

**PENGEMBANGAN APLIKASI PENERIMAAN DAN PENGELUARAN KAS BERBASIS
MICROSOFT ACCESS SEBAGAI SARANA PELAYANAN
BUSINESS CENTER BANK MINI ABC SMK JAYA**

Refiana Ruri Widyanita, Susilaningsih dan Elvia Ivada *

*Pendidikan Akuntansi, FKIP Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 57126, Indonesia

refiana.ruri@gmail.com

ABSTRACT

The objective of this research is to investigate the feasibility of Microsoft Access-based cash flow application as a service facility at the Business Center of ABC Mini Bank of Vocational High School JAYA. This research used the Research and Development (R&D) method with the research model ADDIE that modified into three stages, namely: Analysis, Design and Development (ADD). The data of the research were collected through observation, guided interview, questionnaire, and documentation. The subjects of the research were a material expert, a media expert, a practitioner and 21 students assigned as tellers. The data were analyzed by using the statistical descriptive technique of analysis. The result of the research shows that the developed Microsoft Access-based cash flow application as a service facility at the Business Center of ABC Mini Bank of Vocational High School JAYA as proved by the result of validations by the material expert, media expert, and practitioner. They respectively gave scores of 82.5% 76.5%, and 89.5% out of 100%. In addition, the tellers of ABC Mini Bank also gave their response related to the developed application. They gave their response during individual testing and field testing. The results the testing were 81.6% and 88.9% out of 100% respectively.

Keywords: *Business Center, service management, information technology*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kelayakan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* sebagai sarana pelayanan *Business Center* Bank Mini ABC SMK JAYA. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Research and Development* (R&D) dengan model pengembangan ADDIE yang dimodifikasi menjadi tiga tahap yaitu ADD (*Analysis, Design, Development*). Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, pedoman wawancara, angket dan dokumentasi. Subjek uji coba terdiri dari ahli materi, ahli media, praktisi dan peserta didik yang bertugas sebagai petugas *teller* sebanyak 21 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan Aplikasi Penerimaan dan Pengeluaran Kas Berbasis *Microsoft Access* sangat layak digunakan sebagai sarana pelayanan *Business Center* Bank Mini ABC SMK JAYA. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil validasi materi, validasi media dan validasi praktisi yang masing-masing menunjukkan 82,5%; 76,5% dan 89,5% dari kriterium yang ditetapkan (100%). Hasil penelitian juga diperoleh tanggapan dari petugas *teller* Bank Mini terkait aplikasi melalui uji coba perorangan dan uji coba lapangan. Hasil uji coba perorangan dan lapangan masing-masing menunjukkan 81,6% dan 88,9% dari kriterium yang ditetapkan (100%).

Kata kunci: *Business Center, manajemen pelayanan, teknologi informasi*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia salah satunya dapat diwujudkan dengan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi akan mendorong individu atau kelompok untuk memanfaatkan sesuatu yang lebih praktis dengan tujuan agar pekerjaan lebih efektif dan efisien. Salah satu wujud pemanfaatan yang dimaksud adalah pemanfaatan teknologi informasi. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk pengelolaan pelayanan terhadap pelanggan pada suatu perusahaan. Samsudin (2010: 20) mengatakan bahwa pengelolaan adalah upaya mengatur seluruh kegiatan yang terjadi di perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Upaya yang dimaksud adalah mengatur kinerja perusahaan dalam melayani kepentingan pelanggan. Kinerja perusahaan dapat diwujudkan melalui pelayanan yang diberikan karyawan perusahaan kepada pelanggan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Daryanto dan Setyobudi (2014: 135) yang mengartikan pelayanan adalah aktivitas yang terjadi karena adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan perusahaan atau dengan hal yang disediakan perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, baik dan buruknya kinerja perusahaan berarti dapat dinilai dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan kepada pelanggan.

Karyawan perusahaan harus melakukan pelayanan yang baik kepada pelanggan jika kinerja perusahaan ingin dinilai baik oleh pelanggan. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kotler

(2007: 177) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara yang dibutuhkan dengan yang diperolehnya. Pernyataan tersebut didukung oleh McDonald dan Rundle (2008: 175) yang menyatakan, "*Customer satisfaction refers to an attitude or evaluation formed by a customer comparing pre-purchase expectations of what they would receive from the product or service to their subjective perceptions of the performance they.*" Terpenuhinya kebutuhan pelanggan dapat menimbulkan penilaian bahwa harapan pelanggan terpenuhi sesuai dengan kebutuhannya. Hal tersebut berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kinerja karyawan.

Kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi untuk pertumbuhan bisnis suatu perusahaan dan ketidakpuasan pelanggan dapat memunculkan sejumlah risiko bisnis Somad dan Priansa (2014: 32). Perusahaan harus selalu memperhatikan pelayanan yang diberikan karena jika pelanggan merasa puas maka kinerja karyawan perusahaan akan dinilai baik. Hal ini berarti perusahaan harus selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Pelayanan yang baik menurut Wood (2009: 9) yaitu selalu memperlakukan pelanggan dengan hormat. Hormat yang dimaksud adalah hormati waktu yang pelanggan miliki dengan cara tidak membiarkan menunggu lama untuk mendapat pelayanan dari pemilik pelayanan. Pemilik pelayanan harus cepat dalam melakukan pelayanan, sehingga menghargai waktu pelanggan yang mempunyai kepentingan lain.

Pelayanan yang baik terhadap pelanggan dapat diterapkan pada sarana pengembangan kemampuan peserta didik di SMK (Sekolah Menengah Kejuruan). SMK merupakan sekolah dengan mengutamakan pengembangan kemampuan peserta didik yang berperan menyiapkan peserta didiknya agar siap untuk bekerja (Prabandari dan Rasyid, 2015: 2). Sejalan dengan peran tersebut, SMK dapat mendirikan *Business Center* yang kegiatan utamanya disesuaikan dengan tujuan program keahlian di SMK. Fungsi pokok didirikannya *Business Center* di lingkungan SMK menurut Prabandari dan Rasyid (2015: 2) yaitu sebagai sarana belajar praktik secara langsung untuk peserta didik sesuai dengan program keahlian di SMK. Kegiatan belajar praktik di *Business Center* ini diwujudkan dengan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada warga sekolah.

