

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG
2012

SIDANG SKRIPSI 2012

"PERANAN APLIKASI INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH MITRA USAHA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT KARYAJATNIKA SADAYA BANDUNG CABANG LEUWI PANJANG".



Latar Belakang Penelitian

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Hipotesis

Maksud dan tujuan penelitian

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Metode Penelitian

Hasil Uji

Analisis dan Pengujian Hipotesis

Oleh:
Nama: Fridona M.G
NIM: 10508921
MI-K

Latar Belakang Penelitian

Latar Belakang

Pertumbuhan yang besar berbasis layanan internet, Internet Bangking (IB) sebagai produk jasa usaha loket pembayaran untuk nasabah sebagai mitra usaha di BPRKS Bandung.
Kendala:

- kendala pada saat pengoperasian secara teknis dari sisi user.
- Fasilitas *internet banking*
- Belum adanya penelitian terhadap implementasi internet bangking yang ternyata masih ditemukan keluhan dari pihak user

Latar Belakang Penelitian

Identifikasi dan Rumusan Masalah

1) Bagaimana Sistem aplikasi internet bangking yang sedang berjalan di PT. BPRKS Bandung.
2) Bagaimana tanggapan *mitra usaha* atas implementasi aplikasi nternet bangking di PT. BPRKS Bandung dan permasalahan apa saja yang yang sering di hadapi.
3) Bagaimana tingkat kepuasan *mitra usaha* setelah menggunakan *aplikasi internet bangking PT. BPRKS* Bandung sebagai media pembayaran online terhadap fasilitas internet bangking yang diberikan.
4) Bagaimana peranan layanan aplikasi aplikasi internet banking terhadap kepuasan Mitra usaha PT. BPRKS.

Tujuan Penelitian



:. Tujuan Penelitian

A. Untuk mengetahui bagaimana sistem aplikasi internet bangking yang sedang berjalan di PT. BPRKS Bandung.

B. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan mitra usaha atas implementasi aplikasi internet bangking di PT. BPRKS Bandung dan permasalahan apa saja yang yang sering di hadapi.

C. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mitra usaha setelah menggunakan aplikasi internet bangking PT. BPRKS Bandung sebagai media pembayaran online terhadap fasilitas internet bangking yang diberikan.

D. Untuk mengetahui bagaimana peranan kinerja layanan apliasi aplikasi internet banking terhadap kepuasan Mitra usaha PT. BPRKS.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

***Kinerja Software* Aplikasi Internet banking**

(Variabel X)

Faktor/dimensi yang berkaitan dengan sifat-sifat operasional software aplikasi internet banking sebagai produk jasa pembayaran online (PPOB) yaitu:

Correctness

Reliability

Efficiency

Integrity

Usability

McCall (2002:611)

Kepuasan User (Variabel Y)

Penggolongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan *user* implementasi dan kinerja produk yang dirasakan oleh user dengan harapannya. *Dimensi Kualitas Layanan secara online* yaitu:

Efficiency

Reliability

Responsiveness

Fulfillment

Privacy

Parmita Saha dan Yanni Zhao (2005)

Bagan Kerangka Pemikiran

(Kotler, 2002) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.

Variabel

Var X

McCall

1. Kebenaran (Correctness)
2. Reliabilitas (Reliability)
3. Efisiensi (Efficiency)
4. Integritas (Integrity)
5. Kemampuan (Usability)

Var Y

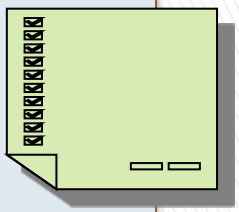
Parmita Saha dan Yanni Zhao

1. Efficiency
2. Reliability
3. Responsiveness
4. Fulfillment
5. Privacy

Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah nasabah mitra usaha yang menggunakan Aplikasi internet bangking di PT. BPRKS Bandung.

Sumber Data



:. **Data primer:**
Diperoleh secara langsung dari obyek yang diteliti baik dari pribadi (responden)

:. **Data sekunder:**
Dokumen-dokumen yang di dapatkan langsung dari PT. BPRKS

Penentuan Sampel

Populasi

Didefinisikan sebagai kumpulan dari subjek atau pengukuran

Populasi yang diteliti:
mitra Internet Bangking yang terdaftar sebagai mitra usaha di PT. BPRKS dan aktif melakukan transaksi di wilayah kota Bandung

Sampel

Sampel yaitu sebagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah sampel yang di teliti Adalah 20% Dari total populasi sebanyak 117 responden

Hipotesis

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang diberikan peneliti yang diungkapkan dlam pernyataan yang akan diteliti. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dituangkan diatas, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut: “APLIKASI INTERNET BANGKING BERPERAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MITRA USAHA PT. BPRKS BANDUNG”.

Teori Kepuasan Pelanggan

Rumus indeks kepuasan pelanggan:

$$S = P/E \times 100\ \%$$

Keterangan:
S = Indeks Kepuasan Pelanggan
P = harapan pelanggan
E = persepsi pelanggan)

Indeks kepuasan mitra usaha yaitu sebesar 0,86

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan (field research).
Data primer didapatkan melalui teknik *kuisioner, (random sampling)*

Skala Pengukuran

Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuisioner yang memenuhi pernyataan tipe 5 skala ***Likert***

Hasil uji

Hasil penelitian menunjukan 65,64% dari 117 responden menyatakan setuju, yang berarti bahwa sistem aplikasi internet bangking berjalan baik.

Kepusan responden atas implementasi sistem hanya mencapai 0,86.

Korelasi antara sistem aplikasi internet banking dan kepuasan nasabah mitra usaha adalah sebesar 0,717. Nilai ini bermakna secara statistic.

Peranan sistem aplikasi internet banking terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 51,4%.

Uji Reliabilitas

Pengertian

Reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik yang terkait dengan keakuratan, ketelitian dan konsistensi

Uji reliabilitas

Uji reliabilitas yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah α-cronbach. metode *alpha-cronbach* dengan rumus sebagai berikut.

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum_{i=1}^{k} S_i^{\,2}}{S^{2}_{total}}\right)$$

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

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

Analisis korelasi

Secara konvensional istilah validitas

Dapat diartikan sebagai ukuran empiris yang mencerminkan arti yang sebenarnya dari konsep yang sedang dipelajari.

Penilaian Untuk Validitas

Dalam penulisan penelitian ini setiap dimensi ini dikorelasikan dengan total skor keseluruhan maka menghasilkan *koefisien korelasi*

Rumus Korelasi *Pearson Product Moment* adalah:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2) - (\sum x)^2 (n\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Analisis korelasi

Correlationproduct moment

Responden	X	Y	X2	Y2	XY
TOTAL	4145	85,08	149459	65,46	3083,62

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

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

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

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

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

Penilaian Untuk Validitas

Dalam penulisan penelitian ini setiap dimensi ini dikorelasikan dengan total skor keseluruhan maka menghasilkan *koefisien korelasi*

Analisis korelasi

Correlationproduct moment

Correlations

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

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

Koefisien Determinasi

Metoda Analisis KD

Digunakan dengan tujuan untuk melihat korelasi (hubungan) antara 2 variabel X dan Y dengan menggunakan *korelasi person*. Diharapkan dengan metoda penelitian asosiatif dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala atau fenomena.

Koefisien Determinasi

Digunakan untuk melihat besarnya peranan variabel X terhadap Variabel Y

$$\mathbf{Kd = r^2 \times 100\%}$$

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R-square) merupakan nilai yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap perubahan variabel dependen.

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

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

Koefisien determinasi sebesar 51,4% menunjukkan bahwa 51,4% perubahan pada kepuasan nasabah mitra usaha BPR Karyajatnika Sadaya Bandung disebabkan oleh aplikasi internet banking

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis

Dua hipotesis yang akan digunakan untuk uji statistik
hipotesis nol (Ho)
hipotesis alternatif (H1)

Dengan perumusan sebagai berikut :

Ho : $\rho = 0$,
Software Aplikasi Internet Bangking tidak berperan dalam meningkatkan Kepuasan Mitra usaha PT. BPRKS

H1 : $\rho \neq 0$,
Software Aplikasi Internet Bangking berperan dalam meningkatkan Kepuasan Mitra usaha PT. BPRKS

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis

Ho: ρ = 0	**Aplikasi internet banking yang disediakan oleh BPR Karyajatnika Sadaya Bandung tidak berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah mitra usaha**
Ha: ρ ≠ 0	**Aplikasi internet banking yang disediakan oleh BPR Karyajatnika Sadaya Bandung berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah mitra usaha**

nilai statistik uji t:

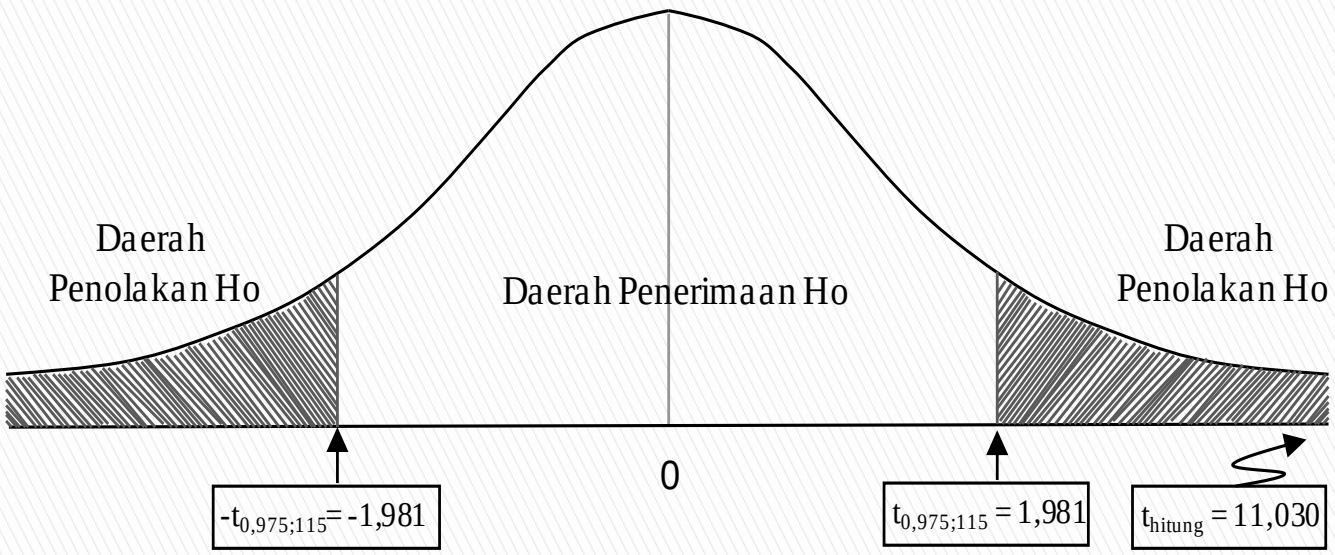
$$t_{hitung} = r_{xy} \times \sqrt{\frac{n-2}{1-\left(r_{xy}\right)^2}}$$

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

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

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis



Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho

Tabel T= 1,981 (0,975;115)
Thitung = 11,030
N-2= 115

SEKIAN
dan
TERIMAKASIH