



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *INTERNET*
BANKING DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-
SERVQUAL PADA BANK XYZ**

TESIS

NICOLAS HERYANTO

55114310047

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
TAHUN 2017**



ANALISIS KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL PADA BANK XYZ

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
NICOLAS HERYANTO
55114310047
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
TAHUN 2017

ABSTRAK

Penelitian ini mencoba untuk melakukan analisa kualitas layanan *internet banking* bank XYZ dengan tujuan untuk mengetahui atribut pada kualitas layanan *internet banking* yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Metode yang digunakan adalah E-SERVQUAL dengan menggunakan enam dimensi yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness* dan *contact*. Teknik analisis untuk menguji hipotesis menggunakan uji dua sisi dan *Importance Performance Analysis* untuk membandingkan penilaian pengguna terhadap persepsi aktual dan harapan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuisioner dan wawancara ke pengguna *internet banking*. Hasil pengumpulan data diolah dengan menggunakan program SPSS versi 22. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna pada masing-masing dimensi kualitas layanan *internet banking* yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness* dan *contact*. Ditemukan empat dimensi yang berada pada kuadran I yang perlu ditingkatkan oleh manajemen yaitu : *efficiency*(E1), *efficiency*(E4), *fulfillment*(F5), dan *reliability*(R9), dan empat dimensi berada pada kuadran II yang perlu dipertahankan yaitu *reliability*(R8), *privacy*(P13), *responsiveness*(RP14), *responsiveness*(RP15) dan *contact*(C17). Manajemen bank dapat menggunakan hasil penelitian sebagai strategi untuk meningkatkan atau mempertahankan kualitas layanan *internet banking*.

Kata Kunci : Persepsi, Harapan, E-SERVQUAL, *Importance Performance Analysis*.

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research tries to analyze the quality of internet banking service of XYZ Bank with the aim to know attribute on internet banking service quality which need to be improved and maintained. The method used is E-SERVQUAL by using six dimensions of efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness and contact. Analytical techniques to test hypotheses using two-sided test and Importance Performance Analysis to compare user ratings against actual perceptions and expectations. In this study researchers used questionnaires and interviews to internet banking users. The results of data collection processed by using SPSS program version 22. The results prove that there is a difference between the actual perception and the ideal expectations of users in each dimension of quality internet banking services that is efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness and contact. The four dimensions found in quadrant I that need to be improved by management are: efficiency (E1), efficiency (E4), fulfillment (F5), and reliability (R9), and four dimensions are in quadrant II that need to be maintained ie reliability (R8), Privacy (P13), responsiveness (RP14), responsiveness (RP15) and contact (C17). Bank management can use the results of research as a strategy to improve or maintain the quality of internet banking services.

Keywords: Perception, Expectation, E-SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA)

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Layanan *Internet Banking* Dengan
Menggunakan E-SERVQUAL Pada Bank XYZ

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Nicolas Heryanto

NIM : 55114310047

Program : Magister Manajemen

Mengesahkan

Pembimbing

(Dr. Ahmad H. Sutawidjaya M.Com, M.Phil, CSCP)

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Kualitas Layanan *Internet Banking* dengan
Metode E-SERVQUAL Pada Bank XYZ

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Nicolas Heryanto

NIM : 55114310047

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 02-09-2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bekasi, 02-09-2017


Nicolas Heryanto

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa serta atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal tesis yang berjudul : Analisis Kualitas Layanan *Internet Banking* Dengan Metode E-SERVQUAL Pada Bank XYZ.

Proposal tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mengikuti sidang tesis untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program Studi Magister Manajemen di program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian proposal tesis ini, dan secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terma kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Ahmad H.Sutawidjaya M.Com, M.Phil, CSCP, sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, semangat, bimbingan dan mengarahkan penulis selama penyusunan proposal tesis ini, kepada Dr. Ir. Rosalendro Eddy, MM sebagai dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan pada proses sidang, dan kepada Dr. Ahmad Badawi S.E., MM selaku ketua sidang.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada ketua Program Studi Dr. Aty Herawati, M.Si. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staff administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada istri dan anak anak yang tercinta , yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulis ini dapat memberi sumbangsih dalam dunia pendidikan.