Business Center di SMK dimanfaatkan oleh seluruh warga sekolah untuk kegiatan belajar praktik dan pelayanan. *Business Center* SMK mempunyai beberapa bentuk *Business Center* sesuai dengan program keahlian masing-masing peserta didik. Salah satunya adalah *Business Center* Bank Mini. *Business Center* Bank Mini merupakan sarana praktik yang dimiliki program keahlian akuntansi di SMK. Fungsi Bank Mini adalah sebagai sarana pengenalan kegiatan praktik perbankan dan pelayanan untuk peserta didik, guru dan karyawan. Peserta didik tentu membutuhkan sarana untuk mengaplikasikan teori yang mereka

dapat kedalam sebuah praktik. Praktik yang dimaksud adalah melakukan kegiatan akuntansi, misalnya kegiatan pencatatan bukti transaksi dan kegiatan pembuatan laporan keuangan. Kegiatan ini dapat diwujudkan melalui praktik perbankan yang dilakukan oleh peserta didik SMK program keahlian akuntansi.

Praktik perbankan yang dilakukan di Bank Mini SMK diwujudkan melalui kegiatan pelayanan terhadap nasabah Bank Mini. Zania, Hubeis, dan Raharja (2014: 20) mengemukakan salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan bank adalah teknologi pada sistem pelayanan bank. Penggunaan teknologi pada sistem pelayanan bank diharapkan dapat membantu pekerjaan petugas bank menjadi lebih mudah dan praktis, sehingga pelayanan yang diberikan pada nasabah akan lebih cepat dan tepat. Daryanto dan Setyobudi (2014: 61) mengungkapkan salah satu karakteristik pelayanan adalah mudah dan cepat. Sistem pelayanan yang dimiliki harus dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh petugas Bank Mini. Sistem pelayanan bank tersebut dapat dilengkapi oleh kecanggihan teknologi yang mudah dalam penerapannya. Berdasarkan uraian kedua teori tersebut, Bank Mini dapat menggunakan teknologi dalam pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat kepada nasabah.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di *Business Center* Bank Mini ABC SMK JAYA yang selanjutnya disebut Bank Mini

SMK, kegiatan praktik peserta didik dilakukan melalui pelayanan pada bagian *teller* Bank Mini. Peserta didik belajar praktik sebagai petugas *teller* Bank Mini. Peserta didik belajar melayani nasabah yang melakukan transaksi melalui *teller* Bank Mini. Petugas *teller* Bank Mini adalah petugas yang melayani secara langsung nasabah, sehingga petugas *teller* harus melayani nasabah dengan baik sesuai dengan prosedur pelayanan Bank Mini. Pelayanan ini dapat diwujudkan dengan pelayanan yang cepat dan tepat. Bentuk pelayanan yang dilakukan petugas *teller* adalah melakukan pencatatan transaksi yang terjadi pada bagian *teller* Bank Mini. Pencatatan transaksi yang dilakukan pada bagian *teller* Bank Mini adalah transaksi penerimaan dan pengeluaran uang. Pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas *teller* harus cepat dan tepat, sehingga petugas *teller* memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah Bank Mini. Disisi lain, pencatatan transaksi yang dilakukan petugas *teller* Bank Mini masih lambat, sehingga nasabah harus menunggu lama untuk melakukan transaksi melalui *teller* Bank Mini. Hal tersebut dikarenakan pencatatan transaksi pada bagian *teller* masih menggunakan sistem manual yaitu mengandalkan kemampuan manusia dan belum memanfaatkan teknologi secara optimal.

Informasi yang diperoleh dari petugas *teller* Bank Mini adalah setiap transaksi pada bagian *teller* Bank Mini masih dicatat pada beberapa buku laporan transaksi yang berbeda. Kelemahan manusia seperti kelelahan, kurang cermat dan kurang teliti yang dialami petugas *teller* menyebabkan terjadinya kesalahan pencatatan transaksi di

teller Bank Mini tersebut. Petugas *teller* harus mengulang pencatatan dari awal untuk menemukan kesalahan pencatatan pada hari itu. Penggunaan sistem manual dalam pencatatan transaksi melalui *teller* Bank Mini juga dapat memengaruhi keterlambatan pelayanan dan pelaporan hasil transaksi di Bank Mini. Hal ini dikarenakan petugas *teller* harus menulis ulang di beberapa buku transaksi, sehingga membutuhkan waktu lama untuk melakukan proses pencatatan.

Permasalahan dari pelayanan secara manual dalam penelitian Wahyuni dan Ardoni (2014) menyebabkan lambatnya pelayanan untuk meminjam dan mengembalikan buku di Perpustakaan. Hapsari dan Wardati (2011) juga menjelaskan sistem informasi pembayaran dan tabungan pada Bank Mini SMK Pacitan masih bersifat manual sehingga dalam menyelesaikan proses pembayaran dan menyajikan laporan keuangan mengalami keterlambatan pelayanan. Petugas Bank Mini juga sering melakukan kesalahan dalam pencatatan dan pelaporan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil kajian terdahulu, pelayanan dengan menggunakan sistem manual dapat menimbulkan keterlambatan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut juga terjadi di Bank Mini SMK yang menjadi objek penelitian. Pelayanan Bank Mini SMK menggunakan sistem manual. Sistem manual ini mengakibatkan proses pencatatan transaksi membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu, pelayanan di Bank Mini membutuhkan sarana untuk pencatatan transaksi. Sarana ini diharapkan dapat membantu petugas *teller* Bank Mini dalam melakukan pencatatan transaksi

