

**PENGARUH PELAYANAN DENGAN MESIN DIGITAL
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK CENTRAL ASIA**
(Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimantan)

SKRIPSI

Oleh :

Dina Lorenza Tampubolon

201910325519



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Dengan Mesin Digital
Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Central Asia
(Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia Tbk
Kantor Cabang Utama Kalimantan)

Nama Mahasiswa : Dina Lorenza Tampubolon

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325519

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Rabu, 12 Juli 2023

Jakarta, 20 Juli 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Matdio Siahaan, S.E., M.M

NIDN : 0413047002



Wirawan Widjanarko, S.E., Ak., MM.,

MBA., CMA

NIDN : 0322086605

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Dengan Mesin Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Central Asia (Studi Kasus pada PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimantan)

Nama Mahasiswa : Dina Lorenza Tampubolon

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325519

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Rabu, 12 Juli 2023

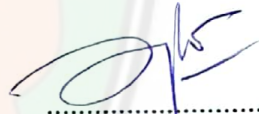
Jakarta, 20 Juli 2023

MENGESAHKAN,

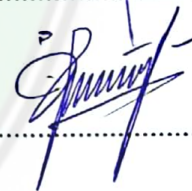
Ketua Penguji : Tutiek Yoganingsih, S.E., M.Si.
NIDN. 0302016002



Sekretaris Tim Penguji : Dody Kurniawan, S.E., M.M.
NIDN. 0319087903



Penguji : Matdio Siahaan, S.E., M.M.
NIDN. 0413047002



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Hadita, S.Pd., M.M.
NIDN : 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA.
NIDN : 0310036407

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Dengan Mesin Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Central Asia (Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimantan)” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 27 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Dina Lorenza Tampubolon

201910325519

ABSTRAK

Digitalisasi perbankan bukanlah menjadi pilihan tetapi kebutuhan dan komitmen. Mesin digital menjadi fasilitas yang sangat penting untuk mendukung kinerja bank maupun memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah. Usaha suatu bank untuk bisa mendapatkan ataupun mempertahankan nasabahnya ialah dengan melakukan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah, termasuk PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimantan. Akan tetapi dalam penerapan mesin digital, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi seperti fitur mesin belum menjangkau semua jenis transaksi, stok kartu terkadang habis, koneksi internet terkadang tidak stabil dan sebagainya sehingga adanya kecenderungan berkurangnya kepuasan nasabah. Fitur, kecepatan, dan kemudahan yang diberikan oleh mesin digital sebagai fasilitas PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimantan di era digitalisasi memegang peran penting untuk dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, hal ini yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian ini. Setelah dilakukan analisis dari data yang dikumpulkan terdapat pengaruh dari masing masing fitur, kecepatan, dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimantan.

Kata Kunci: Mesin Digital, Kepuasan Nasabah, Fitur, Kecepatan, Kemudahan

ABSTRACT

The digitalization of banking is not just an option but a necessity and commitment. Digital machines have become essential facilities to support the performance of banks and provide transaction convenience for customers. A bank's effort to acquire and retain customers lies in providing quality service to customers, including PT Bank Central Asia Tbk Main Branch Kalimantan. However, in the implementation of digital machines, there are several issues such as certain transaction types not being covered by the machine's features, occasional card stock shortages, unstable internet connection, and so on, which may lead to a decrease in customer satisfaction. The features, speed, and convenience provided by digital machines as facilities at PT Bank Central Asia Tbk Main Branch Kalimantan in the digitalization era play a crucial role in influencing customer satisfaction, which is the driving force behind this research. After analyzing the collected data, it was found that there is an influence of each feature, speed, and convenience on customer satisfaction at PT Bank Central Asia Tbk Main Branch Kalimantan.

Keywords: Digital Machine, Customer Satisfaction, Features, Speed, Convenience

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Dengan Mesin Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Central Asia (Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Kalimantan)”**. Dalam skripsi ini dibahas mengenai pengaruh beberapa hal yang berkaitan dengan mesin digital yaitu fitur, kecepatan, dan kemudahan terhadap kepuasan dari nasabah di PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Kalimantan. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang peneliti alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Peneliti beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat peneliti persembahkan.

Pada kesempatan yang baik ini, perkenankan peneliti menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang dengan tulus dan ikhlas telah memberikan bantuan dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Matdio Siahaan SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing Materi FEB Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Wirawan Widjanarko, SE., Ak., M.M., MBA., CMA. selaku Dosen Pembimbing Teknik FEB Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

3. Prof. Dr. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, MBA. selaku Dekan FEB Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
5. Dr. Hadita S.Pd., M.M. selaku Kaprodi S1 Manajemen FEB Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Mama, Papa, dan Abang-Abang saya yang sudah selalu mendukung dan mendoakan saya.
7. Teman-teman se-angkatan 2019 kelas C2, yang sudah banyak berbagi ilmu pengetahuan dalam pembuatan skripsi ini.
8. Teman-teman saya terutama Asyifa, Yeni, Windy, Puput yang selalu mendukung dan mau mendengarkan keluh kesah saya.

Demikian skripsi ini saya buat, peneliti menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan – kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Bekasi, Juli 2023

Dina Lorenza Tampubolon
Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Tugas Akhir	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Telaah Teoritis.....	9
2.2 Telaah Empiris	23
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	29

3.4	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya.....	29
3.5	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Profil Perusahaan.....	37
4.2	Analisis Data	42
4.3	Hasil Dan Pembahasan.....	45
BAB V KESIMPULAN.....		55
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Saran.....	55
REFERENSI		57
LAMPIRAN.....		62

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
2.	Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	30
3.	Tabel 3.2 Nilai <i>Skala Likert</i>	31
4.	Tabel 3.3 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	34
5.	Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
6.	Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Penggunaan Mesin.....	44
7.	Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jangka Waktu Tergabung sebagai Nasabah	44
8.	Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Saldo pada Rekening	45
9.	Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel X1	46
10.	Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel X2.....	46
11.	Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X3.....	46
12.	Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	47
13.	Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
14.	Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	48
15.	Tabel 4.11 Hasil Uji Korelasi secara Parsial	50
16.	Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51
17.	Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	52
18.	Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	53

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....25

2. Gambar 4.1 Plot Uji Normalitas dari SPSS49



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 – Uji Plagiarisme	63
2. Lampiran 2 – Uji Referensi.....	66
3. Lampiran 3 – Kuisisioner Penelitian	76
4. Lampiran 4 – Data Penelitian.....	82
5. Lampiran 6 – Buku Bimbingan.....	92
6. Lampiran 7 – Daftar Riwayat Hidup.....	96

