

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan

a. Sejarah singkat berdirinya BPRS Bhakti Sumekar

BPRS Bhakti sumekar merupakan sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki kantor pusat di Kabupaten Sumenep. Bank ini didirikan pada 16 september 2002 dalam bentuk perseroan terbatas (PT), kemudian berkembang dan berubah status menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

BPRS Bhakti Sumekar merupakan hasil akuisisi oleh pemerintah kabupaten sumenep dari PT. BPR Dana Merapi (terletak di Kabupaten Sidoarjo) dengan Akte Nomor 24 tanggal 16 september 2002 oleh Notaris yang bernama Kurniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan Persetujuan dari Bank Indonesia no.04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 November 2003. Dan mendapat pengesahan dari Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No. C-19351 NT.01.04 tahun 2002 tanggal 08 Oktober 2002 tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas.

Alasan di relokasikan PT. BPR Dana Merapi sidoarjo ke kabupaten sumenep adalah untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dan pendapatan asli daerah, pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Hal ini dilakukan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata. Bentuk lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi daerah Sumenep yang sangat ideal adalah Lembaga Keuangan Mikro, dalam hal ini Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dibentuk.¹

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Jalan Mesigit No. 33, Pamekasan merupakan kantor cabang madya di pamekasan. Bank ini memiliki 26 cabang di Kabupaten sumenep, 4 cabang di Kabupaten Pamekasan dan 1 cabang di Kabupaten Jember.

¹PT. BPRS Bhakti Sumekar, "*Sejarah Berdirinya Bhakti Sumekar Pamekasan*" BPRS Bhakti Sumekar, diakses dari <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/#latar>, pada 17 Mei 2021, pukul 21.47 WIB.

c. Visi dan Misi²

1) Visi :

Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya.

2) Misi :

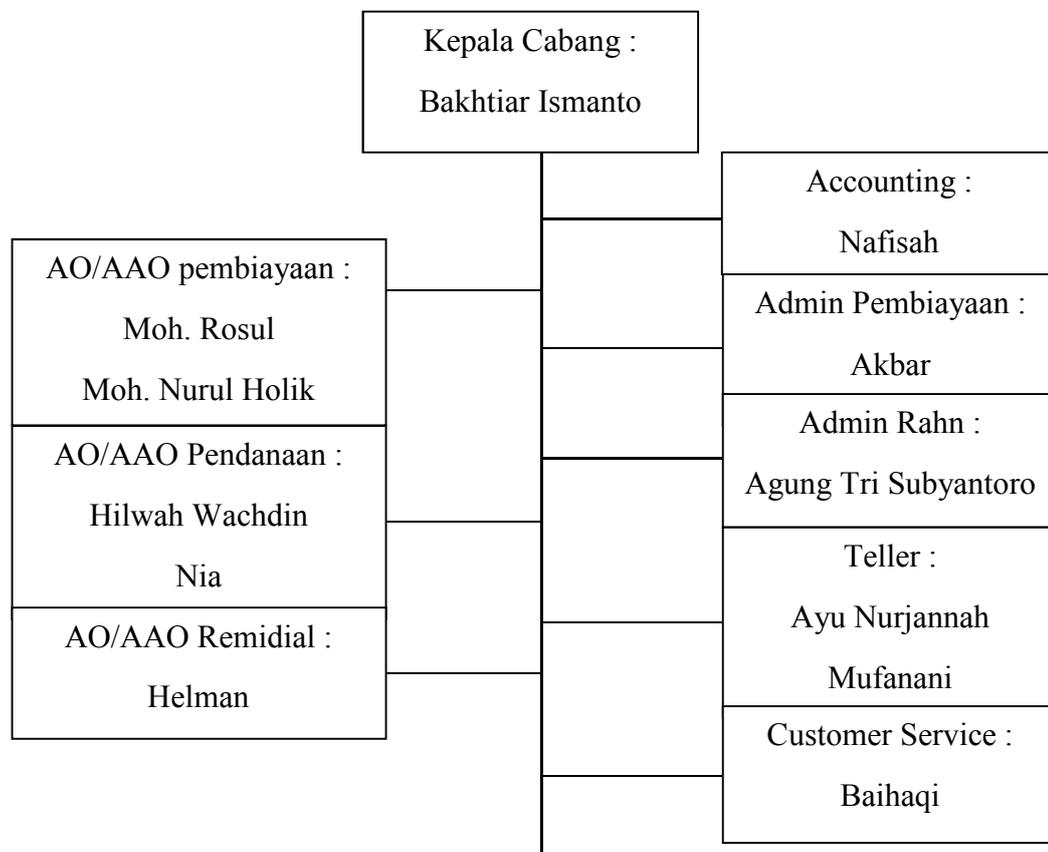
1. Internasional antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasarkan syariah
2. Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah
3. Mengupayakan Peningkatan Pendapatan Asli Daerah

d. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan sebagai berikut :

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan



²PT. BPRS Bhakti Sumekar, "Visi-Misi" BPRS Bhakti Sumekar, diakses dari <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/#latar> , pada 17 Mei 2021, pukul 21.50 WIB.

Sumber : Data Penelitian, Dokumen BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan Cabang
Pamekasan 2021

Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing masing diatas adalah sebagai berikut :

1) Kepala Cabang

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a) Kepala cabang merupakan pimpinan tertinggi di kantor cabang, kepala cabang harus bisa mengontrol dan mengkoordinir seluruh kegiatan agar dapat mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan.

2) Accounting

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a) Membuat Pembukuan dan Laporan Keuangan Kantor, tugas utama accounting adalah membuat pembukuan dari segala transaksi keuangan di kantor. Laporan keuangan juga menjadi tanggung jawab seorang accounting, karena setiap akhir bulan laporan ini harus diserahkan kepada atasan dan dipertanggung jawabkan oleh accounting.
- b) Menginput data jurnal, memerrikan dan melakukan verifikasi yang berhubungan dengan transaksi keuangan

3) Admin Pembiayaan

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a) Melayani nasabah saat akan melakukan pembiayaan

4) Admin Rahn

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a) Melayani nasabah yang akan melakukan transaksi gadai emas
- b) Bertanggung jawab atas emas yang digadaikan oleh nasabah

5) Teller

- a) Melayani nasabah yang berhubungan dengan tabungan (penarikan, penyetoran, transfer uang nasabah)
- b) Menerima dan member segala bentuk keuangan dari nasabah, baik itu pembayaran pinjaman, penyetoran pinjaman, pencairan dan penyetoran deposito
- c) Bertanggung jawab atas uang yang disetorkan nasabah

d) Mencatat pemeriksaan kas, menghitung transaksi keuangan harian, bulanan dan tahunan menggunakan komputer

6) Customer Service

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

Customer service merupakan jembatan dari bank ke nasabah, jadi tugas CS adalah menjelaskan tentang produk yang ada di bank tersebut, melayani jasa perbankan, melayani complain dari nasabah jika terjadi masalah.

7) AO/AAO Pembiayaan

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

a) Melakukan prediksi terhadap calon nasabah yang akan melakukan pembiayaan, apakah nasabah tersebut sudah masuk kriteria bank. Menilai, mengevaluasi, dan mengusulkan besarnya kredit yang sesuai dengan kemampuan nasabah tersebut.

8) AO/AAO Pendanaan

9) AO/AAO Remedial

a. Produk dan Layanan BPRS Bhakti Sumekar

Produk dan Layanan BPRS Bhakti Sumekar dibedakan menjadi tiga antara lain sebagai berikut :

Simpanan

- 1) Tabungan Barokah
- 2) Tabungan Qurban
- 3) Tahara (Tabungan Hari Raya)
- 4) Simple (Simpanan Pelajar)
- 5) Tabungan Umroh
- 6) Tabungan Haji
- 7) Tabungan Gaul iB
- 8) Deposito Mudharabah

Pembiayaan

- 1) Pembiayaan Serba Guna
- 2) Pembiayaan Pensiunan
- 3) Pembiayaan Elektronik
- 4) Pembiayaan KPR Syariah
- 5) Pembiayaan Sepeda

- 6) Pembiayaan Sepeda Motor
- 7) Pembiayaan Kepemilikan Emas
- 8) Pembiayaan Sadar Bersih
- 9) Pembiayaan Sertifikat Tanah
- 10) Pembiayaan Ijarah Multijasa
- 11) Talangan Umroh
- 12) Pembiayaan UKM Syariah
- 13) Gadai Emas

Layanan *E-Banking*

- 1) ATM BBS : Anjungan Tunai Mandiri, mesin yang melayani kebutuhan dana tunai dan lain-lain.
- 2) BBS Mobile : Aplikasi berbasis *smarthphone android* yang dihadirkan untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi keuangan kapanpun dan dimanapun.
- 3) Setrik : Merupakan layanan setor tarik dana tabungan yang dilakukan oleh agen setrik dimana saja dan kapan saja

2. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuisisioner kepada nasabah BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan khususnya yang menggunakan layanan *e-banking*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *Non Probability Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak , secara sengaja dan menggunakan metode *Sampling Incidental* yaitu menentukan sampel berdasakan kebetulan, nasabah *e-banking* yang kebetulan bertemu dengan peneliti itulah yang dijadikan sebagai sampel. Syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS dapat terpenuhi. Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuisisioner.

