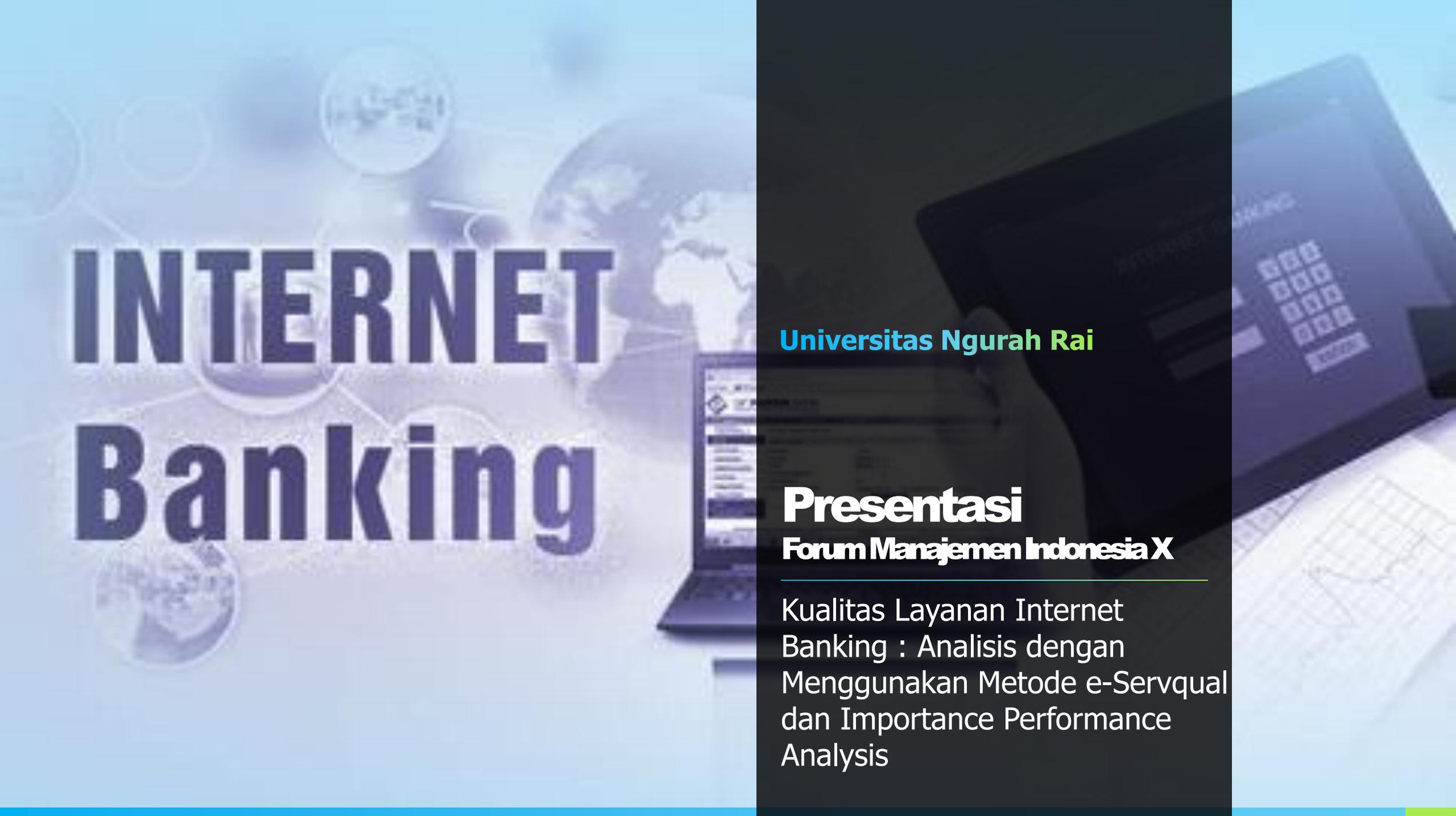


# INTERNET Banking



Universitas Ngurah Rai

**Presentasi**  
**Forum Manajemen Indonesia X**

Kualitas Layanan Internet  
Banking : Analisis dengan  
Menggunakan Metode e-Servqual  
dan Importance Performance  
Analysis

