

ABSTRACT

This study was conducted with the intent and purpose is to collect data and information on how customer perceptions about the performance of internet banking services, influence the performance of BNI's internet banking service to customer satisfaction, influence the performance of BNI's internet banking service to customer loyalty, and influence customer satisfaction to loyalty customer. In the analysis adopted the ES-Qual-dimensional scale developed by Parasuraman et al. (2005) as a measurement of customer satisfaction in e-service quality in online transactions consisting Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, and Contact. Population is taken from customers BNI in Jabotabek area with selected samples of customers who have made activation was or was ever used internet banking BNI, while data collection is done in a primary (questionnaires and interviews) and secondary (and other supporting data).

From the results of the study revealed that the performance of internet banking services BNI in general can be quite good according to customers' perceptions. BNI customer loyalty, it seems more influenced by the performance aspects of internet banking service itself with an indicator which gives the dominant contribution consists of Fulfillment, Privacy, and Responsiveness. Internet banking affected performance on customer satisfaction, customer satisfaction and ultimately have an impact on customer loyalty.

Keywords: performance, customer satisfaction, customer loyalty

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Studi ini dilakukan dengan maksud dan tujuan adalah untuk menggali data dan informasi terhadap bagaimana persepsi nasabah tentang kinerja layanan internet banking BNI, pengaruh kinerja layanan internet banking BNI terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kinerja layanan internet banking BNI terhadap loyalitas pelanggan, dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Dalam analisis mengadopsi skala dimensi E-S-Qual yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (2005) sebagai pengukuran kepuasan nasabah pada layanan e-kualitas dalam transaksi online yang terdiri *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact*. Populasi yang diambil adalah nasabah BNI di Jabotabek dengan sampel dipilih nasabah yang telah melakukan aktivasi yang sedang atau pernah menggunakan internet banking BNI, sedangkan pengumpulan data dilakukan secara primer (kuisisioner dan wawancara) dan sekunder (data pendukung lainnya).

Dari hasil penelitian terungkap bahwa kinerja layanan internet banking BNI pada umumnya dapat dikatakan cukup baik menurut persepsi nasabahnya. Loyalitas nasabah BNI, tampaknya lebih banyak dipengaruhi oleh aspek kinerja layanan internet banking itu sendiri dengan indikator yang memberikan kontribusi dominan terdiri dari *Fulfillment*, *Privacy*, dan *Responsiveness*. Kinerja internet banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan pada akhirnya kepuasan nasabah berdampak terhadap loyalitas nasabah.

Keywords: kinerja, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah

PENGESAHAN

Judul : Analisis Kinerja Internet Banking BNI Dalam
Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Berdampak
Pada Loyalitas Nasabah

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Rizaldy

NIM : 55107110120

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 21 Februari 2011

Mengesahkan :

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, M.S.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Baruna Hadibrata, SE, MM

Yhani Mardhani, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : **Analisis Kinerja Internet Banking BNI Dalam Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Berdampak Pada Loyalitas Nasabah**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Rizaldy

N I M : 5510 711 0120

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 21 Februari 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 21 Februari 2011

(materai Rp.6000)

Rizaldy

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Thesis ini, Thesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaian Thesis ini telah melibatkan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, perorangan maupun lembaga yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian Thesis ini. Tanpa dorongan, perhatian dan bantuan berbagai pihak, penulisan Thesis ini tidak akan dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat yang disebutkan dibawah ini :

- Bapak Dr. Baruna Hadibrata, SE. MM. dan Bapak Yhani Mardani, MM, selaku Pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan selama penyusunan Thesis ini. Beliau dengan penuh perhatian dan tidak mengenal lelah telah menyediakan waktu membimbing, mendorong dan mendukung penulis menyelesaikan Thesis ini. Demikian pula pada proses penelitian lapangan beliau dengan penuh kearifan telah memberikan arahan dan motivasi tinggi dan membimbing sepenuhnya agar penelitian dapat diselesaikan.