Tabel 4.1

Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuisisioner

Kuisisioner	Jumlah
Kuisisioner yang disebarkan	76
Kuisisioner yang tidak kembali	0
Kuisisioner yang kembali	76

Kuisisioner yang digugurkan	0
Kuisisioner yang di gunakan	76
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa jumlah kuisisioner yang disebarkan adalah 76, kuisisioner yang di gunakan juga berjumlah 76. Jadi, tingkat pengembalian yang digunakan adal 100%.

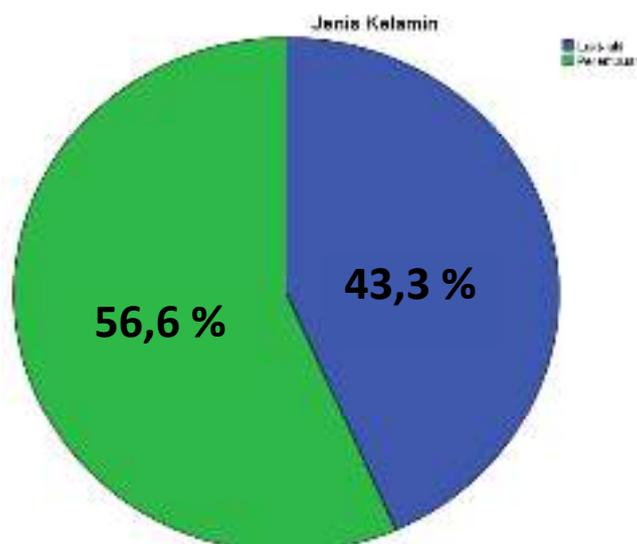
3. Deskripsi Data Responden

Deskripsi atas responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik penelitian ini terdiri dari:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 4.2

Jenis Kelamin Responden



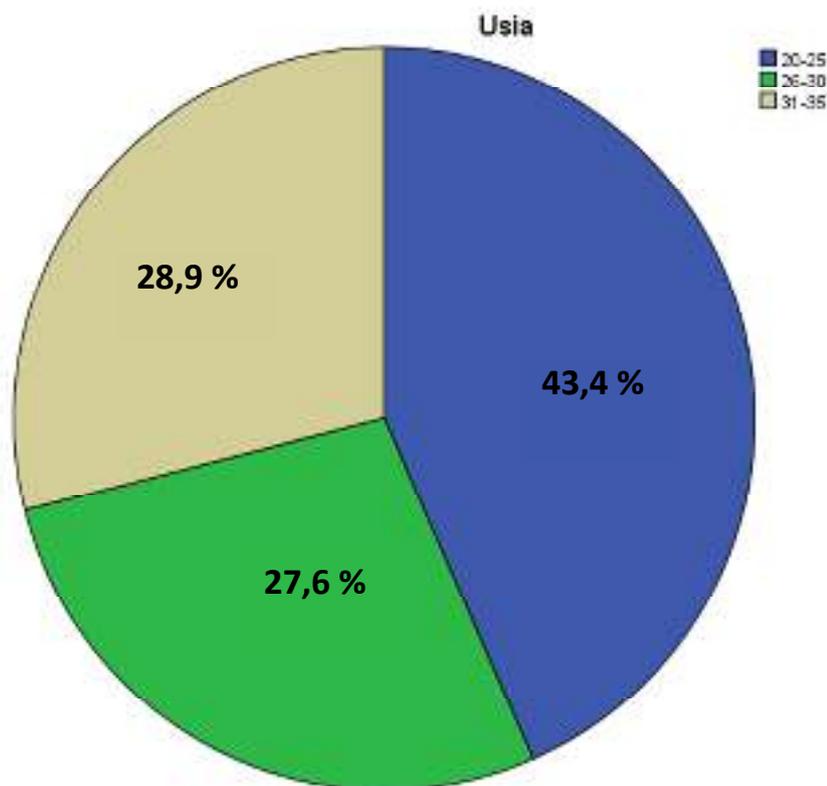
Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan gambar 4.2 dapat diketahui total responden sebanyak 76 orang dimana total responden laki-laki berjumlah 33 orang dengan persentase

43,4% dan responden perempuan berjumlah 43 orang dengan persentase 56,6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menggunakan layanan *e-banking* di BPRS Bhakti Sumekar pada penelitian ini adalah perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Gambar 4.3
Usia Responden



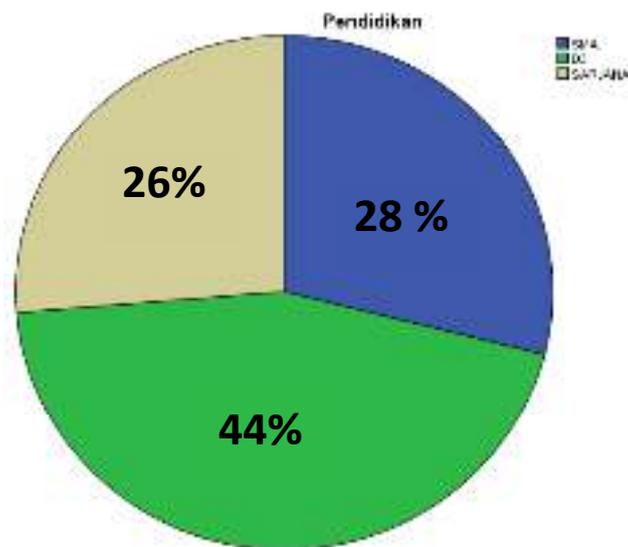
Sumber: Data Primer yang di olah Peneliti, 2021

Berdasarkan gambar 4.3 dapat diketahui total responden yang berusia 20-25 tahun berjumlah 33 orang dengan persentase 43,4%, responden berusia 26-30 tahun berjumlah 21 orang dengan persentase 27,6% dan responden berusia 31-35 tahun berjumlah 22 orang dengan persentase 28,9%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menggunakan layanan *e-banking* di BPRS Bhakti Sumekar berusia 20-25 tahun dengan persentase 43,4%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Gambar 4.4

Pendidikan Responden



Sumber: Data Primer yang di olah Peneliti, 2021

Berdasarkan gambar 4.4 Diatas dapat diketahui jumlah responden yang berpendidikan SMA sebanyak 22 responden dengan persentase 28% , jumlah responden yang berpendidikan D3 sebanyak 34 dengan persentase 44% , dan jumlah responden yang berpendidikan SARJANA sebanyak 20 responden dengan persentase 26%. Sehingga dapat disimpulkan, responden yang paling banyak menggunakan layanan *e-banking* di BPRS Bhakti Sumekar mayoritas berpendidikan D3.

4. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan instrument kuisisioner dan jumlah pertanyaan 6 butir untuk variabel efisiensi (X1), 6 butir untuk variabel pemenuhan janji (*fulfillment*) (X2), 4 butir untuk variabel ketersediaan sistem (*system availability*) (X3), 4 butir untuk variabel privasi (*privacy*) (X4), 6 butir untuk variabel jaminan/kepercayaan (*assurance/trsut*) (X5), dan 6 butir untuk variabel

kepuasan nasabah (Y), sehingga jumlah keseluruhan pernyataan dalam kuisioner sebanyak 32 butir.

Berdasarkan hasil yang ditelusuri, peneliti mendapatkan jawaban responden sebanyak 76 responden dari variabel efisiensi (X1), pemenuhan janji (*fulfillment*) (X2), ketersediaan sistem (*system availability*) (X3), privasi (*privacy*) (X4), jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) (X5), dan kepuasan nasabah (Y). Hasil dari jawaban tersebut dikelompokkan dengan menghitung frekuensi dan persentasenya. Pebelitian dari setiap butir pernyataan di beri skor 5-4-3-2-1. Adapun sebagai berikut:

a. Distribusi jawaban Responden pada variabel efisiensi (X1)

Sikap responden terhadap variabel efisiensi dapat diketahui pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2
Respon Terhadap Pernyataan (X1)

No. item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	24	29	50	68	2	2					76
2	34	44	42	55							76
3	17	22	59	78							76
4	38	50	38	50							76
5	31	41	45	59							76
6	45	59	31	41							76
Jumlah	189		265		2	2					456

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa frekuensi variabel efisiensi yang memiliki 6 butir pernyataan sudah dibagikan kepada 76 responden.