# Team



**Ade Maharini  
Adiandari**

---

Penulis 1

Universitas Ngurah Rai  
Maharini.adiandari@unr.ac.id



**Hendra  
Winata**

---

Penulis 2

Universitas Brawijaya  
winatahendra@student.ub.ac.id



**Yuliani**

---

Penulis 3

Universitas Sriwijaya  
yulianisyapril@unsri.ac.id

Meningkatnya persaingan dalam bisnis perbankan menuntut bisnis perbankan untuk bertransformasi menuju digitalisasi, salah satunya adalah melalui implementasi layanan *internet banking*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah bank dalam hal penggunaan layanan *internet banking* berdasarkan metode *e-ServQual* yang terintegrasi dengan logika *fuzzy*. Penelitian ini juga mengidentifikasi peningkatan layanan *internet banking* yang diprioritaskan oleh nasabah menggunakan *Analisis Importance Performance* (IPA). Studi dilakukan terhadap 120 pengguna *internet banking* di salah satu Kantor Cabang Badan Usaha Milik Negara di Balikpapan, Kalimantan Timur.

Berdasarkan skor gap dari *Fuzzy e-Servqual*, masih terdapat skor negatif untuk semua dimensi. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya ketidakpuasan pada layanan *internet banking* dari nasabah perbankan dengan nilai harapan fuzzy tertinggi ada pada *transaction accuracy* dan *transaction speed* dan nilai persepsi fuzzy tertinggi ada pada *transaction speed* dan *transaction easyness*. Hasil dari analisis IPA menunjukkan bahwa terdapat 11 sub variable yang harus ditingkatkan sebagai prioritas pertama dan 4 sub variabel sebagai prioritas kedua bank dalam melakukan perbaikan kualitas layanan *internet banking*.

Dari hasil penelitian di atas, perbankan akan mengetahui strategi perbaikan yang komprehensif pada layanan internet banking, termasuk tahapan untuk perbaikan, khususnya dalam menghadapi kecepatan transformasi digital di dunia perbankan.



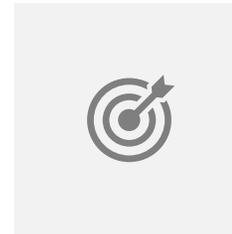
## Abstrak

Kualitas Layanan Internet Banking : Analisis dengan Menggunakan Metode e-Servqual dan Importance Performance Analysis



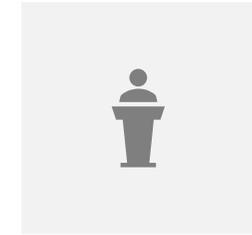
# Pendahuluan

Internet telah memasuki berbagai aspek kehidupan (Yuan et al., 2010)



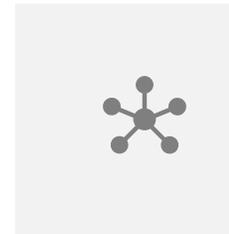
## Hasil Survey

APJII → Pengguna Internet di Indonesia tahun 2017 mencapai 143,26 juta orang



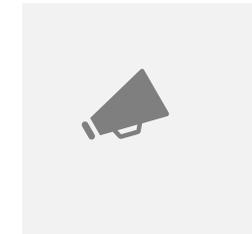
## Penggunaan Internet

89,35% untuk chatting dan 7,39% untuk layanan perbankan



## Literasi Digital Keuangan

% akses layanan perbankan yang rendah merupakan kesempatan industri perbankan untuk meningkatkan literasi digital keuangan.



## Internet Banking

Penelitian fokus pada internet banking → titik berat pada pengukuran kualitas layanan karena semakin kompetitifnya persaingan layanan ini di industry perbankan dan data pencapaian IB 2018 sd Sept 2018 di lokasi penelitian masih merah (5 besar ranking terbawah)

# INTERNET Banking

## Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian  
Sampel and Pengumpulan Data  
Desain Kuisisioner  
Pengukuran Variabel  
Teknik Analisis Data

# Metode Penelitian



## Pendekatan Penelitian

Sebuah penelitian kuantitatif untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan internet banking berdasarkan metode e-ServQual yang diintegrasikan dengan fuzzy logic



## Sampel & Pengumpulan Data

Sampel sejumlah 120 responden dengan menggunakan teknik Purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuisiener.



## Desain Kuisiener

2 bagian :

1. Bagian yang berhubungan dengan informasi latar belakang responden
2. Bagian pertanyaan terdiri dari 15 pertanyaan (5 variabel & 15 sub variabel)



## Pengukuran Variabel

Akurasi Transaksi  
Desain Tampilan  
**Kemudahan Akses**  
Tersedianya informasi yang diperlukan  
Penanganan masalah  
(Berdasarkan e-Servqual yang dikembangkan Parasuraman et al (2005)



## Teknik Analisis Data

**E-Servqual** digunakan untuk mengetahui gap dari *expected & perceived value*, **Fuzzy theory** digunakan untuk mengurangi ketidakpastian responden dalam menilai, **IPA** digunakan untuk menentukan var yang diprioritaskan oleh nsb. Analisis *Fuzzy perceived and fuzzy expected* menggunakan analisis frekuensi dari SPSS 25

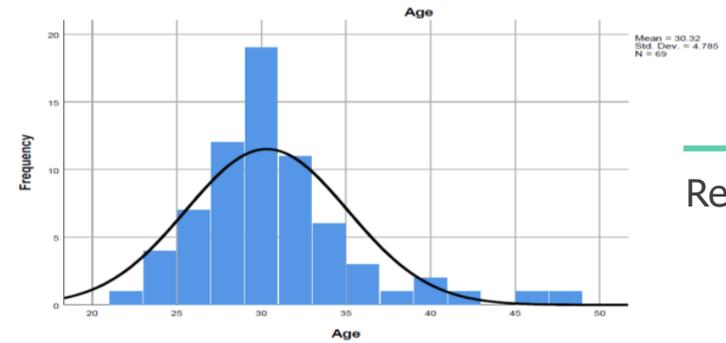


# Hasil & Pembahasan

## Statistik Deskriptif

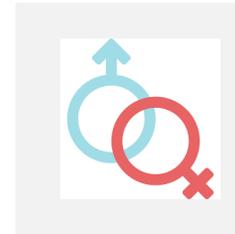
Pengkodean kuisiner layanan internet banking

Histogram



Age

Rentang usia antara  
22 sd 48 tahun



Gender

M → 51 %  
F → 49 %



Marital Status

Single → 36 %  
Married → 64 %



Education

SMA → 10 %  
D3 → 15 %  
S1 → 74 %  
S2 → 1 %



In Order to simplify data processing, researcher provided code to the table below:

Internet Banking			
Variable	Quest	Perceived	Expected
<i>Akurasi Transaksi</i>			
Kecepatan Transaksi	1a	IBr1a	IBh1a
Akurasi Transaksi	1b	IBr1b	IBh1b
Kemudahan Transaksi	1c	IBr1c	IBh1c
<i>Desain Tampilan</i>			
Tampilan Fungsional	2a	IBr2a	IBh2a
Tampilan Kekinian	2b	IBr2b	IBh2b
Tampilan Informatif	2c	IBr2c	IBh2c
<i>Kemudahan dalam Akses</i>			
Waktu Akses Cepat	3a	IBr3a	IBh3a
Aplikasi mudah diinstall	3b	IBr3b	IBh3b
Aplikasi mudah diakses	3c	IBr3c	IBh3c
<i>Tersedianya Informasi yang diperlukan</i>			
Informasi tersedia sesuai kebutuhan	4a	IBr4a	IBh4a
Informasi mudah diperoleh	4b	IBr4b	IBh4b
Informasi yang disampaikan terlalu banyak	4c	IBr4c	IBh4c
<i>Penanganan Masalah</i>			
Penanganan Masalah Cepat	5a	IBr5a	IBh5a
Penanganan Masalah Akurat	5b	IBr5b	IBh5b
Penanganan Masalah Mudah	5c	IBr5c	IBh5c

# Hasil & Pembahasan

## Statistik Deskriptif

Pengkodean kuisiner layanan internet banking



# Analysis E-ServQual

---

Expected vs Perceived

Gap Expected vs Perceived

# Analisis E-ServQual

## Expected

	N	Mean	Std. Deviation
IBh1a	120	3.94	.235
IBh1b	120	3.97	.180
IBh1c	120	3.84	.367
IBh2a	120	3.86	.350
IBh2b	120	3.84	.367
IBh2c	120	3.92	.264
IBh3a	120	3.83	.374
IBh3b	120	3.85	.359
IBh3c	120	3.83	.374
IBh4a	120	3.84	.367
IBh4b	120	3.83	.374
IBh4c	120	3.94	.235
IBh5a	120	3.79	.408
IBh5b	120	3.88	.322
IBh5c	120	3.94	.235
Valid N (listwise)	120		

nilai *fuzzy expected* tertinggi adalah pada sub variabel akurasi transaksi, yaitu dengan nilai 3.97. Hal ini berarti bahwa nasabah menganggap sub variabel akurasi transaksi merupakan sub variabel yang paling penting diantara sub variabel lainnya. Sementara itu, nilai *fuzzy expected* terendah adalah pada penanganan masalah yang cepat. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah menganggap sub variabel penanganan masalah yang cepat bukan merupakan harapan tertinggi nasabah atas layanan *internet banking* yang dilakukannya.

## Perceived

	N	Mean	Std. Deviation
IBr1a	120	3.42	.495
IBr1b	120	3.24	.449
IBr1c	120	3.29	.456
IBr2a	120	3.29	.456
IBr2b	120	3.27	.444
IBr2c	120	3.18	.382
IBr3a	120	3.14	.350
IBr3b	120	3.10	.353
IBr3c	120	3.12	.357
IBr4a	120	3.10	.328
IBr4b	120	3.17	.374
IBr4c	120	3.13	.341
IBr5a	120	3.13	.341
IBr5b	120	3.11	.312
IBr5c	120	3.08	.306
Valid N (listwise)	120		

nilai *fuzzy perceived* tertinggi adalah pada kecepatan transaksi dengan nilai 3.42. Hal ini berarti bahwa nasabah merasakan tingkat kepuasan tertinggi pada sub variabel kecepatan transaksi. Sementara itu nilai *fuzzy perceived* terendah adalah pada variabel penanganan masalah mudah dengan nilai 3.08. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasakan tingkat kepuasan yang paling rendah untuk sub variabel penanganan masalah mudah.

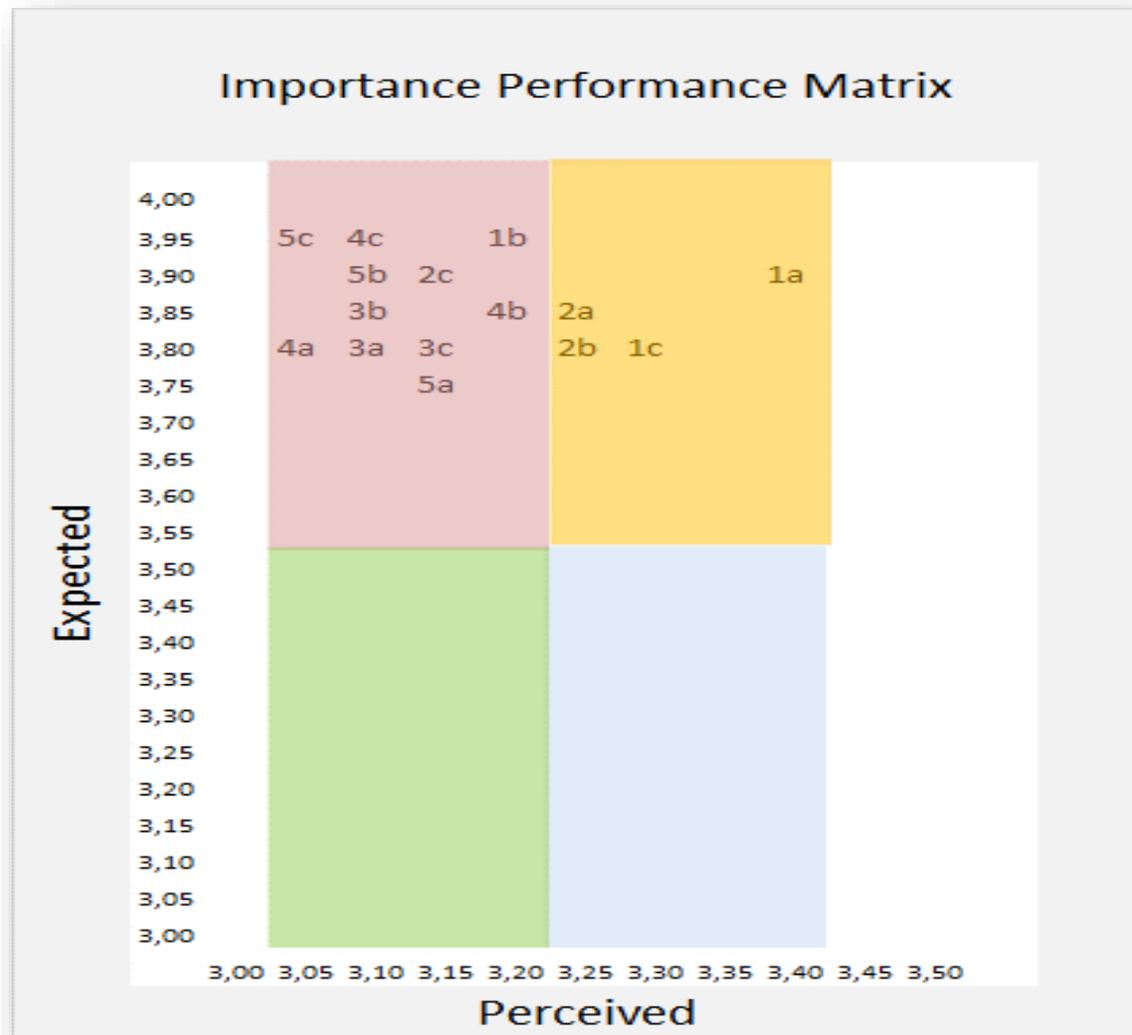
# Gap Expected vs Perceived

Internet Banking			
Quest	Perceived	Expected	Gap
1a	3,42	3,94	-0,53
1b	3,24	3,97	-0,73
1c	3,29	3,84	-0,55
2a	3,29	3,86	-0,57
2b	3,27	3,84	-0,58
2c	3,18	3,93	-0,75
3a	3,14	3,83	-0,69
3b	3,10	3,85	-0,75
3c	3,13	3,83	-0,71
4a	3,10	3,84	-0,74
4b	3,17	3,83	-0,67
4c	3,13	3,94	-0,81
5a	3,13	3,79	-0,66
5b	3,11	3,88	-0,78
5c	3,08	3,94	-0,86

secara umum nilai gap masih bernilai negatif untuk seluruh sub variabel. Hal ini menunjukkan masih terdapat ketidakpuasan nasabah terhadap kualitas layanan *internet banking* yang diberikan oleh pihak bank. Ketidakpuasan terutama terlihat pada sub variabel penanganan masalah yang mudah, terlalu banyaknya informasi yang diberikan dan penanganan masalah yang akurat.



# Important Performance Analysis



## Table Information

**First Priority** (trx easiness, quicks problem handling,accurate problem handlings,attainable info,contemporary interface,easy to install,interact interface,quick access time, accessible app.)