- Bapak Dr. Husein Umar SE. MM. MBA., Ibu Rina Astini MM., dan Bapak Endi Rekarti, MM., selaku penguji yang memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan Thesis ini. Beliau, selalu mendorong dan memberi semangat dalam menuntaskan penyusunan Thesis dan selalu mendorong penuh agar penulisan Thesis ini segera dapat diselesaikan.
- Para dosen serta para staf akademik dan administrasi dan rekan-rekan Mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Mercubuana, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjadi teman diskusi dan juga memberikan dukungan, semangat, masukan-masukan, dan saran-saran di saat suka maupun duka dalam penyusunan dan perbaikan Thesis ini.
- Jajaran pimpinan BNI yang telah memberikan izin dan dorongan bagi penulis untuk dapat menuntut ilmu ke jenjang program Magister Manajemen.
- Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis haturkan kepada orangtua tercinta Muchlis Adnan dan Lizarny serta papa Deddy Hamzah dan mama Arlinda, istriku Vico Maya Deliani, anak-anakku Raivan Farraz Anrivy, Rafael Fathin Anrivy, dan Ranasha Fahima Anrivy yang sangat saya sayangi serta kakak dan adik yang selalu mendorong penulis untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, yang tidak pernah berhenti memberikan dorongan, semangat, pengorbanan lahir dan bathin serta doa yang tulus, sehingga penulis dapat mengikuti pendidikan dan menyelesaikan Thesis ini.
- Kepada semua pihak yang telah banyak membantu penyelesaian Thesis ini, maka dengan kesempatan ini penulis sampaikan terima kasih yang setulusnya,

semoga Tuhan selalu memberikan pahala, rahmat dan nikmat-Nya kepada kita semua. Amin.

Penulis menyadari Thesis ini masih banyak kekurangannya, untuk itu kritik dan saran selalu penulis harapkan. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan semoga Thesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

Jakarta, Januari 2011

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan	11
1.4 Manfaat dan Kegunaan	11
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	12
2.1 Sejarah Perusahaan	12
2.2 Lingkup Bidang Usaha	14
2.3 Sumber Daya	14
2.4 Tantangan Bisnis.....	15
2.5 Proses Bisnis	16
BAB III KAJIAN PUSTAKA	18
3.1 Kajian Pada Riset dan Pengkajian Teoritis Sebelum nya.....	18
3.2 Rerangka Pemikiran	26
3.3 Hipotesis.....	27
BAB IV METODE RISET	28
4.1 Objek Riset	28
4.2 Metode Riset.....	28
4.3 Operasional Variabel.....	29

4.4 Populasi.....	32
4.5 Sampel.....	32
4.6 Metode Pengumpulan Data.....	33
4.7 Metode Analisis.....	34
4.8 Pengujian Hipotesis.....	38
BAB V HASIL DAN ANALISIS.....	39
5.1. Profil Responden.....	39
5.2. Persepsi Nasabah terhadap Layanan Elektronik Banking.....	42
5.2.1. Layanan <i>Efficiency</i>	42
5.2.2. Layanan <i>System Availability</i>	46
5.2.3. Layanan <i>Fulfillment</i>	49
5.2.4. Layanan <i>Privacy</i>	53
5.2.5. Layanan <i>Responsiveness</i>	55
5.2.6. Layanan <i>Compensation</i>	58
5.2.7. Layanan <i>Contact</i>	60
5.3. Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	61
5.4. Tingkat Loyalitas Nasabah.....	64
5.5. Pengaruh Kinerja Layanan elektronik banking Bank terhadap Kepuasan Pelanggan serta implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah.....	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
6.1 Kesimpulan.....	77
6.2 Saran-Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	84
RIWAYAT HIDUP.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pelanggan dan Pemakai Internet.....	4
Tabel 1.2	Perbandingan Jumlah Fitur Layanan Internet Banking.....	6
Tabel 1.3	Akses ke Internet Banking ke BNI, BCA, dan Mandiri.....	7
Tabel 1.4	Perbandingan Akses Harian Internet Banking s/d Maret 2010.....	8
Tabel 1.5	Hasil Survey MRI terhadap Internet Banking di 16 Bank periode 2009/2010.....	9
Tabel 3.1	Model Kualitas E-Service Berdasarkan Proses Transaksi.....	23
Tabel 3.2	Empat Jenis Loyalitas	25
Tabel 4.1	Operasional Variabel.....	29
Tabel 5.1	Pengujian Model.....	67
Tabel 5.2	Taksiran Parameter Kinerja Layanan internet banking BNI.....	68
Tabel 5.3	Matriks Korelasi.....	69
Tabel 5.4	Taksiran Parameter Kepuasan pelanggan	70
Tabel 5.5	Taksiran Parameter Loyalitas Nasabah.....	70
Tabel 5.6	Taksiran Parameter Struktural Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah	72
Tabel 5.7	Taksiran Parameter Struktural Layanan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah	74
Tabel 5.8	Taksiran Parameter Struktural Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Transaksi melalui Internet Banking	17
Gambar 3.1	The Service Triangle	19
Gambar 3.2	Rerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1	Rerangka Alur Hubungan Antar Variabel Laten yang Diteliti.....	35
Gambar 5.1	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Gambar 5.2	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Gambar 5.3	Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Penabung.....	41
Gambar 5.4	Hasil Pengujian Model.....	66
Gambar 5.5	Model Struktural Hasil Penelitian	71
Gambar 5.6	Diagram Jalur Kinerja Layanan internet banking BNI terhadap Kepuasan Nasabah (CS).....	72
Gambar 5.7	Diagram Jalur Layanan internet banking BNI terhadap Loyalitas Nasabah	73
Gambar 5.8	Diagram Jalur Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah	75

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Perkembangan Pengguna Internet Banking Indonesia	5
Grafik 1.2	Perbandingan Biaya Layanan	5
Grafik 1.3	Akses Harian Internet Banking	8
Grafik 1.4	Trend Jumlah Nasabah BNI yang Melakukan Registrasi dan Aktivasi Internet Banking.....	9
Grafik 2.1	Perkembangan BOPO Perbankan 2004 - 2009.....	16
Grafik 5.1	Tingkat kesesuaian Variasi layanan transaksi yang sesuai dengan dibutuhkan nasabah.....	42
Grafik 5.2	Kemudahan menggunakan/memanfaatkan fasilitas layanan yang dibutuhkan nasabah.....	43
Grafik 5.3	Tingkat kecepatan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.....	43
Grafik 5.4	Tingkat kemudahan mendapatkan layanan informasi dalam memanfaatkan fasilitas layanan transaksi yang ada.....	44
Grafik 5.5	Tingkat kecepatan akses layanan yang disediakan bank	44
Grafik 5.6	Tingkat kemudahan memahami instruksi dalam proses transaksi.....	45
Grafik 5.7	Tingkat kecepatan akses melalui fasilitas internet.....	45
Grafik 5.8	Tingkat daya tarik tampilan situs internet banking BNI.....	46
Grafik 5.9	Tingkat kelengkapan informasi layanan melalui internet.....	46
Grafik 5.10	Tingkat kesiapan sistem dalam melakukan operasi transaksi.....	47
Grafik 5.11	Tingkat kehandalan sistem dalam melakukan proses transaksi.....	47
Grafik 5.12	Tingkat kecepatan System dalam merespon (dengan informasi, tanda proses, dsb).....	48
Grafik 5.13	Tingkat kecepatan System <i>internet banking</i> dalam merespon perintah/permintaan.....	49
Grafik 5.14	Tingkat kecepatan sistem dalam menjalankan perintah /sesuai permintaan.....	49
Grafik 5.15	Tingkat kecepatan System secara cepat merespon dan menjalankan menu transaksi.....	50
Grafik 5.16	Tingkat kesesuaian transaksi terselesaikan sesuai yang diperintahkan	50
Grafik 5.17	Tingkat kelengkapan menu transaksi dan informasi yang tersedia di situs internet banking BNI	51
Grafik 5.18	Tingkat kepercayaan nasabah terhadap menu transaksi dan informasi yang tersedia.....	52

Grafik 5.19 Tingkat akurasi sistem dalam menyelesaikan proses transaksi.....	52
Grafik 5.20 Tingkat kehandalan sistem dalam melindungi informasi transaksi keuangan nasabah.....	53
Grafik 5.21 Tingkat kehandalan sistem dalam melindungi informasi pribadi nasabah.....	53
Grafik 5.22 Tingkat kehandalan sistem dalam melindungi informasi rekening, kartu (debit/kredit) nasabah.....	54
Grafik 5.23 Tingkat kenyamanan dan keamanan dalam memanfaatkan pilihan menu layanan internet banking.....	55
Grafik 5.24 Tingkat manfaat situs internet banking.....	55
Grafik 5.25 Tingkat kejelasan informasi yang terkait dengan jaminan pengamanan transaksi.....	56
Grafik 5.26 Tingkat kemampuan situs dalam menginformasikan apa yang harus dilakukan jika transaksi tidak dapat diproses.....	57
Grafik 5.27 Tingkat kemampuan sistem dalam menyelesaikan masalah dengan cepat.....	57
Grafik 5.28 Tingkat kehandalan sistem internet banking dalam memberikan kompensasi garansi layanan.....	58
Grafik 5.29 Tingkat kesesuaian pemberian kompensasi setelah melakukan transaksi melalui internet banking dengan harapan nasabah.....	58
Grafik 5.30 Tingkat empathy petugas bank dalam melakukan interaksi dengan nasabah apabila terjadi masalah dalam proses transaksi.....	59
Grafik 5.31 Tingkat kelengkapan kontak layanan dalam menangani keluhan nasabah.....	60
Grafik 5.32 Tingkat kehandalan layanan <i>customer service online</i>	60
Grafik 5.33 Tingkah kehandalan petugas yang secara online aktif yang dapat dihubungi jika ada pertanyaan dan permasalahan.....	61
Grafik 5.34 Tingkat kesesuaian dengan layanan fasilitas internet banking BNI.....	61
Grafik 5.35 Tingkat kesesuaian layanan internet banking BNI dengan harapan nasabah.....	62
Grafik 5.36 Tingkat kualitas layanan internet banking BNI.....	63
Grafik 5.37 Tingkat kehandalan layanan internet banking BNI bila dibandingkan dengan bank lain.....	63
Grafik 5.38 Menyarankan internet banking BNI kepada orang lain.....	64
Grafik 5.39 Berbagi pengalaman positif tentang internet banking BNI kepada orang lain.....	64
Grafik 5.40 Menggunakan fasilitas internet banking BNI hingga masa datang.....	65

DAFTAR SINGKATAN

- Perbankan : Segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (UU No.10 tahun 1998).
- Bank : Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (UU No.10 tahun 1998).
- BNI : PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. atau juga dikenal Bank BNI'46
- BCA : PT. Bank Central Asia
- ATM : Automatic Teller Machine atau Anjungan Tunai Mandiri, yaitu mesin/perangkat yang dipergunakan bank sebagai outlet layanan penyedia uang bagi nasabahnya.
- Nasabah : Pihak yang menggunakan jasa bank (UU No.10 tahun 1998).
- e-channel banking : electronic channel merupakan layanan perbankan melalui media elektronik seperti ATM, mobile banking, SMS banking, internet banking

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Form Kuesioner.....	84
Lampiran 2: Data Hasil Kuisisioner.....	88
Lampiran 3: Output Lisrel.....	91