Pernyataan 1 yaitu BBS mobile dapat diakses dengan cepat. Diperoleh sebanyak 24 yang menjawab sangat setuju, 50 yang menjawab setuju, dan 2 yang menjawab kurang setuju.

Pernyataan 2 yaitu jangkauan layanan ATM dapat diakses dengan cepat karena tersebar di tiap cabang. Diperoleh sebanyak 34 yang menjawab sangat setuju, dan 42 yang menjawab setuju.

Pernyataan 3 yaitu fitur layanan (transfer antar/sesama bank, cek saldo, cek mutasi, pemindahan dana, topup saldo, pembayaran tagihan dll) pada BBS mobile lengkap. Diperoleh sebanyak 17 yang menjawab sangat setuju, dan 59 yang menjawab setuju.

Pernyataan 4 fitur layanan (transfer antar/sesama bank, cek saldo. Tarik/setor tunai dll) pada ATM lengkap. Diperoleh 38 yang menjawab sangat setuju, dan 38 yang menjawab setuju.

Pernyataan 5 aplikasi BBS mobile mudah untuk digunakan. Diperoleh 31 yang menjawab sangat setuju, dan 45 yang menjawab setuju.

Pernyataan 6 layanan ATM mudah untuk digunakan. Diperoleh 45 yang menjawab sangat setuju, dan 31 yang menjawab setuju.

$$\text{Skor} = \{(\sum STSx1) + (TSx2) + (\sum KSx3) + (\sum Sx4) + (\sum SSx5)\} : (nx6x6)$$

$$\text{Skor} = \{(0x1) + (0x2) + (2x3) + (265x4) + (189x5)\} : (76x6x6)$$

$$\text{Skor} = \{0+0+6+1.060+945\} : 2.736$$

$$\text{Skor} = 2.011 : 2.736$$

$$\text{Skor} = 0,73 \times 100\%$$

$$\text{Skor} = 73\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $76 \times 6 \times 6$. Jumlah responden 76, jumlah pernyataan 6, dan jumlah skor tertinggi tiap butir 6, dan jumlah skor pengumpulan data 2.011. Sehingga variabel efisiensi (X1) menurut persepsi 76 responden di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan yaitu $2.011 : 2.736 = 0,73$ atau 73%.

b. Distribusi jawaban Responden pada variabel pemenuhan janji (*fulfillment*) (X2)

Sikap responden terhadap variabel pemenuhan janji (*fulfillment*) dapat diketahui pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.3
Respon Terhadap Pernyataan (X2)

No. item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	50	66	26	34							76
2	40	53	36	47							76
3	41	54	35	46							76
4	40	53	36	46							76
5	12	16	39	55	25	20					76
6	39	51	37	48							76
Jumlah	222		209		25						456

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa frekuensi variabel efisiensi yang memiliki 6 butir pernyataan sudah dibagikan kepada 76 responden.

Pernyataan 1 yaitu BBS mobile memberikan informasi data keuangan nasabah secara lengkap dan jelas. Diperoleh sebanyak 50 yang menjawab sangat setuju, 26 yang menjawab setuju.

Pernyataan 2 yaitu ATM memberikan data keuangan nasabah secara jelas dan dilengkapi dengan bukti struk.. Diperoleh sebanyak 40 yang menjawab sangat setuju, dan 36 yang menjawab setuju.

Pernyataan 3 yaitu proses pengiriman jasa transaksi melalui BBS Mobile sangat cepat . Diperoleh sebanyak 41 yang menjawab sangat setuju, dan 35 yang menjawab setuju.

Pernyataan 4 proses pengiriman jasa transaksi melalui ATM sangat cepat. Diperoleh 40 yang menjawab sangat setuju, dan 36 yang menjawab setuju.

Pernyataan 5 BBS Mobile dapat digunakan selama 24 jam. Diperoleh 12 yang menjawab sangat setuju, 39 yang menjawab setuju, dan 25 yang menjawab

kurang setuju.

Pernyataan 6 layanan ATM dapat digunakan selama 24 jam. Diperoleh 39 yang menjawab sangat setuju, dan 37 yang menjawab setuju.

$$\text{Skor} = \{(\Sigma\text{STSx1}) + (\Sigma\text{TSx2}) + (\Sigma\text{KSx3}) + (\Sigma\text{Sx4}) + (\Sigma\text{SSx5})\} : (\text{nx6x6})$$

$$\text{Skor} = \{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (25 \times 3) + (209 \times 4) + (222 \times 5)\} : (76 \times 6 \times 6)$$

$$\text{Skor} = \{0 + 0 + 75 + 836 + 1.110\} : 2.736$$

$$\text{Skor} = 2.021 : 2.736$$

$$\text{Skor} = 0,74 \times 100\%$$

$$\text{Skor} = 74\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = 76 x 6 x 6. Jumlah responden 76, jumlah pernyataan 6, dan jumlah skor tertinggi tiap butir 6, dan jumlah skor pengumpulan data 2.021. Sehingga variabel pemenuhan janji (*fulfillment*) (X2) menurut persepsi 76 responden di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan yaitu $2.021 : 2.736 = 0,74$ atau 74%.

c. Distribusi jawaban Responden pada variabel Ketersediaan Sistem (*system availability*) (X3)

Sikap responden terhadap variabel ketersediaan sistem (*system availability*) dapat diketahui pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.4
Responden Terhadap Pernyataan (X3)

No. item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	50	66	26	34							76
2	38	50	37	49	1	1					76
3	40	53	35	46	1	1					76
4	36	47	40	52							76
Jumlah	164		138		2						304

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa frekuensi variabel efisiensi

yang memiliki 4 butir pernyataan sudah dibagikan kepada 76 responden.

Pernyataan 1 yaitu sistem layanan BBS Mobile beroperasi dengan baik dan tidak pernah eror. Diperoleh sebanyak 50 yang menjawab sangat setuju, 26 yang menjawab setuju.

Pernyataan 2 yaitu sistem layanan ATM beroperasi dengan baik dan tidak pernah eror. Diperoleh sebanyak 38 yang menjawab sangat setuju, 37 yang menjawab setuju, dan 1 yang menjawab kurang setuju.

Pernyataan 3 yaitu fungsi pengoperasian BBS Mobile relative mudah untuk digunakan. Diperoleh sebanyak 40 yang menjawab sangat setuju, 35 yang menjawab setuju, dan 1 yang menjawab kurang setuju

Pernyataan 4 sistem layanan mesin ATM beroperasi dengan baik dan tidak pernah eror. Diperoleh 36 yang menjawab sangat setuju, dan 40 yang menjawab setuju.

$$\text{Skor} = \{(\sum STSx1) + (\sum TSx2) + (\sum KSx3) + (\sum Sx4) + (\sum SSx5)\} : (nx4x6)$$

$$\text{Skor} = \{(0x1) + (0x2) + (2x3) + (138x4) + (164x5) : (76x4x6)$$

$$\text{Skor} = \{0+0+6+552+820\} : 1.824$$

$$\text{Skor} = 1.378 : 1.824$$

$$\text{Skor} = 0,75 \times 100\%$$

$$\text{Skor} = 75\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $76 \times 6 \times 6$. Jumlah responden 76, jumlah pernyataan 4, dan jumlah skor tertinggi tiap butir 6, dan jumlah skor pengumpulan data 1.378. Sehingga variabel ketersediaan sistem (*system availability*) (X3) menurut persepsi 76 responden di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan yaitu $1.378 : 1.824 = 0,75$ atau 75%.

d. Distribusi jawaban Responden pada variabel privasi (*privacy*) (X4)

Sikap responden terhadap variabel privasi (*privacy*) dapat diketahui pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.5
Responden Terhadap Pernyataan (X4)

No. item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	36	47	40	53							76
2	34	45	41	54	1	1					76
3	44	58	32	42							76
4	52	68	23	30	1	1					76
Jumlah	166		136		2		0		0		304

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa frekuensi variabel efisiensi yang memiliki 4 butir pernyataan sudah dibagikan kepada 76 responden.

Pernyataan 1 yaitu bank menjamin keabsahan segala transaksi pada *e-banking* dan tidak menggunakannya secara pribadi. Diperoleh sebanyak 36 yang menjawab sangat setuju, 40 yang menjawab setuju.

Pernyataan 2 yaitu kerahasiaan informasi transaksi pada *e-banking* terjaga. Diperoleh sebanyak 34 yang menjawab sangat setuju, 41 yang menjawab setuju, dan 1 yang menjawab kurang setuju.

Pernyataan 3 yaitu selama menggunakan layanan *e-banking* selalu merasa aman. Diperoleh sebanyak 44 yang menjawab sangat setuju, dan 32 yang menjawab setuju.

Pernyataan 4 yaitu segala data informasi nasabah pada layanan *e-banking*

aman karena terlindungi dengan adanya nomor PIN. Diperoleh 52 yang menjawab sangat setuju, 23 yang menjawab setuju, dan 1 menjawab kurang setuju.

$$\text{Skor} = \{(\Sigma\text{STSx1}) + (\Sigma\text{TSx2}) + (\Sigma\text{KSx3}) + (\Sigma\text{Sx4}) + (\Sigma\text{SSx5})\} : (\text{nx4x6})$$

$$\text{Skor} = \{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (2 \times 3) + (136 \times 4) + (166 \times 5)\} : (76 \times 4 \times 6)$$

$$\text{Skor} = \{0 + 0 + 6 + 544 + 830\} : 1.824$$

$$\text{Skor} = 1.380 : 1.824$$

$$\text{Skor} = 0,76 \times 100\%$$

$$\text{Skor} = 76\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $76 \times 4 \times 6$. Jumlah responden 76, jumlah pernyataan 4, dan jumlah skor tertinggi tiap butir 6, dan jumlah skor pengumpulan data 1.378. Sehingga variabel privasi (*privacy*) (X4) menurut persepsi 76 responden di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan yaitu $1.380 : 1.824 = 0,76$ atau 76%.

e. Distribusi jawaban Responden pada variabel Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) (X5)

Sikap responden terhadap variabel pemenuhan janji (*fulfillment*) dapat diketahui pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.6
Responden Terhadap Pernyataan (X5)

No. item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	34	45	42	55							76
2	18	24	58	76							76
3	38	50	38	50							76
4	33	43	43	57							76
5	12	16	42	55	22	29					76

6	4	5	51	67	21	28					76
Jumlah	139		274		43				0		456

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa frekuensi variabel efisiensi yang memiliki 6 butir pernyataan sudah dibagikan kepada 76 responden.

Pernyataan 1 yaitu nasabah percaya terhadap jasa layanan *e-banking* BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan. Diperoleh sebanyak 34 yang menjawab sangat setuju, 42 yang menjawab setuju.

Pernyataan 2 yaitu jasa yang tersedia pada layanan *e-banking* dijamin keamanannya. Diperoleh sebanyak 18 yang menjawab sangat setuju, dan 58 yang menjawab setuju.

Pernyataan 3 yaitu bank memiliki nama yang sudah dikenal dan memiliki reputasi yang baik. Diperoleh sebanyak 38 yang menjawab sangat setuju, dan 38 yang menjawab setuju.

Pernyataan 4 yaitu bank menjamin keamanan karena memiliki payung hukum yang sah. Diperoleh 33 yang menjawab sangat setuju, dan 43 yang menjawab setuju.

Pernyataan 5 yaitu informasi yang ditampilkan pada BBS Mobile dapat dipercaya. Diperoleh 12 yang menjawab sangat setuju, 42 yang menjawab setuju, dan 22 yang menjawab kurang setuju.

Pernyataan 6 yaitu informasi yang ditampilkan pada layanan ATM dapat dipercaya. Diperoleh 4 yang menjawab sangat setuju, 51 yang menjawab setuju, dan 21 yang menjawab kurang setuju.

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{STSx1}) + (\sum \text{TSx2}) + (\sum \text{KSx3}) + (\sum \text{Sx4}) + (\sum \text{SSx5})\} : (\text{nx6x6})$$

$$\text{Skor} = \{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (43 \times 3) + (274 \times 4) + (139 \times 5)\} : (76 \times 6 \times 6)$$

$$\text{Skor} = \{0+0+129+1.096+695\} : 2.736$$

$$\text{Skor} = 1.920 : 2.736$$

$$\text{Skor} = 0,70 \times 100\%$$

$$\text{Skor} = 70\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = 76×6 x 6. Jumlah responden 76, jumlah pernyataan 6, dan jumlah skor tertinggi tiap butir 6, dan jumlah skor pengumpulan data 1.920. Sehingga variabel jaminan/kepercayaan (*assurance/trsut*) (X5) menurut persepsi 76 responden di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan yaitu $1.920 : 2.736 = 0,70$ atau 70%.

f. Distribusi jawaban Responden pada variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Sikap responden terhadap variabel kepuasan nasabah dapat diketahui pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.7
Responden Terhadap Pernyataan (Y)

No. item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	34	45	42	55							76
2	18	24	58	76							76
3	38	50	38	50							76
4	33	43	43	57							76
5	46	50	30	39							76
6	50	65	24	32	2	3					76
Jumlah	219		235		2						456

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa frekuensi variabel efisiensi yang memiliki 6 butir pernyataan sudah dibagikan kepada 76 responden.

Pernyataan 1 yaitu layanan *e-banking* BPRS Bhakti Sumekar sesuai dengan harapan saya. Diperoleh sebanyak 34 yang menjawab sangat setuju, 42 yang menjawab setuju.

Pernyataan 2 yaitu layanan *e-banking* BPRS Bhakti Suemkar sangat memuaskan. Diperoleh sebanyak 18 yang menjawab sangat setuju, dan 58 yang menjawab setuju.

Pernyataan 3 yaitu saya akan menggunakan kembali layanan *e-banking* BPRS Bhakti sumekar dalam bertransaksi . Diperoleh sebanyak 38 yang menjawab sangat setuju, dan 38 yang menjawab setuju.

Pernyataan 4 yaitu saya akan selalu menggunakan layanan *e-banking* BPRS Bhakti sumekar dalam bertransaksi. Diperoleh 33 yang menjawab sangat setuju, dan 43 yang menjawab setuju.

Pernyataan 5 yaitu saya akan mengatakan kepada orang sekitar bahwa layanan *e-banking* BPRS Bhakti sumeka sangat baik. Diperoleh 46 yang menjawab sangat setuju, dan 30 yang menjawab setuju.

Pernyataan 6 yaitu saya akan merekomendasikan layanan *e-banking* BPRS Bhakti Sumekar kepada orang sekitar . Diperoleh 50 yang menjawab sangat setuju, 24 yang menjawab setuju, dan 2 yang menjawab kurang setuju.

$$\text{Skor} = \{(\Sigma \text{STSx1}) + (\Sigma \text{TSx2}) + (\Sigma \text{KSx3}) + (\Sigma \text{Sx4}) + (\Sigma \text{SSx5})\} : (\text{nx6x6})$$

$$\text{Skor} = \{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (2 \times 3) + (235 \times 4) + (219 \times 5)\} : (76 \times 6 \times 6)$$

$$\text{Skor} = \{0 + 0 + 6 + 940 + 1.095\} : 2.736$$

$$\text{Skor} = 2.041 : 2.736$$

$$\text{Skor} = 0,75 \times 100\%$$

$$\text{Skor} = 75\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $76 \times 6 \times 6$. Jumlah responden 76, jumlah pernyataan 6, dan jumlah skor tertinggi tiap butir 6, dan jumlah skor pengumpulan data 2.041. Sehingga variabel kepuasan nasabah (y) menurut persepsi 76 responden di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan yaitu $2.041 : 2.736 = 0,75$ atau 75%.

5. Uji Kualitas Data

Maksud dan tujuan dari uji kualitas data ini adalah untuk mengetahui apakah data dari penelitian ini sudah layak/tidak layak untuk digunakan. Peneliti mengajukan kuisisioner yang berisi 32 pernyataan. 6 butir pernyataan untuk variabel efisiensi (X1), 6 butir pernyataan untuk variabel pemenuhan janji (*fulfillment*) (X2), 4 butir pernyataan untuk variabel Ketersediaan Sistem (*system availability*)(X3), 4 butir pernyataan untuk variabel Privasi (*privacy*)(X4), 6 butir pernyataan untuk variabel Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*)(X5), dan 6 butir pernyataan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y).

