*) dan dilakukan oleh pelaku bisnis tanpa pelayanan dari petugas bank.

Raed Awamleh dan Cedwyn Fernandes (2005) mengemukakan adanya tiga dimensi yang menyebabkan nasabah menggunakan *internet banking*. Satu, kebebasan, nasabah bank dapat berinteraksi dengan bank tanpa harus berhubungan langsung dengan karyawan bank. Dua, kesenangan, kenyamanan pada sisi lain dapat menggambarkan kesenangan seseorang untuk menggunakan layanan ini. Nasabah dapat menggunakan jasa perbankan ini dimana saja dan kapan saja selama 24 jam *non-stop*. Tiga, keamanan, dimensi ini mengukur persepsi nasabah mengenai keselamatan dan keandalan layanan perbankan ini.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang adalah salah satu bank yang sudah menerapkan layanan *e-banking* yang lengkap sebagai fasilitas pelayanan untuk nasabahnya untuk melakukan interaksi dan transaksi pihak bank. Salah satu dari layanan *e-banking* itu adalah *internet banking* BRI. Dengan adanya *internet banking* BRI maka nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang

Bontang tidak perlu datang ke Bank atau mesin ATM untuk melakukan transaksi. Transaksi transfer, mengecek saldo, pembayaran telepon atau listrik maupun produk lainnya yang ditawarkan bank dapat dilakukan dengan *internet banking*. Nasabah hanya perlu mengeluarkan biaya yang ringan untuk menggunakan internet. Pihak bank juga tidak membebankan biaya pada nasabah untuk login ke situs yang digunakan untuk bertransaksi. Bagi pihak bank adanya *internet banking* dapat digunakan untuk meminimalkan biaya operasional karena pihak bank tidak perlu membuka cabang baru maupun menambah jumlah mesin ATM. Dengan demikian *internet banking* yang merupakan salah satu dari layanan *e-banking* yang dimiliki PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang, akan memberikan manfaat bagi bank dan nasabahnya. Dengan menggunakan *internet banking*, bank dapat memberikan kemudahan bertransaksi yang mana dapat menumbuhkan kepuasan dalam diri nasabah tersebut.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah variabel penggunaan *internet banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah?
- 2) Apakah variabel penggunaan *internet banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah?
- 3) Variabel manakah dari penggunaan *internet banking* yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel penggunaan *internet banking* secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah dan mengetahui variabel dari penggunaan *internet banking* yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi dapat merupakan kombinasi teratur apapun dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang dikumpulkan. Orang bergantung pada sistem informasi untuk berkomunikasi antara satu sama lain dengan menggunakan berbagai jenis alat fisik (*hardware*), perintah dan prosedur pemrosesan informasi (*software*), saluran komunikasi (jaringan), dan data yang disimpan (O'Brien, 2005:5).

Sistem informasi dapat juga didefinisikan secara teknis sebagai satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam organisasi (Laudon & Laudon, 2005:9). Davis dan Leitch dalam Jogiyanto (2002:11) menyebutkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia dan komputer) untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (informasi) guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan. Sistem Informasi bertujuan untuk menghasilkan Informasi. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya.

### 2.2 Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah sub-sistem atau sistem bagian dari sistem informasi (Jogiyanto, 2005:3). Pengertian yang lebih detail diberikan oleh Wawan Wardiana (2002) yang menyatakan bahwa: "Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan".

Teknologi informasi memainkan peranan penting dalam perikayasaan ulang sebagian besar proses bisnis. Kecepatan, kemampuan pemrosesan informasi dan konektivitas komputer serta teknologi Internet dapat secara mendasar meningkatkan efisiensi proses bisnis, seperti juga meningkatkan komunikasi dan kerja sama antar orang-orang yang bertanggung jawab atas operasi dan manajemennya (O'Brien, 2005:76).

Lebih lanjut mengenai teknologi informasi di [www.slu.edu](http://www.slu.edu) (diakses 3 Mei 2012) dijelaskan

sebagai “*The creation, gathering, processing, storage and devices that make it all possible*”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah penerapan pengetahuan untuk suatu tujuan tertentu berkenaan dengan pemanfaatan informasi. Namun demikian tentu saja penggunaan suatu teknologi informasi ini disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan individu atau organisasi.

### 2.3 Internet Banking

Pada kenyataannya, internet saat ini bukan hanya sebagai alat komunikasi semata, namun fungsi dari internet semakin meluas dan menjadi alternatif yang cukup inovatif untuk semakin memajukan berbagai komponen bisnis yang ada. Tidak ketinggalan juga dunia perbankan kini telah memilih internet sebagai alat transaksi bagi masyarakat, yang saat ini populer disebut *internet banking*. *Internet banking* adalah salah satu komponen *e-banking* yang mudah, menyenangkan dan aman.

Menurut *Center For Regulatory Research / CFRR* (2003) definisi dari *internet banking* adalah : Penggunaan internet sebagai jalur pengiriman jarak jauh untuk pelayanan tradisional, seperti pembukaan rekening deposito atau pengiriman dana pada rekening yang berbeda, sebagaimana pelayanan perbankan baru-baru ini seperti pengiriman dan pembayaran tagihan elektronik yang memperkenankan nasabah untuk menerima dan membayar tagihan melalui *website* bank tersebut.

Jadi, *internet banking* adalah suatu aktivitas perbankan yang menggunakan internet sebagai sarana untuk melakukan transaksi antara nasabah dengan suatu bank.

Untuk dapat menggunakan layanan ini, seorang nasabah akan dibekali dengan login dan kode akses ke situs web dimana terdapat fasilitas *internet banking* milik bank bersangkutan. Selanjutnya, nasabah dapat melakukan login dan melakukan aktivisasi perbankan melalui *website* bank bersangkutan. (Kompas Cyber Media, 2003). *Internet Banking* BRI adalah fasilitas layanan yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, seperti:

- Cek Saldo
- Mutasi Rekening
- Transfer Antar Rekening
- Pembayaran Tagihan: Kartu Kredit, KTA, PLN, dan TELKOM

- Pembelian Pulsa
- Dan Lain-lain

Tahap-tahap registrasi untuk melakukan transaksi *Internet Banking* BRI adalah sebagai berikut:

Registrasi untuk transaksi non finansial:

1. Registrasi di ATM BRI
2. Aktivasi *Internet Banking* BRI  
Ganti Password & Input E-mail  
(<https://ib.bri.co.id>)

Registrasi untuk transaksi finansial:

1. Registrasi di ATM BRI
2. Registrasi mToken di Unit Kerja BANK BRI
3. Terima SMS Kode Aktivasi mToken
4. Aktivasi mToken melalui <https://ib.bri.co.id>

Langkah untuk bertransaksi finansial:

1. Request mToken melalui <https://ib.bri.co.id>
2. Terima mToken melalui ponsel dalam bentuk SMS
3. Melakukan Transaksi Finansial → entri Password & mToken
4. E-mail Notifikasi akan diberikan untuk setiap transaksi *Internet Banking* yang akan dilakukan.

### 2.4 Dimensi Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Internet Banking

Layanan *internet banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama pengguna *internet banking* memiliki sarana internet untuk dapat berkomunikasi dengan pihak bank. Kelebihan dari fasilitas ini adalah nasabah dapat mengakses rekening 24 jam sehari dalam 7 hari seminggu.

Raed Awamleh dan Cedwyn Fernandes dari University of Wollongong In Dubai (2005) melakukan penelitian terhadap *internet banking*, untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi penentu kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Dalam penelitian tersebut Raed Awamleh dan Cedwyn Fernandes (2005) mengemukakan adanya tiga dimensi yang menyebabkan nasabah menggunakan *internet banking*, yaitu :

1. *Independence* (Kebebasan)

Nasabah bank dapat berinteraksi dengan bank tanpa harus berhubungan langsung dengan karyawan bank. Hal ini sangat berguna untuk mengurangi kekeliruan dalam berkomunikasi.

2. *Convenience* (Kesenangan)

Kenyamanan pada sisi lain dapat menggambarkan kesenangan seseorang untuk menggunakan layanan ini. Nasabah dapat

menggunakan jasa perbankan ini dimana saja dan kapan saja selama 24 jam *non-stop*.

### 3. *Security* (Keamanan)

Keamanan mengukur persepsi nasabah mengenai keselamatan dan keandalan layanan perbankan ini. Dalam hal ini penyedia Internet Banking menjamin resiko yang lebih kecil dari pada harus datang langsung ke bank yang bersangkutan untuk melakukan transaksi.

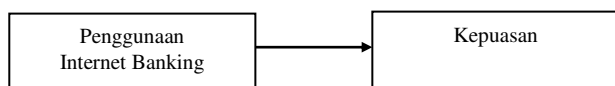
Masalah keamanan menjadi dimensi yang mempengaruhi nasabah menggunakan *internet banking*, dengan layanan *internet banking* akan meminimalisir resiko yang ditimbulkan dari pada langsung ke bank yang bersangkutan untuk melakukan transaksi. Namun, keamanan dalam melakukan transaksi pada *internet banking* bukanlah sepenuhnya tanggung jawab pihak bank. Nasabah pun dituntut berperan aktif menjaganya (www.kompas.com / diakses tanggal 3 Mei 2012).

## 2.5 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah menjadi faktor yang menentukan keberhasilan bank dalam menjalankan usahanya. Bagi bank yang berorientasi jangka panjang, kepuasan nasabah harus dijadikan salah satu tujuan dari strategi perusahaan. Hal ini dikarenakan persepsi nasabah menentukan apakah nasabah tersebut akan tetap menggunakan produk atau jasa bank atau beralih pada bank lain dan secara tidak langsung meragukan kredibilitas bank sebelumnya. Hal ini akan menimbulkan citra yang tidak baik dalam masyarakat sehingga dapat pula dikatakan bahwa kepuasan nasabah juga berdampak pada kelangsungan hidup bank itu sendiri.