di *teller* Bank Mini. Hal ini juga menjadi upaya dalam memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah, oleh karena itu sistem pencatatan transaksi pada bagian *teller* Bank Mini perlu dilakukan perubahan. Perubahan itu adalah dari sistem manual menjadi sistem berbasis komputer. Sistem berbasis komputer ini dapat memanfaatkan teknologi agar pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan tepat. Penelitian Wulandari dan Nugroho (2012) juga menjelaskan bahwa pengembangan dengan memanfaatkan teknologi seperti komputer yang dapat mengolah dan menyimpan data lebih efisien, sehingga pekerjaan yang dilakukan akan lebih cepat. Berdasarkan hal tersebut, pengembangan yang dilakukan pada penelitian ini adalah pengembangan dengan memanfaatkan komputer yang dilengkapi dengan *software* berupa program aplikasi *database* yaitu *Microsoft Access*. *Microsoft Access* dikembangkan menjadi aplikasi yang digunakan untuk pencatatan transaksi penerimaan dan pengeluaran kas sebagai sarana untuk pelayanan bagian *teller* Bank Mini.

Pengembangan aplikasi dengan menggunakan *Microsoft Access* dilatarbelakangi adanya manfaat dari *Microsoft Access* yaitu bersifat praktis, mudah digunakan dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pembuatan. *Microsoft Access* merupakan *software* untuk pengelolaan *database*, sehingga dapat menyimpan data dalam jumlah banyak (Haryanto, 2011: 2). *Microsoft Access* juga mu-

dah diperoleh, karena hampir seluruh komputer atau *laptop* yang digunakan oleh pengguna memiliki *software Microsoft Office* yang didalamnya terdapat *Microsoft Access*. Pernyataan tersebut didukung oleh Microsoft Corporation (2016: 1) "*A database is a computer program for storing information in an easily retrievable form.*" Hal ini berarti pengembangan aplikasi dengan menggunakan *Microsoft Access* sesuai dengan fungsi *database* pada *Microsoft Access*. Aplikasi dapat membantu pengolahan data seperti daftar nasabah, data transaksi penerimaan dan pengeluaran uang pada bagian *teller* Bank Mini. Aplikasi juga dapat menghasilkan laporan yang dibutuhkan oleh petugas *teller* Bank Mini. Laporan itu adalah Laporan penerimaan dan pengeluaran kas.

Kelayakan dalam penelitian dan pengembangan aplikasi ini menggunakan dasar teori *Technology Acceptance Model (TAM)*. Teori TAM pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM adalah teori yang menjelaskan perilaku pengguna teknologi yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*believe*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Tujuan TAM adalah untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari penggunaan teknologi yang dapat diterima oleh pengguna (*user*) (Wibowo, 2008). Tujuan TAM tersebut didukung pendapat Surendran (2012:177) bahwa, "*TAM has been widely used model to help understand and explain user behavior in an information system.*

The article has explained the technology acceptance model and the different crucial factors in it". Hal ini berarti teori TAM bertujuan untuk mengetahui sikap atau perilaku pengguna teknologi terhadap penggunaan teknologi yang dipengaruhi beberapa faktor.

Aspek penilaian untuk mengetahui sikap penggunaan teknologi berdasarkan teori TAM antara lain: persepsi kemudahan pengguna, persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan dan perilaku untuk tetap menggunakan. Berdasarkan hasil teori TAM tersebut, kelayakan aplikasi yang dikembangkan dapat mengacu pada teori TAM karena dapat mengetahui penilaian pengguna terhadap aplikasi yang telah digunakan melalui sikap atau perilaku yang ditunjukkan oleh pengguna aplikasi.

Tersedianya sarana pelayanan berbasis teknologi yaitu aplikasi berbasis *Microsoft Access*, dapat mewujudkan pelayanan yang baik di Bank Mini. Aplikasi ini dapat memaksimalkan fungsi komputer dan *laptop* yang tersedia di Bank Mini. Penggunaan aplikasi berbasis *Microsoft Access* ini perlu dilakukan agar pencatatan transaksi penerimaan dan pengeluaran kas pada bagian *teller* Bank Mini dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan tepat. Pelayanan petugas *teller* Bank Mini juga akan dinilai baik oleh nasabah Bank Mini karena nasabah tidak perlu menunggu lama untuk melakukan transaksi di Bank Mini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan aplikasi pencatatan transaksi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* yang layak digunakan sebagai sarana pelayanan *Business Center* Bank Mini SMK JAYA.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian pengembangan (*Research and Development*). Penelitian pengembangan bertujuan untuk menghasilkan produk baru melalui proses pengembangan (Mulyatiningsih, 2013: 161). Produk yang dihasilkan dari penelitian dan pengembangan tidak selalu berbentuk benda atau perangkat keras (*hardware*), seperti buku, modul, alat bantu pembelajaran di kelas atau di laboratorium. Pengembangan juga dapat berbentuk *software* berupa program aplikasi komputer, seperti program aplikasi untuk pengolahan data, pembelajaran di kelas, perpustakaan atau laboratorium, model-model pendidikan pembelajaran, pelatihan, bimbingan, evaluasi, manajemen, dll (Sukmadinata, 2012: 164). Sejalan dengan pendapat tersebut, penelitian ini bertujuan mengembangkan *software* berupa program aplikasi pengolahan *database* yaitu *Microsoft Access*.

Model pengembangan yang digunakan dalam penelitian dan pengembangan ini adalah model ADDIE (*Analysis, Design, Development, Implementation and Evaluations*) yang dimodifikasi menjadi tiga tahap yaitu ADD (*Analysis, Design, Development*). Tiga tahap tersebut kemudian disajikan pada prosedur penelitian yang terdiri dari tiga tahapan yaitu 1) tahap studi pendahuluan, 2) tahap pengembangan dan 3) tahap pengujian.

Subjek uji coba adalah ahli materi, ahli media, praktisi dan petugas *teller* Bank Mini. Data yang diperoleh adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif yang diperoleh adalah data

hasil observasi, data hasil wawancara dan saran dari para ahli, praktisi dan petugas *teller* Bank Mini. Data kuantitatif yang diperoleh adalah skor angket validasi para ahli dan praktisi serta skor angket tanggapan petugas *teller* Bank Mini. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: pedoman wawancara, angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif dan kuantitatif. Analisis data kualitatif digunakan untuk menganalisis hasil observasi dan wawancara pada tahap studi pendahuluan serta hasil komentar dan saran dari para ahli, praktisi dan petugas *teller* Bank Mini. Analisis data kuantitatif yang digunakan adalah statistik deskriptif. Analisis data kuantitatif digunakan untuk menganalisis kelayakan produk yang diperoleh penilaian melalui angket.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini antara lain angket validasi ahli materi, angket validasi ahli media, angket validasi praktisi dan angket tanggapan petugas *teller* Bank Mini. Penilaian aspek pada angket, bersumber dari teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimodifikasi dengan menyesuaikan penelitian yang dilakukan.

Aspek yang dinilai pada angket validasi ahli materi terdiri dari aspek input atau materi, bahasa dan output atau laporan. Angket validasi ahli media terdiri dari aspek desain atau tampilan, navigator (*button*) dan media. Angket validasi praktisi terdiri dari aspek persepsi kemudahan pengguna, persepsi kemanfaatan, sikap

penggunaan dan perilaku untuk tetap menggunakan. Angket tanggapan petugas *teller* Bank Mini terdiri dari aspek persepsi kemudahan pengguna, persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan dan perilaku untuk tetap menggunakan.

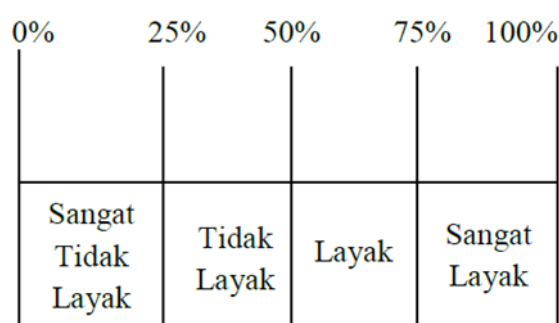
Angket masing – masing menggunakan skala *Likert* pada skala jawaban yang diberikan. Kriteria penilaian angket adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Penilaian Angket

	Kriteria	Skor
Sangat Setuju	(SS)	4
Setuju	(S)	3
Tidak Setuju	(TS)	2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	1

(Sumber: Mulyatiningsih, 2013)

Hasil skor kelayakan dapat ditafsirkan dalam pengertian kualitatif dengan menggunakan *Rating Scale*, seperti gambar 1 di bawah ini:



Gambar 1. *Rating Scale*

Berdasarkan gambar *rating scale* di atas dapat diperoleh kategori kelayakan, seperti pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Kategori kelayakan

Skor	Kategori Kelayakan
>75% - 100%	Sangat Layak
>50% - 75%	Layak
>25% - 50%	Tidak Layak
0% - 25%	Sangat Tidak Layak

(Sumber: Sugiyono, 2016)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian dan pengembangan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* dilakukan melalui tiga tahap yaitu tahap studi pendahuluan, tahap pengembangan dan tahap pengujian. Tahap penelitian dan pengembangan tersebut mengacu pada model pengembangan ADDIE yang berjumlah lima tahap dengan dimodifikasi menjadi tiga tahap yaitu ADD (*Analysis, Design, Development*).

Tahap studi pendahuluan mengacu pada tahap *Analysis*. Tahap *analysis* dilakukan dengan beberapa kegiatan, yaitu: 1) Analisis Bank Mini, berdasarkan analisis Bank Mini diperoleh beberapa informasi antara lain: a) Kegiatan di Bank Mini yaitu kegiatan praktik perbankan. Kegiatan praktik perbankan diwujudkan melalui kegiatan pelayanan terhadap nasabah di Bank Mini. Kegiatan pelayanan ini meliputi kegiatan pencatatan transaksi penerimaan dan pengeluaran kas yang terjadi di *teller* Bank Mini; b) Jenis dan format laporan yang berlaku dan dibuat oleh petugas Bank Mini, yaitu laporan penerimaan dan pengeluaran kas pada bagian *teller* Bank Mini; c) Sarana dan prasarana yang tersedia di Bank Mini, yaitu tersedia seperangkat komputer dan *laptop*; d) Masalah yang terjadi sebelum dilakukan pengembangan produk. Berdasarkan observasi dan wawancara terhadap petugas Bank Mini dapat diketahui bahwa sistem pencatatan transaksi dalam pelayanan bagian *teller* Bank Mini menggunakan sistem manual yaitu mengandalkan kemampuan manusia untuk mencatat setiap transaksi. Hal tersebut dikarenakan pada bagian *teller* belum mengoptimalkan penggunaan

teknologi dalam melakukan pencatatan transaksi. 2) Analisis Kebutuhan Petugas Bank Mini. Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas Bank Mini diketahui bahwa petugas *teller* Bank Mini menginginkan sarana yang dapat mempermudah dan mempercepat untuk melakukan pencatatan transaksi pada bagian *teller* Bank Mini.

Tahap selanjutnya adalah tahap pengembangan produk. Tahap pengembangan produk mengacu pada tahap *design* dan *development*. Kegiatan pada tahap *design* antara lain: 1) Merancang konsep aplikasi di atas kertas. Pada kegiatan ini menghasilkan rancangan konsep aplikasi meliputi pembuatan komponen yang terdapat pada *Microsoft Access* seperti: kerangka tabel, form, *reports* dan macro dengan menyesuaikan transaksi dan laporan transaksi pada bagian *teller* Bank Mini; 2) Mengumpulkan komponen seperti *software* dan *hardware* yang diperlukan seperti *laptop* yang dilengkapi dengan *Microsoft Access*; 3) Mengumpulan data berupa data nasabah tabungan, data nasabah pinjaman dan laporan transaksi yang sudah terjadi di Bank Mini setiap bulannya; 4) Membuat instrumen berupa angket yang digunakan pada kegiatan validasi dan uji coba produk.