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	6
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2 Perumusan Masalah.....	6
1.2.3 Batasan Masalah.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Maksud Penelitian.....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
 BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	9
2.2 Visi dan Misi Bank.....	11
2.3 Lingkup dan Bidang Usaha.....	11
2.4 Sumber Daya.....	12
2.5 Tantangan Bisnis.....	14
2.6 Proses Bisnis Perusahaan.....	14
 BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Pustaka.....	18
3.1.1 E-SERVQUAL.....	18
3.1.2 Konsep Persepsi dan Harapan.....	22
3.2 Penelitian Terdahulu.....	23
3.3 Kerangka Pemikiran.....	29
3.4 Hipotesis Penelitian.....	31
 BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis/Desain Penelitian	35
4.2 Variabel Penelitian.....	36
4.2.1 Definisi Konsep.....	36

4.2.2	Definisi Operasional.....	37
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
4.4	Jenis dan Sumber Data.....	41
4.5	Teknik Pengumpulan Data.....	42
4.6	Teknik Analisis Data.....	43
4.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument.....	43
4.6.1.1	Pengujian Validitas.....	43
4.6.1.2	Pengujian Reliabilitas.....	44
4.6.2	Uji Hipotesa.....	44
4.6.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	47
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1	Jenis/Desain Penelitian.....	51
5.1.1	Uji Validitas.....	51
5.1.2	Uji Reliabilitas.....	52
5.1.3	Uji Hipotesa.....	53
5.1.4	Analisa <i>Importance Performance Analysis</i>	63
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan.....	76
6.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....		83
LAMPIRAN.....		87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		106

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1.1	Top Brand Award Index 2016	2
1.2	Daftar Bank Beserta Alamat Situs <i>Internet Banking</i>	6
3.1	Penelitian Terdahulu	23
4.1	Dimensi Variabel E-SERVQUAL	37
4.2	Jawaban Skala Likert Yang Diberi Skor	42
5.1	Hasil Uji Validitas	52
5.2	Hasil Uji Reliabilitas Harapan	52
5.3	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja	53
5.4	Hasil Uji Tes Paired Samples Statistic	54
5.5	Hasil Uji Tes Paired Samples Correlations	56
5.6	Hasil Uji Tes Paired Samples Test	63
5.7	Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian dan Rata-Rata Aktual dan Harapan	64

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1.1	Pertumbuhan <i>internet banking</i> di Indonesia	3
1.2	Jumlah pengguna <i>e-banking</i> posisi 31 Desember 2014	4
1.3	Jumlah Pengguna Terdaftar <i>Internet Banking</i> Bank XYZ Periode Tahun 2011 – Tahun 2016	4
1.4	Jumlah Komplain Pengguna <i>Internet Banking</i> Bank XYZ Periode Tahun 2012 –Tahun 2016	5
2.1	Sejarah Singkat Perusahaan	9
2.2	Milestone 9 tahun terakhir Bank XYZ	10
2.4	Lingkup dan Bidang Usaha Bank XYZ	12
2.5	Data Pegawai Bank XYZ Akhir Tahun 2016	13
2.6	Struktur Organisasi Bank XYZ	14
2.7	Proses Bisnis Bank XYZ	15
3.1	Model E-SERVQUAL	21
3.2	Proses Terjadinya Kepuasan dan Ketidakpuasan Berdasarkan Kesesuaian Harapan dan Persepsi	22
3.3	Kerangka Pemikiran	30
4.1	Uji <i>Dependent T-test</i>	47
4.2	<i>Importance Performance Matrix</i>	49
5.1	Hasil Uji <i>Dependent T-test</i> Pada Dimensi <i>Efficiency</i>	57
5.2	Hasil Uji <i>Dependent T-test</i> Pada Dimensi <i>Fulfillment</i>	58
5.3	Hasil Uji <i>Dependent T-test</i> Pada Dimensi <i>Reliability</i>	59

No	Judul Gambar	Halaman
5.4	Hasil Uji <i>Dependent T-test</i> Pada Dimensi <i>Privacy</i> IX	60
5.5	Hasil Uji <i>Dependent T-test</i> Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	61
5.6	Hasil Uji <i>Dependent T-test</i> Pada Dimensi <i>Contact</i>	62
5.7	<i>Importance Performance Matrix</i>	75



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Kuisisioner Penelitian	87
2	Jumlah Setiap Dimensi Hasil Kuisisioner Untuk Persepsi Aktual	92
3	Jumlah Setiap Dimensi Hasil Kuisisioner Untuk Persepsi Harapan	95
4	Hasil Uji Reliabilitas Dari Persepsi Aktual	98
5	Hasil Uji Reliabilitas Dari Persepsi Harapan	100
6	Hasil Uji Validitas Dari Persepsi Aktual	102
7	Hasil Uji Validitas Dari Persepsi Harapan	103
8	Hasil Uji Paired Sample Test	104
9	T Tabel Uji Dua Sisi	105

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA