

ANALISIS PEMANFAATAN FUNGSI *AUTOMATED TELLER MACHINE* (ATM) TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH PADA BANK BRI (PERSERO) TBK, DI KUPANG NUSA TENGGARA TIMUR (NTT)



SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat sarjana S1

Program Studi Ekonomi Pembangunan

Oleh
Gaudensius Gregorius Geli
NIM: 311 16 011

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
2021**

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi dan telah diuji pada Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Kupang, April 2021

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev
NIDN : 0821086701
Tanggal : 07 Mei 2021


Adrianus Ketmoen, SE, MM
NIDN : 0812098901
Tanggal :

Mengetahui


Ketua Program Studi
Ekonomi Pembangunan

Emiliana Martuti Lawaly, SE, ME
NIDN : 0822038001
Tanggal : 10/5/2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah di terima dan di sahkan dengan baik oleh panitia penguji skripsi pada program studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira yang di selenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 21 April 2021
Tempat : Ruangn Magister Manajemen
Jam : 11.00 - Selesai
Atas Nama : Gaudensius Gregorius Geli
No. Registrasi : 31116011
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev
2. Sekretaris : Adrianus ketmoen, SE, MM
3. Penguji I : Daniel Taolin, SE, M.Si
4. Penguji II : Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME
5. Penguji III : Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev

MENGETAHUI

Dean, Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Adrianus, SE, MM
NIDN : 0909055901

Ketua Program Studi
Ekonomi Pembangunan

Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME
NIDN : 0822038001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan di dalam tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Kupang, April 2021



Gaudensius Gregorius Geli
NIM: 31116011

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Tak ada sesuatu yang gratis di dunia ini semua mempunyai bayaran tersendiri, bahkan kesuksesan yang kau dapat harus kau bayar dengan usaha dan keringatmu sendiri bukan orang lain”

(Gerry)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh ungkapan syukur kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Bapak Matheus Kolly, SE dan Mama Hyasinta Aquilina Mbitu
2. Kakak Giovanni Baptista Loi,SE dan Gregorius Elveridus Alvegas Loi, S.P

ABSTRACT

This research was written by Gaudensius Gregorius Geli (3111611) Development Studies Program Faculty of Economics and Business under the guidance of supervisor lecturer I Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev and supervisor II Mr. Adrianus Ketmoen, SE. MM with the research title "Analysis of the Use of Automated Teller Machine (ATM) Functions to Improve Customer Service at Bank BRI (PERSERO) Tbk, in Kupang, East Nusa Tenggara".

This research uses quantitative data, a type of data that can be measured or calculated directly, in the form of information or explanation expressed in numbers or in the form of numbers. Sources of data used in this study are primary data and secondary data with a significant level of 10%. There are 100 samples in this study analyzed by PartialLeast Square (PLS) using three components, namely. 1) Structural Model (Inner Model), 2) Measurement Model (Measurement / Outer Model), 3) Weighting Scheme.

The objectives of this study are 1) To determine the extent of the influence of trust in the use of ATMs on customers of Bank BRI Kupang Main Branch. 2) To find out the extent of the effect of effectiveness on the use of ATMs for customers of BRI Bank Kupang Main Branch 3) To determine the extent of the risk of using the ATM for customers of Bank BRI Kupang Main Branch.

The results obtained: Trust, Usability and Risk have a positive and significant effect on ATM utilization.

Keywords: ATM, Trust, Usefulness, and Risk.

ABSTRAK

Penelitian ini ditulis oleh Gaudensius Gregorius Geli (3111611) Program Studi Pembangunan Fakultas Ekonomika dan Bisnis di bawah bimbingan dosen pembimbing I Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev dan dosen pembimbing II Bapak Adrianus Ketmoen, SE. MM dengan Judul Penelitian “ Analisis Pemanfaatan Fungsi *Automated Teller Machine* (ATM) Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI (PERSERO) Tbk, di Kupang Nusa Tenggara Timur”.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan penggunaan ATM terhadap nasabah Bank BRI Cabang Utama Kupang. 2) Untuk mengetahui pengaruh daya guna terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank BRI Cabang Utama Kupang. 3) Untuk mengetahui resiko penggunaan terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank BRI Cabang Utama Kupang.

Penelitian ini menggunakan Data Kuantitatif, jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer dan Data Sekunder dengan tingkat sigifikan 10%. Terdapat 100 sampel dalam penelitian ini dianalisis dengan *PartialLeastSquare* (PLS) dengan menggunakan tiga komponen yaitu. 1) Model Struktural (Inner Model), 2) Model Pengukuran (Measurement/Outer Model), 3) Skema Pembobotan.

Hasil Penelitian diperoleh: Kepercayaan, Daya Guna dan Resiko berpengaruh secara signifikan terhadap Pemanfaatan ATM. Dari hasil penelitian ini disarankan kepada Bank BRI Cabang Utama Kupang untuk lebih meningkatkan

Kata Kunci : ATM, Kepercayaan, Daya Guna, dan Resiko.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan , karena atas Berkat, Rahmat dan Karunia-Nya, penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pemanfaatan Fungsi *Automated Teller Machine* (ATM) Terhadap Peningkatan Pelayanan Pada Bank BRI (Persero) Tbk, di Kupang Nusa Tenggara Timur (NTT)” tepat pada waktunya.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk meraih gelas Sarjana Ekonomi pada program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Widya Mandira.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. P. Dr. Philipus Tule, SVD. Selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan untuk penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Program Studi Ekonomi Pembangunan.
2. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis dan Bapak Daniel Taolin, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira.
3. Ibu Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Katolik Widya Mandira, sekaligus sebagai penguji II yang telah memberikan masukan serta kritif saran dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini.
4. Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev selaku dosen pembimbing I, yang telah

rela meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Adrianus Ketmoen, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah rela meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Daniel Taolin, SE, M.Si selaku Penguji I yang telah memberikan masukan serta kritik saran dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah mengajar penulis selama kuliah di Universitas Katolik Widya Mandira.
8. Para pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah membantu penulis dalam studi dan fasilitas sarana lainnya.
9. Kepala Cabang Bank BRI Kupang, Bagian Sumber Daya Manusia yang telah mengizinkan dan membantu memberikan data dalam penelitian ini.
10. Bapak Matheus Kolly dan Mama Hyasinta Aquilina Mbitu, Kakak Odhy, Kakak Vegas, dan Kakak Chaty yang selalu memberikan motivasi dan dukungan doa.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala masukan dan kritikan sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini.

Kupang, April 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Bagi Masyarakat	6
1.4.2 Bagi Bank BRI.....	6
1.4.3 Bagi Lembaga Pendidikan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	7
2.1. Tinjauan Pustaka.....	7

2.1.1	Bank Republik Indonesia (BRI)	7
2.1.1.1	Strategi Pemasaran.....	8
2.1.1.2	Keunggulan BritAma	14
2.1.2	Teori Permintaan.....	16
2.1.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan.....	17
2.1.4	Kualitas Jasa	20
2.1.5	Jasa dan pemanfaatan	22
2.1.6	Kepuasan.....	25
2.1.6.1	Pengertian kepuasan.....	25
2.1.6.2	Faktor- faktor kepuasan nasabah.....	26
2.1.6.3	Manfaat progam Kepuasan Nasabah	27
2.1.6.4	Metode pengukur kepuasan.....	29
2.1.7	Latar Belakang ATM	31
2.1.8	Pemanfaatan ATM	33
2.1.9	Sistem Pengamanan ATM.....	35
2.2	Penelitian Terdahulu	37
2.3	Hubungan Antara Variabel	40
2.3.1	Kepercayaan Terhadap Pemanfaatan ATM	40
2.3.2	Pengaruh Daya Guna Terhadap Pemanfaatan ATM.....	40
2.3.3	Pengaruh Resiko Penggunaan Terhadap Pemanfaatan ATM	41
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis	41
2.5	Hipotesis	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	43
3.2 Definisi Operasional Variabel	43
3.3 Jenis dan Sumber Data	47
3.3.1 Jenis Data	47
3.3.2 Sumber Data	47
3.3.2.1 Data Primer	47
3.3.2.2 Data Sekunder	47
3.4 Populasi dan Sampel	48
3.4.1 Populasi	48
3.4.2 Sampel	48
3.5 Metode Pengumpulan Data	49
3.6 Uji Instrumen	50
3.6.1 Pengujian Validasi	50
3.6.2 Uji Reliabilitas	50
3.7 Teknik Analisis Data	51
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif	51
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	55
4.1 Gambaran Umum Kota Kupang.....	55
4.1.1 Bank Rakyat Indonesia	56
4.1.2 Visi Dan Misi Bank Rakyat Indonesia.....	57
4.1.3 Struktur Organisasi.....	58
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	60
5.1 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	60

5.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
5.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
5.2	Analisi Data	61
5.2.1	Uji Validitas	61
5.2.2	Uji Reabilitas.....	62
5.2.3	Statistik Deskriptif	63
5.3	Analisis Statistik Inferensial.....	68
5.3.1	Analisis Data Partial Least Square (PLS)	68
5.3.2	Menilai Outer Model atau Measurement Model.....	68
5.3.3	Discriminant Validity.....	70
5.3.4	Pengujian Model Struktural	71
5.3.5	Pengujian Hipotesis.....	73
5.4	Pembahasan	76
5.4.1	Pengaruh Kepercayaan (X1) terhadap Pemanfaatan ATM (Y)	76
5.4.2	Pengaruh Daya Guna (X2) terhadap Pemanfaatan ATM (Y)	77
5.4.3	Pengaruh Resiko (X3) terhadap Pemanfaatan ATM (Y)	78
BAB VI PENUTUP		80
6.1	Simpulan.....	80
6.2	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA		83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pengguna ATM Selama 5 Tahun Terakhir	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 3.2 Rentang Nilai Uji Deskriptif	52
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 5.2 Usia Responden	61
Tabel 5.3 Uji Reliabilitas	62
Tabel 5.4 Deskripsi Variabel Kepercayaan (X1)	64
Tabel 5.5 Deskripsi Variabel Daya Guna (X2)	65
Tabel 5.6 Deskripsi Variabel Resiko (X3)	66
Tabel 5.7 Deskripsi Variabel Pemanfaatan ATM (Y)	67
Tabel 5.8 Nilai R-Square	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Teori Kurva Permintaan	17
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	42
Gambar 3.1. Diagram jalur Daya Guna, Resiko, dan Kepercayaan terhadap Pemanfaatan ATM	53
Gambar 4.1 Struktur BRI Cabang Kupang	59
Gambar 5.1 Uji Validitas	61
Gambar 5.2 Outer Loadings (Measurement Model)	69
Gambar 5.3 Validitas Diskriminan	70
Gambar 5.4 Composite Reliability dan Average Variance Extracted	71
Gambar 5.5 Model Struktural	72
Gambar 5.6 Model Struktural	72
Gambar 5.7 Result For Inner Weights	74
Gambar 5.8 Model Struktural Uji t	74