Tahap selanjutnya adalah tahap *development*. Pada tahap *development* ini menghasilkan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* yang siap digunakan. Kegiatan yang dilakukan pada tahap *development* adalah kegiatan validasi dan uji coba produk. Kegiatan validasi dan uji coba produk ini bertujuan untuk mengetahui kelayakan produk yang dikembangkan. Kegiatan validasi

dan uji coba produk juga diperoleh saran atau komentar terkait aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access*. Saran atau komentar tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk dilakukan revisi atau perbaikan produk.

Kegiatan validasi produk dilakukan oleh ahli materi, ahli media dan praktisi. Hasil validasi produk diperoleh melalui angket validasi para ahli dan praktisi. Angket validasi produk bersumber dari teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimodifikasi dengan menyesuaikan penelitian. Berdasarkan hasil validasi para ahli dan praktisi diperoleh penilaian bahwa aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* sangat layak digunakan sebagai sarana pelayanan *Business Center Bank Mini*. Hasil kegiatan validasi produk dari para ahli dan praktisi adalah sebagai berikut:

1) Validasi ahli materi dilakukan oleh seorang guru program keahlian akuntansi di SMK JAYA sekaligus guru pengampu praktik perbankan di *Business Center Bank Mini SMK JAYA*. Komponen yang dinilai adalah aspek input atau materi, bahasa dan output atau laporan. Hasil validasi ahli materi menunjukkan 82,5% dari kriterium yang ditetapkan (100%). Hasil validasi ahli materi dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Validasi Ahli Materi

Aspek	Jumlah Item	Skor Maksimum	Skor yang di peroleh
Input atau Materi	5	20	17
Bahasa	2	8	7
Output atau laporan	3	12	9
Jumlah	10	40	33

(Sumber: Data primer diolah, 2017)

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= \frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor ideal}} \times 100\% \\ &= \frac{33}{40} \times 100\% \end{aligned}$$

= 82,5% dari kriterium yang ditetapkan (100%)

Berdasarkan kegiatan validasi produk diperoleh saran dan komentar dari ahli materi. Saran dan komentar dari ahli materi adalah perbaikan penulisan judul tampilan menu, yaitu penulisan "Penyetoran" diganti dengan "Penerimaan Kas" dan "Penarikan" diganti "Pengeluaran Kas".

2) Validasi ahli media dilakukan oleh seorang dosen pendidikan akuntansi Universitas. Komponen yang dinilai adalah aspek desain atau tampilan, Navigator (*Button*) dan media. Hasil validasi ahli media menunjukkan 76,5% dari kriterium yang ditetapkan (100%). Hasil validasi ahli media dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. Hasil Validasi Ahli Media

Aspek	Jumlah Item	Skor Maksimum	Skor yang di peroleh
Desain atau Tampilan	8	32	24
Navigator (<i>Button</i>)	5	20	16
Media	4	16	12
Jumlah	17	68	52

(Sumber: Data primer diolah, 2017)

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= \frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor ideal}} \times 100\% \\ &= \frac{52}{68} \times 100\% \\ &= 76,5\% \end{aligned}$$

dari kriterium yang ditetapkan (100%)

Berdasarkan kegiatan validasi produk diperoleh saran dari ahli media. Saran dari ahli materi antara lain a) Perbaikan *icon* atau gambar pada bagian judul tampilan menu; b) Perbaikan bentuk dan warna pada tampilan Sub Menu; c) Pengurangan gambar pada tampilan aplikasi yang tidak perlu.

3) Validasi Praktisi dilakukan oleh seorang guru program keahlian akuntansi di SMK JAYA sekaligus pengurus *Business Center* Bank Mini SMK JAYA. Komponen yang dinilai adalah aspek persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan dan perilaku untuk tetap menggunakan aplikasi. Hasil validasi praktisi menunjukkan 89,5% dari kriterium yang ditetapkan (100%). Hasil validasi praktisi dapat dilihat pada tabel 5 di bawah ini:

Tabel 5. Hasil Validasi Praktisi

Aspek	Jumlah Item	Skor Maksimum	Skor yang di peroleh
Persepsi Kemudahan Pengguna	5	20	17
Persepsi Kemanfaatan	4	16	7
Sikap Penggunaan	6	24	9
Perilaku Untuk Tetap Menggunakan	4	16	
Jumlah	19	76	68

(Sumber: Data primer diolah, 2017)

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= \frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor ideal}} \times 100\% \\ &= \frac{68}{76} \times 100\% \\ &= 89,5\% \end{aligned}$$

dari kriterium yang ditetapkan (100%)

Berdasarkan kegiatan validasi produk oleh praktisi, tidak diperoleh saran untuk merevisi produk.

Aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* yang sudah divalidasi oleh para ahli dan praktisi, kemudian dilakukan uji coba produk. Uji coba produk bertujuan untuk mengetahui tanggapan dari petugas *teller* terhadap penggunaan produk yang dikembangkan. Uji coba yang dilakukan adalah penginputan data transaksi penerimaan dan pengeluaran kas yang terjadi pada bagian *teller* Bank Mini ke dalam aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access*. Uji coba produk dilakukan melalui dua tahap yaitu uji coba perorangan dan uji coba lapangan.