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Validitas menunjukkan bahwa ketetapan dan kecepatan alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya. Hasil ini dapat dilakukan dengan uji signifikan, yaitu dengan membandingkan nilai r-tabel dengan r-hitung untuk *degree of freedom* (df)= n-2, dimana n adalah jumlah sampel dan *alpha*0,05. Apabila r-hitung lebih besar daripada r-tabel dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya.

Pada penelitian ini memiliki sampel 74 dan *alpha* 0,05 didapat r-tabel 0,2257. Item kuesioner yang memiliki nilai koefisien korelasi lebih kecil dari pada nilai kritisnya tidak diikutsertakan dalam pengujian selanjutnya.

Setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan program SPSS, seluruh item pernyataan pada variabel X yaitu efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*), privasi (*privacy*),

jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) , serta item pada pernyataan pada variabel Y yaitu Kepuasan Nasabah dinilai valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,2257. Berikut ini adalah koefisien korelasi tiap item pernyataan terhadap skor totalnya.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	r- Tabel	Validitas
Efisiensi	X1.1	0,552	0,2257	Valid
	X1.2	0,868	0,2257	Valid
	X1.3	0,568	0,2257	Valid
	X1.4	0,740	0,2257	Valid
	X1.5	0,895	0,2257	Valid
	X1.6	0,650	0,2257	Valid
Pemenuhan Janji (<i>fulfillment</i>)	X2.7	0,610	0,2257	Valid
	X2.8	0,795	0,2257	Valid
	X2.9	0,681	0,2257	Valid
	X2.10	0,782	0,2257	Valid
	X2.11	0,469	0,2257	Valid
	X2.12	0,592	0,2257	Valid
Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>)	X3.13	0,627	0,2257	Valid
	X3.14	0,888	0,2257	Valid
	X3.15	0,742	0,2257	Valid
	X3.16	0,882	0,2257	Valid
Privasi (<i>Privacy</i>)	X4.17	0,772	0,2257	Valid

	X4.18	0,867	0,2257	Valid
	X4.19	0,758	0,2257	Valid
	X4.20	0,536	0,2257	Valid
Jaminan/kepercayaan	X5.21	0,783	0,2257	Valid
<i>Assurance/trust)</i>	X5.22	0,531	0,2257	Valid
	X5.23	0,659	0,2257	Valid
	X5.24	0,629	0,2257	Valid
	X5.25	0,730	0,2257	Valid
	X5.26	0,493	0,2257	Valid
Kepuasan Nasabah	Y.27	0,908	0,2257	Valid
	Y.28	0,470	0,2257	Valid
	Y.29	0,721	0,2257	Valid
	Y.30	0,895	0,2257	Valid
	Y.31	0,657	0,2257	Valid
	Y.32	0,328	0,2257	Valid

Sumber: Output SPSS, Data Primer yang diolah peneliti, 2021

b. Uji Reliabilitas

Dalam menjaga kehandalan dari sebuah instrumen atau alat ukur, maka peneliti melakukan uji reabilitas. Dimana, instrumen yang dilakukan uji reabilitas adalah variabel yang dinyatakan valid, sedangkan variabel yang dinyatakan tidak valid maka tidak bisa dilakukan uji reabilitas. Pengukuran reabilitas ini menggunakan rumus *Alpha Crombach* dengan bantuan SPSS Ver 23. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Crombach* $>0,600$.

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Efisiensi	0,811	Reliabel
Pemenuhan Janji (<i>fulfillment</i>)	0,723	Reliabel
Ketersediaan Sistem (<i>system availability</i>)	0,798	Reliabel
Privasi (<i>privacy</i>)	0,716	Reliabel
Jaminan/Kepercayaan (<i>assurance / trust</i>)	0,708	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,744	Reliabel

Sumber: Output SPSS, Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Dari keterangan uji reliabilitas diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach* >0,600. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel efisiensi (X1), pemenuhan janji (*fulfillment*) (X2), ketersediaan sistem (*system availability*) (X3), privasi (*privacy*) (X4), jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) (X5) dan kepuasan nasabah (Y) dikatakan reliable.

6. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah suatu data tersebut layak atau tidak layak untuk diteliti dengan mengecek ada atau tidaknya normalitas, multikolinearitas, heterokedstisitas, dan autokorelasi pada model regresi. Sedangkan model regresi linear yang baik yaitu dengan adanya normalitas, dan tidak terjadi multikolinearitas, autokorelasi, dan heterokedstisitas. Pada penelitian ini saya menggunakan SPSS (*Statistical Package for The Social Science*). Adapun uji asumsi klasik yang telah diuji sebagai berikut:

a. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi

ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Cara untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan pada model regresi. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.118	8.480
	X2	.154	6.484
	X3	.162	6.174
	X4	.188	5.318
	X5	.256	3.910

a. Dependent Variable: Y
Sumber : Output SPSS, 2021

Dilihat dari tabel diatas dapat diketahui nilai *tolerance* dari masing-masing variabel $>0,10$ dan nilai VIF dari masing-masing variabel diatas <10 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada variabel yang diteliti tidak terjadi multikolinearitas.

7. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dengan residual satu pengamatan kepengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Banyak sekali cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas, salah satunya adalah dengan melakukan uji Glejser dengan melihat nilai signifikansi yang harus lebih besar dari 0,05. Berikut hasil uji Glejser.

Tabel 4.12
Coefficient^a

Model	Unstandarized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficient Beta	T	Sig.

(Constant)	.600	.472		1.272	.207
TotalX1	-.008	.043	-.064	-.188	.851
TotalX2	.043	.039	.331	1.110	.271
TotalX3	-.065	.047	-.396	-1.360	.178
TotalX4	-.011	.048	-.063	-.234	.816
TotalX5	.006	.030	.045	.193	.848

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Output SPSS, 2021

Dari nilai tabel diatas diketahui nilai signifikansi variabel X1 sebesar 0,851, variabel X2 sebesar 0,271, variabel X3 sebesar 0,178, variabel X4 sebesar 0,816, dan variabel X5 sebesar 0,848. Karena nilai keenam variabel tersebut lebih besar dari nilai Sig. >0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terbebas dari gejala heterokedastisitas.

8. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linear terdapat hubungan yang kuat antara baik positif maupun negative antar data yang ada pada variabel penelitian. Pada uji autokorelasi ini menggunakan uji *Durbin Watson (DW-test)* dengan tabel dibawah ini :

Tabel 4.13

Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Model Summary ^b		Durbin-Watson
			Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.978 ^a	.956	.953	.427	1.864

a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X3, Total_X4, Total_X2, Total_X1

b. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Output SPSS, 2021

Hasil uji autokorelasi diatas menunjukkan nilai Durbin Watson sebesar 1,889 maka untuk menentukan nilai ini terbebas dari autokorelasi dengan

menentukan nilai tabel DW dengan derajat kepercayaan 5%. Pada tabel DW dilihat dari sampel $n=76$ dan jumlah variabel yang digunakan penelitian $k=5$ dan didapat nilai dL dan dU sebagai berikut :

Tabel 4.14
Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi

N	DW	dL	dU	4-dL	4-dU	Keputusan
76	1,864	1,490	1,770	2,509	2,229	Tidak terjadi autokorelasi

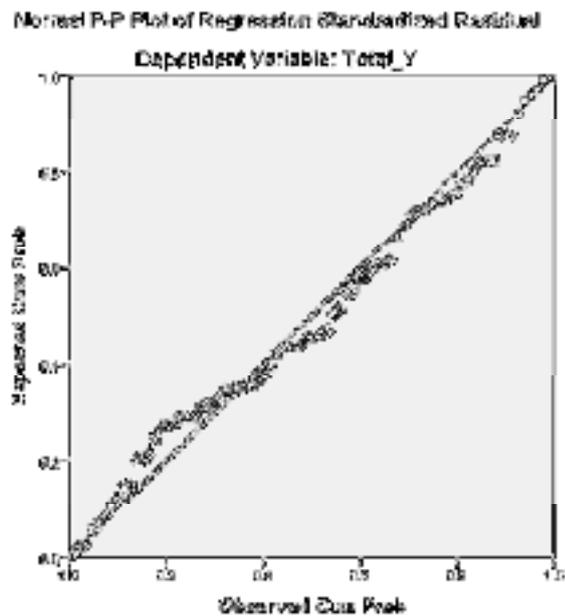
Tabel diatas menyatakan bahwa nilai DW berada diantara nilai dU dan 4-dU ($dU=1,7701 < DW=1,889 < 4-dU=2,229$), sehingga dapat disimpulkan model regresi ini terbebas dari autokorelasi.

9. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah didalam sebuah model regresi variabel independen atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik harusnya berdistribusi normal atau mendekati normal. Cara untuk menguji kenormalan data yaitu dengan menggunakan grafik normal *probability plot* dan uji Kolmogorof-Smirnov. Dilihat dari nilai $Sig > 0,05$ maka data berdistribusi normal begitula sebaliknya. Berikut hasil uji grafik normal *Probability Plot* pada penelitian ini.

a. Uji Grafik Normal *Probability Plot*

Gambar 4.5
Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Normal P.P Plot



Sumber : Output SPSS, 2021

Berdasarkan gambar grafik diatas dapat dilihat bahwa penyebaran data mendekati garis normal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data ini telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji *One-Sample Kolomogrov-Smimov*

Uji normalitas dengan menggunakan Uji *One-Sample Kolomogrov-Smimov*. Dapat dideteksi apakah berdistribusi normal atau tidaknya yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat kepercayaan 5%. Jika nilai *sig probability* lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka data yang dianalisis berdistribusi normal, begitupun sebaliknya.

Tabel 4.15
Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolomogrov-Smimov

		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.41205728
Most Extreme Differences	Absolute	.081

	Positive	.071
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^a

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Output SPSS , 2021

Dari hasil uji normalitas yang menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* diatas, dihasilkan nilai signifikan dari uji normalitas sebesar 0,200 yang mana hasil tersebut lebih besar dari pada 0,05. Dengan demikian disimpulkan bahwa uji tes yang menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* pada penelitian ini adalah berdistribusi normal.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini model persamaan regresi berganda yang disusun untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e$$

Dari hasil analisis menggunakan program SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.16

Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.517	.757		.683	.497
	X1	.584	.069	.622	8.526	.000
	X2	.165	.063	.169	2.640	.010

X3	-.085	.076	-.070	-1.116	.268
X4	.380	.076	.288	4.982	.000
X5	.045	.048	.046	.919	.361

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS Ver 24, 2021

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel diatas diperoleh koefisien variabel independen efisiensi (X1) = 0,584. Variabel independen Pemenuhan Janji (*fulfillment*) (X2) = 0,165. Variabel independen Ketersediaan Sistem (X3) = -0,085. Variabel independen privasi (*privacy*) (X4) = 0,380. Variabel independen Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) (X5) = 0,045.

Konstanta (a) yang didapat sebesar 0,578 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,578 + 0,584 X1 + 0,165 X2 - 0,085 X3 + 0,380 X4 + 0,045 X5 + e$$

Dari model regresi linier diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. a (konstanta) sebesar 0,517 menyatakan bahwa jika variabel independen efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*), privasi (*privacy*), jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*)) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka Kepuasan Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan bernilai 0,517.
- b. Nilai koefisien regresi variabel efisiensi (X1) sebesar 0,584. Jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel efisiensi (X1), maka Kepuasan Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan akan meningkat sebesar 0,584 satuan dengan asumsi variabel-variabel lainnya dianggap tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel pemenuhan janji (*fulfillment*) (X2) sebesar 0,165. Mempunyai arti jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel pemenuhan janji (*fulfillment*) (X2) meningkat sedangkan variabel lain adalah tetap, maka Kepuasan Nasabah BPRS Bhakti

Sumekar Pamekasan meningkat sebesar 0,165 satuan.

- d. Nilai koefisien regresi variabel ketersediaan sistem (*system availability*) (X3) sebesar -0,085. Mempunyai arti jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) (X3) meningkat sedangkan variabel lain adalah tetap, maka Kepuasan Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan menurun sebesar -0,085 satuan.
- e. Nilai koefisien regresi variabel privasi (*privacy*) (X4) sebesar 0,380. Mempunyai arti bahwa jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel privasi (*privacy*) (X4) meningkat sedangkan variabel lainnya tetap, maka Kepuasan Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan meningkat sebesar 0,380.

- f. Nilai koefisien regresi variabel jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) (X5) sebesar 0,045. Mempunyai arti jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) (X5) meningkat sedangkan variabel lainnya tetap, maka Kepuasan Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan menurun sebesar 0,045.
- g. *Standart Error* sebesar 0,757 mempunyai arti seluruh variabel yang ada dalam penelitian ini memiliki tingkat eror/variabel pengganggu sebesar 0,757.

2. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t dilakukan agar mengetahui apakah pada variabel independent efisiensi (X1), pemenuhan janji (*fulfillment*) (X2), ketersediaan sistem (*system availability*) (X3), privasi (*privacy*) (X4), dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) (X5) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependent yaitu kepuasan nasabah (Y) dengan sig α 0,05. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

Dengan melihat antara nilai t-hitung dan t-tabel

- Jika $t_{tabel} > t_{hitung}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika $t_{tabel} < t_{hitung}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan melihat angka probabilitas signifikan

- Jika angka probabilitas signifikan $>0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- Jika angka probabilitas signifikan $<0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4.17

Uji t Parsial

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.517	.757		.683	.497
	Total_X1	.584	.069	.622	8.526	.000
	Total_X2	.165	.063	.169	2.640	.010
	Total_X3	-.085	.076	-.070	-1.116	.268

Total_X4	.380	.076	.288	4.982	.000
Total_X5	.045	.048	.046	.919	.361

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Output SPSS Ver 24, 2021

Dari tabel di atas dapat di ketahui bahwa :

a. Uji t variabel efisiensi (X1)

Hasil perhitungan dari tabel 4.18 variabel efisiensi (X1) secara statistic menunjukkan hasil Sig. 0,00 lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$) dan nilai t hitung 8,526 lebih besar dari t tabel 1,666 ($8,526 > 1,666$) sehingga H_0 di tolak dan H_a di terima. Dapat di simpulkan bahwa variabel efisiensi (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

b. Uji t variabel pemenuhan janji (*fulfillment*) (X2)

Hasil perhitungan dari tabel 4.19 variabel pemenuhan janji (*fulfillment*) (X2) secara statistic menunjukkan hasil Sig. 0,010 lebih kecil dari 0,05 ($0,010 < 0,05$) dan nilai t hitung 2,640 lebih besar dari t tabel 1,666 ($2,640 > 1,666$) sehingga H_0 di tolak dan H_a di terima. Dapat disimpulkan bahwa variabel pemenuhan janji (*fulfillment*) (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

c. Uji t variabel ketersediaan sistem (*system availability*) (X3)

Hasil perhitungan dari tabel 4.19 variabel ketersediaan sistem (*system availability*) (X3) secara statistic menunjukkan hasil Sig. 0,268 lebih besar dari 0,05 ($0,268 > 0,05$) dan nilai t hitung -1,116 lebih kecil dari 1,666 ($-1,116 < 1,666$) sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel ketersediaan sistem (*system availability*) (X3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

d. Uji t variabel privasi (*privacy*) (X4)

Hasil perhitungan dari tabel 4.19 variabel privasi (*privacy*) (X4) secara statistic menunjukkan hasil Sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai t hitung 4,982 lebih besar dari 1,665 ($4,982 > 1,666$) sehingga H_0 di tolak dan H_a di terima. Dapat disimpulkan bahwa variabel privasi (*privacy*) (X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

e. Uji t variabel jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) (X5)

Hasil perhitungan dari tabel 4.19 variabel jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) (X5) secara statistic menunjukkan hasil Sig. 0,468 lebih besar dari 0,05 ($0,361 > 0,05$) dan nilai t hitung 0,919 lebih kecil dari 1,666 ($0,919 < 1,665$) sehingga H_0 di terima dan H_a di tolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) (X5) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

3. Uji Simultan (Uji F)

Uji F simultan berfungsi untuk menguji apakah dari semua variabel bebas yang terdiri dari efisiensi(X1), pemenuhan janji (*fulfillment*)(X2), ketersediaan sistem beroperasi (*system availability*)(X3), privasi (*privacy*)(X4), dan jaminan/kepercayaan *assurance/trust*(X5) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y). Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh signifikan secara serentak terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika $F_{tabel} < F_{hitung}$ maka variabel bebas tersebut tidak memiliki pengaruh secara serentak terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4.18

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276.674	5	55.335	304.172	.000 ^b
	Residual	12.734	70	.182		
	Total	289.408	75			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X3, Total_X4, Total_X2, Total_X1

Sumber: Output SPSS Ver 24, 2021

Dasar pengambilan keputusan pada uji simultan (uji F) dengan melihat nilai F hitung dan F tabel, dan bisa juga melihat nilai angka probabilitas signifikan, disimpulkan sebagai berikut :

- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 di terima dan H_a ditolak
- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima

- c. Jika angka probabilitas signifikan $> 0,05$, maka H_0 di terima dan H_a ditolak
- d. Jika angka probabilitas signifikan $< 0,05$, maka H_0 di tolak dan H_a di terima

Jika dilihat dari tabel 4.18 di atas nilai F hitung sebesar 304,172 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari signifikan 0,05. Sedangkan nilai F tabel nya sebesar 2,36 di dapat oleh persamaan F tabel ($F \text{ tabel} = n(\text{jumlah sampel}) - k(\text{jumlah variabel bebas}) - 1$) jadi ($76-5-1 = 71$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa F hitung $304,172 > F \text{ tabel } 2,36$ maka H_0 di tolak dan H_a di terima. Artinya variabel bebas yang terdiri dari efisiensi(X1), pemenuhan janji (*fulfillment*)(X2), ketersediaan sistem beroperasi (*system availability*)(X3), privasi (*privacy*)(X4), dan jaminan/kepercayaan *assurance/trust*(X5) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y).