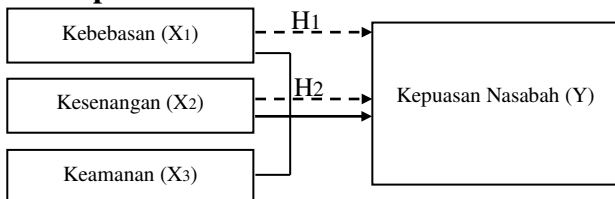
## 2.6 Model Konsep dan Hipotesis

### 2.6.1 Model Konsep



Gambar 1. Model Konsep

### 2.6.2 Hipotesis



Gambar 2. Hipotesis

H1 = diduga penggunaan *internet banking* yang terdiri dari kebebasan, kesenangan dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

H2 = diduga penggunaan *internet banking* yang terdiri dari kebebasan, kesenangan dan keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bontang. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengambilan sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok, untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel. Sehingga penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian (*explanatory*) penjelasan. Jumlah sampel yang akan diambil berjumlah 99 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik aksidental. Pada penelitian ini Analisis data yang dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

### 1. Analisis deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik daerah penelitian, keadaan responden yang diteliti dan distribusi item masing-masing variabel. Data yang terkumpul ditabulasikan dalam tabel dan dibahas secara deskriptif dalam angka dan persentase.

### 2. Uji Asumsi Klasik

Untuk memperoleh nilai pemeriksa yang tidak bias dan efisien dari suatu persamaan regresi berganda dengan metode kuadrat terkecil (OLS), maka dalam pelaksanaan analisa data harus memenuhi asumsi-asumsi klasik sebagai berikut : normalitas, autokorelasi, Heteroskedastisitas, Multikolinieritas

### 3. Analisis Regresi Berganda

Digunakan untuk mengetahui pengaruh antara beberapa variabel bebas secara bersamaan dengan satu variabel terikatnya.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel Kebebasan ( $X_1$ ) dan Kesenangan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan nasabah ( $Y$ ). Hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS Versi 15.0 *For windows* dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Keterangan	Koefisien Regresi	t <sub>hitung</sub>	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 <sub>hitung</sub>	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 :

- 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.
- 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).
- 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).
- 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 linier 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.

## 4.2 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

### 4.2.1 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 2. 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 5,377 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).

### 4.3 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 *convidence* 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.

### 4.4 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 kantor-kantor 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.

#### 4.5 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 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*.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil deskriptif statistik menunjukkan bahwa rata-rata skor kebebasan sebesar 4,09 yang berarti bahwa nasabah dapat bebas berinteraksi langsung bank tanpa harus datang langsung ke bank yang bersangkutan, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan pihak bank. Rata-rata skor kesenangan sebesar 3,97 yang bermakna bahwa penggunaan *internet banking* merupakan hal yang menyenangkan bagi nasabah. Rata-rata skor keamanan sebesar 4,12, yang bermakna bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia penyedia aplikasi *internet banking* menjamin keamanan dalam bertransaksi karena memiliki teknologi yang dipercaya dan sistem yang baik. Sedangkan variabel kepuasan nasabah memiliki nilai skor rata-rata sebesar 4,14, yang bermakna bahwa responden merasa puas dengan layanan *internet banking*.

Kebebasan, kesenangan dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan analisa regresi berganda  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $76,379 > 2,70$ ) sedangkan nilai probabilitasnya lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Sedangkan nilai koefisien determinasi (*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 sebesar 69,8%.

Kebebasan, kesenangan dan keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan nilai-nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ).

### 5.2 Saran

Dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah *internet banking*, maka langkah yang dapat ditempuh oleh pimpinan bank adalah melalui peningkatan kualitas sistem informasi.

Bagi peneliti lain yang berminat melakukan kajian ulang terhadap penelitian ini, diharapkan dapat melakukan pengembangan dan perbaikan terhadap penelitian ini. Perbaikan dan pengembangan tersebut dapat dilakukan melalui:

penambahan beberapa variabel lain yang secara teoritis dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, serta menggunakan responden yang lebih banyak. Dengan perbaikan dan pengembangan tersebut diharapkan hasil penelitiannya akan lebih baik dan bermanfaat.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

Jogiyanto H.M. 2005. *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Andi Offset.

----- 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta : Andi Offset.

Laudon, Kenneth C, dan Jane P. Laudon. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.

O'Brien, James A. 2005. *Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Jakarta : Salemba Empat.

Setiawan, Doni. 2006. Pengaruh *Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*“ studi pada nasabah Bank Central Asia Malang.

Wardiana, Wawan. 2002. Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia, *Jurnal Teknologi Informasi*.

Wicaksana, Arif, T. 2007. Pengaruh Penggunaan Electronic Banking Terhadap Kepuasan Nasabah” studi pada pengguna internet banking PT. Bank Z (Persero) Tbk Cabang Malang.

Awamleh, R and Fernandes. 2005. Internet Banking : An emprical investigation into the extent of adoption by banks and the determinants of customer satisfaction in the United Arab Emirates, *Journal of Internet Banking and Commerce*. (<http://www.arraydev.com/commerce/jibc/2005-02/raedcedwyn1.HTM>)

<http://www.kompas.com> (diakses pada tanggal 3 Mei 2012)

<http://www.slu.edu> (diakses pada tanggal 20 April 2013)