Tahap pengembangan ini dilakukan uji coba perorangan. Uji coba perorangan dilakukan oleh satu petugas *teller*. Komponen yang dinilai adalah aspek persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan dan perilaku untuk tetap menggunakan aplikasi. Hasil uji coba perorangan diperoleh penilaian bahwa aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* sangat layak digunakan sebagai sarana pelayanan *Business Center* Bank Mini. Hasil uji coba perorangan menunjukkan 81,6% dari kriterium yang ditetapkan (100%). Hasil uji coba perorangan dapat dilihat pada tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6. Hasil Uji Coba Perorangan

Aspek	Jumlah Item	Skor Maksimum	Skor yang di peroleh
Persepsi Kemudahan Pengguna	5	20	17
Persepsi Kemanfaatan	4	16	12
Sikap Penggunaan	6	24	20
Perilaku Untuk Tetap Menggunakan	4	16	13
Jumlah	19	76	62

(Sumber: Data primer diolah, 2017)

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= \frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor ideal}} \times 100\% \\ &= \frac{62}{76} \times 100\% \\ &= 81,6\% \end{aligned}$$

dari kriterium yang ditetapkan (100%)

Berdasarkan kegiatan uji coba perorangan tidak diperoleh saran untuk merevisi produk.

Tahap akhir dari penelitian ini adalah tahap pengujian. Tahap pengujian dilakukan melalui uji coba lapangan. Uji coba lapangan dilakukan oleh 20 petugas *teller*. Komponen yang dinilai adalah aspek persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan dan perilaku untuk tetap menggunakan aplikasi. Hasil uji coba lapangan diperoleh penilaian bahwa aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* sangat layak digunakan sebagai sarana pelayanan *Business Center Bank Mini*. Hasil uji coba lapangan menunjukkan 88,9% dari kriterium yang ditetapkan (100%). Hasil uji coba lapangan dapat dilihat pada tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7. Hasil Uji Coba Lapangan

Aspek	Jumlah Item	Skor Maksimum	Skor yang di peroleh
Persepsi Kemudahan Penggunaan	5	400	362
Persepsi Kemanfaatan	4	320	285
Sikap Penggunaan	6	480	426
Perilaku Untuk Tetap Menggunakan	4	320	278
Jumlah	19	1520	1351

(Sumber: Data primer diolah, 2017)

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= \frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor ideal}} \times 100\% \\ &= \frac{1351}{1520} \times 100\% \\ &= 88,9\% \end{aligned}$$

dari kriterium yang ditetapkan (100%)

Berdasarkan kegiatan uji coba lapangan, tidak diperoleh saran untuk merevisi produk.

Tahap awal dari pengembangan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* adalah tahap analisis. Tahap *analysis* dilakukan dengan mencari informasi terkait hal-hal yang diperlukan untuk pengembangan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access*. Hasil pada tahap *analysis* dapat diketahui bahwa kegiatan di *Business Center Bank Mini ABC SMK JAYA* adalah praktik perbankan. Hal ini sesuai dengan fungsi didirikannya *Business Center* di lingkungan SMK menurut Prabandari dan Rasyid (2015: 2) yaitu sebagai sarana praktik langsung untuk peserta didik. Sari (2016: 348) menyebutkan bahwa praktik di *Business Center Bank Mini SMK* diharapkan dapat meningkatkan ketrampilan peserta didik dalam dunia kerja, sehingga dapat dijadikan pengalaman bagi peserta didik sebagai modal ketika peserta didik lulus nanti. Ketrampilan tersebut dapat dilatih dalam kegiatan praktik perbankan yang dilakukan peserta didik di Bank Mini. Kegiatan praktik perbankan yang dilakukan oleh peserta didik yaitu sebagai petugas

teller Bank Mini.

Bentuk praktik petugas *teller* Bank Mini adalah melakukan pelayanan terhadap nasabah secara langsung. Menurut Wood (2009: 8) kinerja pemilik pelayanan dapat dilihat ketika pemilik pelayanan melakukan pelayanan kepada pelanggan mereka. Kinerja pemilik pelayanan baik maka kepuasan pelanggan tentu akan terpenuhi dan sebaliknya, sedangkan jika kinerja pemilik pelayanan buruk maka kepuasan pelanggan tentu tidak akan terpenuhi. Hal ini berarti petugas *teller* Bank Mini harus memberi pelayanan yang baik untuk nasabah, karena kinerja petugas *teller* dapat dirasakan secara langsung oleh nasabah. Petugas *teller* Bank Mini harus mengetahui pelayanan yang baik terhadap nasabah. Pelayanan yang baik yaitu selalu memperlakukan pelanggan dengan hormat. Hormati waktu mereka dengan cara tidak membiarkan pelanggan menunggu lama. Pemilik pelayanan harus cepat dalam melakukan pelayanan sehingga menghargai waktu pelanggan yang mempunyai kepentingan lain (Wood, 2009: 9).

Bentuk pelayanan yang dilakukan petugas *teller* di Bank Mini adalah melayani transaksi penerimaan dan pengeluaran uang yang dilakukan melalui *teller* Bank Mini. Pelayanan yang dilakukan petugas *teller* Bank Mini kurang cepat dan tepat karena proses pencatatan transaksi pada bagian *teller* Bank Mini masih menggunakan sistem pencatatan manual. Sistem pencatatan manual ini mengakibatkan kesalahan pencatatan dan kurang cepatnya proses pencatatan transaksi, sehingga petugas *teller* membutuhkan sarana untuk

pencatatan transaksi pada bagian *teller* Bank Mini. Sarana ini dapat diwujudkan dengan pengembangan suatu produk yang bertujuan agar petugas *teller* dapat melakukan pencatatan transaksi secara mudah, cepat dan tepat. Bentuk pengembangan produk yang dilakukan yaitu pengembangan aplikasi yang dibuat dengan bantuan teknologi.