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien dterminasi digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Nilai koefisien dterminasi ditentukan dengan melihat nilai *adjusted R square* sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 4.19

Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.978 ^a	.956	.953	.427

a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X3, Total_X4, Total_X2, Total_X1

Sumber: Output SPSS Ver 24, 2021

Hasil analisis pada tabel diatas dapat diketahui dari nilai R square adalah sebesar 0,953. Jadi sebesar 95,3% variabel bebas yang terdiri dari efisiensi (X1), pemenuhan janji (*fulfillment*) (X2), ketersediaan sistem (*system availability*) (X3), privasi (*privacy*) (X4), jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) (X5) mampu mempengaruhi variabel dependent yaitu kepuasan nasabah (Y). Sedangkan

sisanya ($100\% - 95,3\% = 4,7\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan didalam penelitian ini, maka saya sebagai peneliti akan mencoba membahas setiap variabel yang ada dalam penelitian ini. Berikut penjelasan mengenai rumusan masalah yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Efisiensi (X1) pada layanan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan

Hasil uji analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel efisiensi bertanda positif yang berarti variabel efisiensi berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji T (uji parsial) nilai t_{hitung} variabel efisiensi (X1) sebesar 8.526 dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,666. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} ($8,526$) $>$ t_{tabel} ($1,666$) dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya variabel efisiensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas dapat diartikan bahwa variabel efisiensi yang baik akan berdampak baik terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andika Febrianta dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung” yang menyatakan bahwa variabel efisiensi ini mendapat persentase rata-rata 79,9% dan dapat dikategorikan baik yang memiliki nilai positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. dalam hal ini subvariabel efisiensi menggambarkan bahwa bank telah mampu memberikan kecepatan dan waktu yang diberikan untuk nasabah bisa diminimalkan. Hal ini bisa menggambarkan tingkat kepuasan kepada nasabah.³

³ Andika Febrianta dan Indrawati, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung”, *e-Proceeding of Management*, 3 No. 3 (Desember,2016):6

Efisiensi merupakan kemampuan bank untuk membuat situs yang mudah dan sederhana untuk digunakan nasabah.⁴ Maksud dari konsep efisiensi adalah kemampuan bank untuk mencapai suatu tujuan yang optimal (cepat dan tepat) dengan meminimalkan sumber daya yang dikeluarkan. Sumber daya yang dimaksud adalah tenaga, uang dan waktu. Hal ini dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan *e-banking* untuk melakukan transaksi perbankan secara efisien dan menghemat waktu yang digunakan

Perusahaan harus bisa mengembangkan cara yang efektif untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi perbankan dengan lebih cepat, bisa di akses dari mana saja dan dalam 24 jam agar bisa menghemat waktu nasabah. Keunggulan ini perusahaan harus bisa bersaing dan dipertahankan terus menerus, agar perusahaab bisa mendapatkan keuntungan dari luasnya jaringan nasabah baru yang bisa dijangkau serta penghematan biaya layanan karena penggunaan layanan *e-banking* tidak perlu bertatap muka langsung dengan *frontliner* dari setiap bank.

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa efisiensi layanan *e-banking* sudah diterapkan dengan baik untuk mencapai kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang saja uji dengan melihat hasil uji t bahwa variabel efisiensi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Pemenuhan Janji (*fulfillment*) (X2) pada layanan *e-banking* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar pamekasan

Hasil uji analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel pemenuhan janji bertanda positif yang berarti variabel pemenuhan janji berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji T (uji parsial) nilai t_{hitung} variabel pemenuhan janji (X2) sebesar 2,640 dengan nilai signifikansi 0,010 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,666. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} (2,640) > t_{tabel} (1,666)$ dan nilai sig. $0,010 < 0,05$. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya variabel pemenuhan janji berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di

<https://libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view.3194>.

⁴ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*, 164.

BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemenuhan janji berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas dapat diartikan bahwa variabel pemenuhan janji (*fulfillment*) yang baik akan berdampak baik terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ali Arifin dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan *E-S Qual* dan *E-Recs-Qual*” yang menyatakan bahwa variabel pemenuhan janji (*fulfillment*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁵

Pemenuhan janji (*fulfillment*) merupakan kesediaan bank untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang di janjikan kepada nasabah.⁶ Maksud dari pemenuhan janji yang saya uraikan yaitu tentang bagaimana BPRS Bhakti Sumekar ini memberikan layanan terkait pemenuhan harapan pengguna untuk mendapatkan informasi, bertransaksi serta ketersediaan fitur yang ditawarkan lengkap, proses dalam transaksi keuangan sangat cepat serta janji bank bahwa layanan *e-banking* ini dapat digunakan selama 24 jam.

BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan sudah bisa menerapkan layanan yang dijanjikan kepada nasabah. Menurut bapak Hamdan salah satu nasabah yang menggunakan layanan *e-banking* merasa puas dengan layanan yang sesuai dengan harapannya. Hal ini membuat bapak hamdan bisa menjadi nasabah yang loyal sehingga tetap bertransaksi di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan.⁷

Dari pembahasan saya di atas dapat disimpulkan bahwa pemenuhan janji layanan *e-banking* sudah diterapkan dengan baik untuk mencapai kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang saya uji pada hasil uji t yang membuktikan variabel pemenuhan janji berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

⁵ Ali Arifin, “Analisi Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan *E-S-Qual* dan *E-Recs-Qual* (studi pada pengguna layanan BSMNet Bank Syariah Mandiri)”, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2 No. 4 (April,2018):57 <http://download.garuda.go.id/article.php>

⁶ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*, 164.

⁷ Hasil Wawancara peneliti dengan salah satu nasabah yang menggunakan layanan *e-banking* di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan

3. Pengaruh Ketersediaan Sistem (*system availability*) (X3) pada layanan *e-banking* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan

Hasil uji analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel ketersediaan sistem bertanda negatif yang berarti variabel ketersediaan sistem tidak berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji T (uji parsial) nilai t_{hitung} variabel ketersediaan sistem (*system availability*) (X3) sebesar -1.116 dengan nilai signifikansi 0,268 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,666. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} (-1,116) < t_{tabel} (1,666)$ dan nilai sig. $0,268 > 0,05$. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima. Artinya variabel ketersediaan sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel ketersediaan sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas dapat diartikan bahwa variabel ketersediaan sistem (*system availability*) yang baik akan berdampak baik terhadap kepuasan nasabah begitu pula sebaliknya jika ketersediaan sistem (*system availability*) tidak baik maka akan berdampak buruk terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ali Arifin dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan *E-S Qual* dan *E-Recs-Qual*” bahwasanya variabel ketersediaan system (*system availability*) yang memiliki nilai negative dan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan bahwa layanannya belum mampu menyelesaikan masalah teknis pada sistem *internet banking* yang ditawarkan oleh perusahaan.⁸

Ketersediaan sistem (*system availability*) merupakan kemampuan bank untuk membuat fungsi teknis yang benar pada situs bank.⁹ Jadi bank disini haru bisa menyediakan sistem dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan nasabah

⁸ Ali Arifin, “Analisi Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan *E-S-Qual* dan *E-Recs-Qual* (studi pada pengguna layanan BSMNet Bank Syariah Mandiri)”, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2 No. 4 (April,2018):57 <http://download.garuda.go.id/article.php>

⁹ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*, 164.

seperti fungsi pengoperasian situs dan teknisnya harus bisa berjalan dengan baik dan tidak terjadi eror yang bisa memudahkan nasabah menggunakan sistem layanan untuk mencapai kepuasan nasabah.

Setelah saya telusuri ketersediaan sistem di BPRS Bhakti Sumekar masih belum bisa diterapkan dengan baik, karena jasa layanan BPRS ini berbeda dengan bank umum yaitu BPRS tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran sehingga BPRS tidak menghimpun dana dalam bentuk giro dan sertifikat deposito juga BPRS tidak bisa melakukan kegiatan valuta asing. Padahal yang diharapkan nasabah yaitu jasa layanannya bisa bersaing dengan bank umum, agar nasabah bisa melakukan kegiatan yang ada pada bank umum tapi dalam bentuk syariah.

Banyak sekali faktor yang menyebabkan ketersediaan sistem pada layanan *e-banking* di BPRS Bhakti Sumekar ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabahnya, selain dari jasa lalu lintas yang tidak bisa dilakukan pada BPRS, terdapat pada sistemnya yang terjadi eror . Hal ini di buktikan dengan salah satu teman saya yang menjadi nasabah layanan *e-banking* di BPRS Bhakti Sumekar yaitu Sisca Marinda mengatakan bahwa sudah lama tidak membuka akun BBS Mobile akan tetapi saat dia ingin membuka akunnya lagi, akun BBS Mobilenya eror. Hal ini yang membuat teman saya malas menggunakan BBS Mobile dan lebih memilih melakukan transaksi di kantor banknya saja.¹⁰

Dari pembahasan saya diatas dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sistem (*system availability*) layanan *e-banking* masih belum diterapkan dengan baik untuk mencapai kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang saya uji dilihat dari hasil uji t yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh privasi (*privacy*) (X4) pada layanan *e-banking* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan

Hasil uji analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel privasi (*privacy*) bertanda positif yang berarti variabel

¹⁰ Hasil Wawancara peneliti dengan salah satu nasabah yang menggunakan layanan *e-banking* di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan

pemenuhan janji berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji T (uji parsial) nilai t_{hitung} variabel privasi (*privacy*) (X4) sebesar 4,982 dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,666. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} (4,982) > t_{tabel} (1,666)$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya variabel privasi (*privacy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel privasi (*privacy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas dapat diartikan bahwa variabel privasi (*privacy*) yang baik akan berdampak baik terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ika Suwanti dengan judul “Pengaruh Privasi, Reputasi Perusahaan, dan Keamanan Terhadap Kepercayaan Nasaabah pada Layanan *Internet Bnaking* BRI PURWOREJO” yang menyatakan bahwa variabel privasi (*privacy*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹¹

Privasi (*privacy*) merupakan kemampuan bank memberikan kepercayaan pada nasabah agar nasabah merasa aman dan bebas dari resiko¹². Maksud dari privasi ini adalah bagaimana cara bank untuk membuat nasabah yang menggunakan layanan *e-banking* ini merasa aman dan terbebas dari resiko. Karena kerahasiaan dalam melakukan transaksi sangatlah penting bagi nasabah baik itu dalam bentuk data informasi ataupun data keuangan. Dengan hal ini bank sudah menjamin keabsahan segala transaksi dan layanan *e-banking* ini sudah dilindungi dengan nomor pin untuk menjaga privasi nasabah.

Privasi penting karena memungkinkan kepercayaan nasabah. Hal ini, disebabkan karena saat nasabah bertransaksi menggunakan layanan *e-banking*, nasabah bisa menilai elemen yang ada dalam privasi nasabah pada layanan *e-banking* di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan. Privasi dalam layanan *e-banking* harus terus di kembangkan karena menyangkut jaminan hukum terhadap

¹¹ Ika Suwanti, “Pengaruh Privasi, Reputasi Perusahaan, dan Keamanan Terhadap Kepercayaan Nasaabah pada Layanan *Internet Bnaking* BRI PURWOREJO”, *Skripsi Universitas Muhammadiyah Purworejo*, (Agustus,2017): 64

¹² Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*, 165.

perlindungan data nasabah, pengumpulan data pribadi nasabah yang diperlukan untuk aktivitas pada *website*, adanya persetujuan dengan nasabah mengenai penyebaran informasi, kenyamanan yang diberikan bank kepada nasabah dan *website* perusahaan peduli terhadap informasi data pribadi konsumen.

Dari pembahasan saya diatas dapat disimpulkan bahwa privasi (*privacy*) layanan *e-banking* sudah diterapkan dengan baik untuk mencapai kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan dengan hasil penelitian yang saya uji jika dilihat dari hasil uji t yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

5. Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) (X5) pada layanan *e-banking* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan

Hasil uji analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel jaminan/kepercayaan bertanda positif yang berarti variabel jaminan/kepercayaan tidak berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji T (uji parsial) nilai t_{hitung} variabel jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) (X5) sebesar 0,919 dengan nilai signifikansi 0,361 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,666. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} (0,919) < t_{tabel} (1,666)$ dan nilai sig. $0,361 > 0,05$. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima. Artinya variabel jaminan/kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan/kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan.

Berdasarkan uraian diatas, hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *M-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin” yang menggunakan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dimana dengan variabel *assurance* nya tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Disini

Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida mengatakan bahwa *assurance* (keamanan) dalam layanan *m-banking* sangatlah penting untuk mengamankan segala data keuangan. Untuk menambah kepuasan nasabah menggunakan *m-banking* sebaiknya pihak bank melakukan pembaharuan terhadap sistem keamanan seperti mengganti kata sandi dengan sidik jari, hal ini dilakukan untuk mencegah nasabah lupa terhadap kata sandinya.¹³

Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) merupakan kemampuan bank memberikan pelayanan yang nantinya akan menimbulkan kepercayaan nasabah.¹⁴ Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) adalah jaminan dalam memberikan keamanan dan kepercayaan dalam menggunakan *e-banking*. Dalam hal ini, kepercayaan sangat penting untuk menarik perhatian nasabah. Nama baik dan reputasi bank sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. Karena semakin tinggi reputasi bank maka semakin tinggi tingkat keamanan dan kepercayaan nasabah.

Dalam penelitian yang saya buat dengan menyebarkan kuisioner khususnya pada variabel jaminan/kepercayaan ini mungkin sensitif pada nasabah karena saya memberikan pernyataan tentang bank memiliki nama yang sudah dikenal dan memiliki reputasi yang baik. Pada situasi saat ini, banyak sekali bank yang terkena dampak dari pandemic covid 19, contohnya seperti profit menurun karena nasabah sudah jarang melakukan transaksi bank. Hal ini juga berdampak pada BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan dimana reputasi bank ini menjadi menurun karena kalah bersaing sehingga kepercayaan nasabah terhadap bank ini juga berkurang. Hal ini membuat nasabah tidak lagi bertransaksi di BPRS Bhakti Sumekar dan pindah ke bank lain yang reputasi bank nya lebih baik.

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) layanan *e-banking* belum diterapkan

¹³Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida, "Pengaruh Kualitas Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin", *Jurnal INTEKNA*, 19 No. 2 (November 2019): 108, <https://repository.poliban.ac.id/394/>

¹⁴ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*, 165.

dengan baik karena adanya pandemi covid 19 ini. Hal ini sejalan dengan penelitian yang saya uji jika dilihat dari hasil uji t tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

6. Pengaruh efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*), privasi (*privacy*) dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) layanan *e-banking* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan

Dalam pembahasan ini akan menjawab dari rumusan masalah “Apakah layanan *e-banking* yang terdiri dari efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), kesediaan sistem beroperasi (*system availability*), privasi (*privacy*), dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan?”

Setelah saya melakukan uji f diperoleh nilai f hitung 304,172 lebih besar dari f tabel 2,36 ($304,172 > 2,36$) dengan taraf signifikan 0,000 lebih kecil dari sig. α 0,05 ($0,000 < 0,05$) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Selain dari hasil uji f bisa dilihat dari hasil analisis data besarnya koefisien determinasi (R^2). Diketahui hasil dari koefisien determinasi (R^2) adalah 0,953 atau 95,3% yang berarti bahwa variabel efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), kesediaan sistem (*system availability*), privasi (*privacy*), dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) mampu menjelaskan variabel dependent kepuasan nasabah sebesar 95,3%. Sedangkan sisanya ($100\% - 95,3\% = 4,7\%$) dipengaruhi oleh variabel Keartistikan Laman (*site aesthetic*) yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa bahwa variabel efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), kesediaan sistem (*system availability*), privasi (*privacy*), dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dan jika semua dilakukan dengan baik akan berdampak baik juga pada BPRS Bhakti Sumekar.