**Second Priority** (Simple problems handling, trx speed, trx accuracy, Info available according to necessity, functional interface)

**Low Priority** (Too much information delivered)

Analisis IPA dalam penelitian ini digunakan untuk menentukan variabel-variabel yang menjadi prioritas nasabah untuk dilakukan perbaikan (Supranto, 2006). Dari matrik di atas, terlihat bahwa terdapat 11 sub variabel yang menjadi prioritas pertama bank untuk diperbaiki dan 4 sub variabel sebagai prioritas kedua untuk mendapat perbaikan

- Dari data statistik dapat diperoleh informasi bahwa nilai *fuzzy perceived* tertinggi adalah pada kecepatan transaksi. Sedangkan, nilai *fuzzy expected* tertinggi adalah pada akurasi transaksi. Hal ini terlihat sub variabel yang menurut nasabah dianggap paling penting (*fuzzy expected*) dan dirasakan memberikan kepuasan yang paling tinggi (*fuzzy perceived*).
- Dari hasil analisis IPA, terlihat bahwa terdapat 11 sub variabel yang menjadi prioritas pertama bank untuk diperbaiki dan 4 sub variabel sebagai prioritas kedua untuk mendapat perbaikan.
- Dari hasil di atas, pihak bank akan mengetahui strategi perbaikan layanan *internet banking* yang harus dilakukan secara komprehensif, termasuk tahap-tahap perbaikan layanan sesuai prioritas yang terlihat dari hasil analisis IPA.



## Kesimpulan

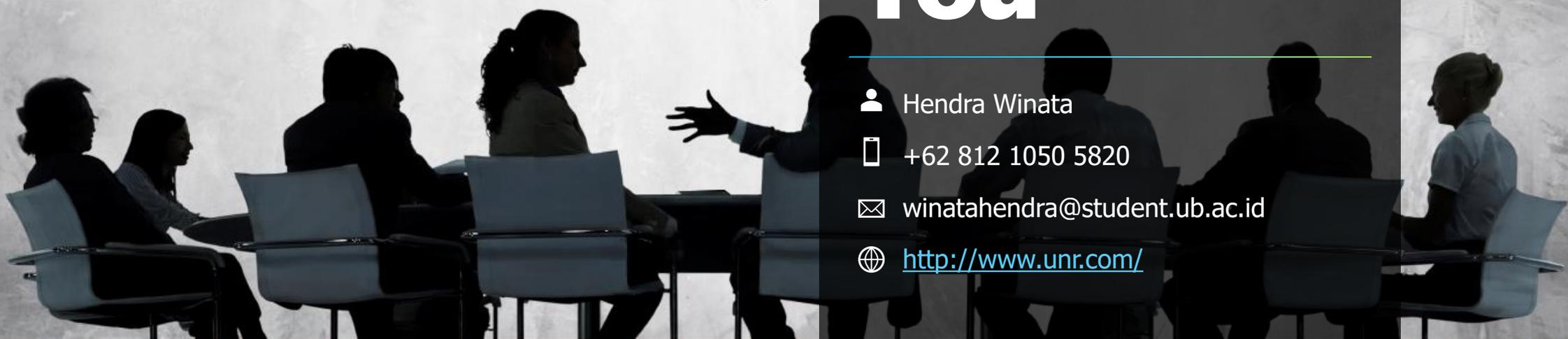
---



Universitas Ngurah Rai

# Thank You

-  Hendra Winata
-  +62 812 1050 5820
-  winatahendra@student.unr.ac.id
-  <http://www.unr.com/>





TEAMWORK

Universitas Ngurah Rai

# Thank You

-  Ade Maharini Adiandari
-  +62 812 3377 1721
-  maharini.adiandari@unr.ac.id
-  <http://www.unr.com/>





TEAMWORK

Universitas Ngurah Rai

# Thank You

-  Yuliani
-  +62 812 xxxx xxxx
-  yulianisyapril@unsri.ac.id
-  <http://www.unsri.ac.id>