Pengembangan aplikasi yang dilakukan merupakan pengembangan *software Microsoft Access* menjadi sebuah aplikasi pencatatan untuk sarana pencatatan transaksi penerimaan dan pengeluaran kas pada bagian *teller* Bank Mini. Pengembangan ini merupakan bentuk pemanfaatan teknologi untuk sarana pelayanan pada bagian *teller* Bank Mini. Hal ini didukung pernyataan Zania, Hubeis dan Raharja (2014: 20) terkait hal-hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan bank yaitu teknologi pada sistem pelayanan bank. Penggunaan teknologi pada sistem pelayanan bank diharapkan dapat membantu petugas bank dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah yang melakukan transaksi di Bank. Penggunaan teknologi ini dapat membantu pekerjaan petugas bank menjadi lebih mudah dan praktis, sehingga pelayanan yang diberikan pada nasabah akan lebih mudah, cepat dan tepat. Penggunaan teknologi pada sistem pelayanan bank juga didukung adanya karakteristik pelayanan yang dikemukakan oleh Daryanto dan Setyobudi (2014: 61) yaitu mudah dan cepat. Pola sistem pelayanan harus dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh petugas dan pengguna layanan. Karakteristik mudah dan cepat ini dapat dilengkapi dengan kecanggihan

teknologi yang mudah dalam penerapannya. Dengan demikian, pelayanan pada bagian *teller* Bank Mini dapat dilengkapi dengan teknologi seperti komputer yang dilengkapi dengan *software*. Hal tersebut sesuai dengan pengembangan yang dilakukan yaitu mengembangkan sebuah aplikasi dengan memanfaatkan teknologi seperti komputer atau laptop yang dilengkapi dengan *software* seperti *Microsoft Access*.

Aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* dirancang dengan menggunakan *software Microsoft Access* dengan memanfaatkan beberapa objek yang terdapat pada *Microsoft Access*. Objek tersebut antara lain: 1) Tabel, digunakan sebagai *database* yang dapat mengolah dan menyimpan data pada aplikasi. Tabel merupakan objek paling utama pada aplikasi ini karena menekankan pada kekuatan proses program pada olah data dan informasi yang dihasilkan (Westriningsih, 2010: 234), sehingga sesuai dengan aplikasi yang dikembangkan yaitu untuk mengolah data transaksi penerimaan dan pengeluaran kas pada bagian *teller* Bank Mini; 2) Form, digunakan untuk membuat setiap tampilan aplikasi, sehingga lebih menarik dalam menggunakan aplikasi; 3) Report, digunakan untuk menampilkan dan mencetak data dalam bentuk laporan, sehingga pengguna aplikasi dengan mudah dan cepat untuk mengakses laporan yang dihasilkan oleh aplikasi; 4) Macro, digunakan untuk membuat rangkaian perintah secara otomatis yang sifatnya sama dan sering digunakan. Macro

dapat digunakan untuk merangkai perintah pada tombol yang terdapat pada aplikasi. Berdasarkan fungsi dari masing-masing objek tersebut dapat mendukung pengembangan aplikasi yang dilakukan dalam penelitian ini.

Aplikasi dibuat dengan gambar, warna dan jenis huruf yang bervariasi dengan tujuan memberikan tampilan aplikasi yang menarik untuk petugas *teller* Bank Mini. Aplikasi juga dilengkapi dengan tampilan petunjuk penggunaan aplikasi, sehingga seluruh petugas *teller* Bank Mini dapat mengetahui tata cara penggunaan aplikasi dan mampu memanfaatkan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* sebagai sarana untuk mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas yang terjadi pada bagian *teller* Bank Mini. Komponen yang terdapat pada tampilan aplikasi dibuat saling berhubungan, sehingga setiap input transaksi dapat secara otomatis menginput data transaksi ke dalam tampilan laporan pada aplikasi. Petugas *teller* tidak perlu membuat format laporan yang baru karena bentuk laporan sudah tersedia dan penginputan transaksi didesain secara otomatis untuk menginput data transaksi pada laporan. Hal ini berarti pengembangan aplikasi yang dilakukan dapat memudahkan dan mempercepat pencatatan transaksi dan pembuatan laporan yang dihasilkan bagian *teller* Bank Mini, sehingga aplikasi diharapkan dapat bermanfaat untuk kegiatan pelayanan yang dilakukan di Bank Mini SMK.

Pengembangan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* terbatas untuk pencatatan transaksi penerimaan dan pengeluaran kas bagian *teller* Bank Mini saja, sehingga hanya dapat menghasilkan laporan akuntansi berupa laporan penerimaan dan pengeluaran kas. Aplikasi juga mempunyai keterbatasan pada proses mencetak laporan yang dihasilkan aplikasi. Komputer atau *laptop* yang digunakan untuk mengoperasikan aplikasi harus terhubung langsung dengan printer. Jika tidak terhubung secara langsung, pengguna harus mengubah tipe penyimpanan laporan dari *Microsoft Access* menjadi *Microsoft Word* atau *Microsoft Excel*. Di sisi lain, perubahan tipe penyimpanan laporan juga akan merubah format laporan seperti hilangnya bagian judul laporan dan garis tabel pada laporan yang dihasilkan. Hal ini berarti laporan yang akan dicetak tidak sesuai dengan format laporan yang sudah didesain pada aplikasi, sehingga komputer atau *laptop* yang digunakan untuk mengoperasikan aplikasi dianjurkan untuk terhubung secara langsung dengan printer.

Berdasarkan hasil validasi oleh para ahli dan praktisi dapat diketahui bahwa aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* sangat layak digunakan sebagai sarana pelayanan *Business Center* Bank Mini SMK. Hasil uji coba diperoleh penilaian dari tanggapan petugas *teller* Bank Mini bahwa aplikasi sangat layak digunakan sebagai sarana pelayanan *Business Center* Bank Mini SMK. Dengan demikian, pengembangan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* sangat layak digunakan sebagai sarana pelayanan *Business*

Center Bank Mini SMK. Penelitian dan pengembangan ini dilakukan hanya sampai pada tahap untuk mengetahui tingkat kelayakan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* saja, sehingga dalam penelitian ini belum dapat diketahui tingkat keefektifan penggunaan aplikasi sebagai sarana pelayanan *Business Center* Bank Mini SMK. Selain itu, kelayakan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* hanya dapat diketahui pada salah satu jenis *Business Center* saja yaitu Bank Mini, sehingga pihak SMK dapat menerapkan aplikasi pada seluruh sistem pelayanan di SMK sebagai sarana untuk menunjang kegiatan pelayanan yang dilakukan di SMK. Pihak SMK dapat mengembangkan atau memodifikasi aplikasi sesuai dengan kebutuhan masing-masing jenis pelayanan yang ada di SMK. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan ke depannya dapat menjadi acuan bagi peneliti lainnya untuk menguji keefektifan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* pada subjek penelitian ini ataupun subjek penelitian lain, sehingga dapat diketahui keefektifan dari penggunaan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access*.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian dan pengembangan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* sangat layak digunakan sebagai sarana pelayanan *Business Center* Bank Mini SMK JAYA.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan

hasil pengembangan dan pembahasan adalah sebagai berikut: 1) Petugas *teller* Bank Mini diharapkan saling berkoordinasi antar sesama petugas *teller* untuk penggunaan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access*. Petugas *teller* Bank Mini dapat berkoordinasi melalui pemberian informasi terkait petunjuk penggunaan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* yang dapat dilihat pada tampilan petunjuk penggunaan aplikasi; 2) Pihak sekolah diharapkan dapat memberikan dukungan fasilitas dalam penggunaan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* di Bank Mini seperti ketersediaan printer yang selalu berada di Bank Mini, sehingga dalam proses pelayanan nasabah maupun pembuatan laporan yang di hasilkan Bank Mini dapat berlangsung secara optimal; 3) Peneliti lain diharapkan dapat menguji keefektifan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access* yang telah dikembangkan pada subjek penelitian ini ataupun subjek penelitian lain, sehingga dapat diketahui keefektifan dari penggunaan aplikasi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis *Microsoft Access*.

DAFTAR PUSTAKA

Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta:Gava Media.

Hapsari, S. & Wardati, I. U. (2011). Rancang Bangun Sistem Informasi Pembayaran dan Tabungan Peserta didik Pada Bank Mini

Artha Mandiri Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri Pringkuku Pacitan. *Jurnal Speed*, 3(2), 55-64. Diperoleh pada 14 Maret 2017, dari <http://http://mahasiswa.mipastkipllg.com/repository/925-940-1-PB.pdf>

Haryanto, A. (2011). *Membuat Aplikasi Sederhana dengan Microsoft Access*. Diperoleh 07 Maret 2017, dari <http://www.IlmuKomputer.com>

Kotler, P & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Terj. Molan Benyamin. Jakarta: Indeks.

McDonald, L. M. dan Rundle, S. R. (2008). Corporate Social Responsibility and Bank Customer Satisfaction: A Research Agenda. *International Journal of Bank Marketing*, 26 (3), 170-182. Diperoleh pada 08 Juni 2017, dari <https://eprints.usq.edu.au>

Microsoft Corporation. (2016). *Microsoft Access 2013TM An Essential Guide (Level 1)*. University of Reading. Diperoleh pada 18 Mei 2017, dari <https://www.academia.edu/people/search?utf8=%E2%9C%93&q=Microsoft+Access+2013%E2%84%A2+An+Essential+Guide+%28Level+1%29>

Mulyatiningsih, E. (2013). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta.

Prabandari, E. T. & Rasyid, A. A. (2015). Pengaruh Pembelajaran Kewirausahaan Melalui Business Center, Prakerin dan Latar Belakang Keluarga Terhadap Kompetensi Berwirausaha. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 5(1), 1-14. Diperoleh pada 05 Juni 2017, dari <http://>

- download.portalgaruda.org/article.php
- Samsudin, S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sari, F. E. W. (2016). Minat Dan Perilaku Wirausaha Peserta didik Kelas X Program keahlian Akuntansi Yang Mengikuti Praktik Bisnis Di Business Center SMK Negeri 1 Depok Tahun Ajaran 2015/2016. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 5(4), 346-355. Diperoleh pada 19 Mei 2017, dari <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/ekonomi/article/view/4109>
- Somad, R. & Priansa, D. J. (2014). *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Surendran, P. (2012). Technology Acceptance Model: A Survey of Literature. *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)*, 2 (4), 175-178. Diperoleh pada 27 Juli 2017, dari <http://thejournalofbusiness.org/index.php/site/article/view/161>
- Wahyuni, P. & Ardoni (2014). Perancangan Database Peminjaman dan Pengembalian Buku Di Perpustakaan SMK N 1 Padang Panjang Berbasis *Microsoft Access*. *Jurnal Ilmu Informatika Perpustakaan dan Kearsipan*, 3(1), 1-7. Diperoleh pada 02 Mei 2017, dari <http://konferensi.nusamandiri.ac.id/prosiding/index.php/sniptek/article/view/339/336>
- Wibowo, A. (2008). Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Jomfikom*, 2(1), 1-8. Diperoleh pada 18 Juni 2017, dari https://www.researchgate.net/publication/228997997_Kajian_Tentang_Perilaku_Pengguna_Sistem_Informasi_Dengan_Pendekatan_technology_Acceptance_Model_TAM.
- Wood, I. (2009). *Layanan Pelanggan: Cita Praktis, Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wulandari, T. Y. & Nugroho, G. K. (2012). Sistem Komputerisasi Penggajian Guru Pada Sekolah Menengah Pertama 2 Sambungmacan. *Jurnal Speed*, 4(3), 45-50. Diperoleh pada 14 Maret 2017, dari <http://www.ijns.org/journal/index.php/speed/article/view/913>
- Westriningsih. (Ed). (2010). *Panduan Praktis Microsoft Office 2010*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Zania, I., Hubeis, M. & Raharja, S. (2014). Peran Produk Perbankan, Mutu Pelayanan dan Nasabah bagi Kinerja PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Di KCU Utama Jakarta. *Jurnal Manajemen IKM*, 9 (1), 13 – 21.