

Tugas Akhir

**Analisis Evaluatif terhadap *Customer Experience* terkait adanya
Corporate Internet Banking dan *Client Service* di Bank ABC**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

Disusun Oleh:

Arum Melati Kusuma Wardani

1191001019


**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Arum Melati Kusuma

NIM : 1191001019

Tanda Tangan : 

Tanggal : 28 Agustus 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Arum Melati Kusuma Wardani

NIM : 1191001019

Program Studi: Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Evaluatif terhadap *Customer Experience* terkait adanya *Corporate Internet Banking* dan *Client Service* di Bank ABC

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Muhamad Amin, ST., MMSI.

()

Penguji I : Gunardi Endro, Ph.D.

()

Penguji II : Dominica A. Widyastuti, S.E., M.M.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Agustus 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dengan lancar dan dapat menyelesaikan dengan baik yang berjudul “**Analisis Evaluatif terhadap Customer Experience terkait adanya Corporate Internet Banking dan Client Service di Bank ABC**”. Penyusunan Tugas Akhir ini adalah salah satu syarat agar dapat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Bakrie

Selama melaksanakan penelitian, penulis mendapatkan banyak pengetahuan dan pengalaman baru yang belum pernah penulis dapatkan sebelumnya selama kuliah. Adapun kendala dan tantangan yang dihadapi penulis selama pelaksanaan penelitian. Namun, dengan semangat dan dukungan membuat saya dapat bangkit dan menyelesaikannya.

Ungkapan terima kasih penulis ucapkan kepada beberapa pihak yang telah mendukung saya dalam pelaksanaan program magang, antara lain:

1. Keluarga (Ibu, Bapak, Kakak, dan Adik) yang senantiasa dalam memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada penulis selama perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan penuh semangat.
2. Bapak M. Taufik Amir, S.E., M.M., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen di Universitas Bakrie.
3. Bapak Gunardi Endro, Ph.D. dan Ibu Dominica A. Widyastuti, S.E., M.M. selaku dosen menguji yang senantiasa hadir dan meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran selama proses sidang tugas akhir berlangsung.
4. Bapak Dr. Muhamad Amin, ST., MMSI. selaku dosen pembimbing yang senantiasa dalam meluangkan waktunya, tenaga, dan pikiran serta dengan sabar memberikan arahan, serta bimbingan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Para dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan selama masa perkuliahan penulis di Universitas Bakrie.
6. Kepada Galih Rizkie Harianto yang selalu ada untuk menemani, mendukung, membantu, dan memotivasi penulis untuk tetap semangat dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Kepada teman-teman magang yaitu Sandra Monica, Annisa Nur Laili, Aprilia Dwi Bintariwati, Rizka Novilawati, Noviana Atu, Indirawati, Saffanah Zerline, Adzra Ziza, Naufaliya Salsabila, dan Adhisy Sriwulandari yang selalu

memberikan dukungan serta motivasi selama magang dan dalam proses penyusunan tugas akhir.

8. Seluruh staff dan supervisor Bank ABC yang telah memberikan bantuan, arahan, konsultasi, dukungan kepada penulis, dan telah mau untuk diwawancarai sehingga dapat dilakukan penyusunan tugas akhir ini.
9. Nasabah Bank ABC yang telah mau mengisi kuesioner yang telah disebarakan oleh penulis dan telah mau untuk diwawancarai, sehingga dapat dilakukan penyusunan tugas akhir ini.
10. Semua pihak yang bersangkutan yang telah memberikan bantuan serta dukungannya kepada penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih belum sempurna dan terdapat kekurangan, karena ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, sebelumnya penulis memohon maaf atas ketidaksempurnaan dan dengan hati yang terbuka penulis menerima kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap dengan tersusunnya tugas akhir ini dapat memberikan inspirasi dan manfaat bagi penelitian lainnya yang akan datang. Atas perhatiannya, penulis ucapkan terimakasih.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arum Melati Kusuma Wardani
NIM : 1191001010
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-FeeRight*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Evaluatif terhadap *Customer Experience* terkait adanya *Corporate Internet Banking* dan *Client Service* di Bank ABC”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 28 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Arum Melati Kusuma Wardani

Abstrak

Terkait perkembangan teknologi komunikasi dan informasi di industri perbankan, tampaknya lebih maju dibandingkan dengan industri lain. Contohnya, hadirnya Perbankan Elektronik (E-Banking) atau Internet Banking, yang merupakan salah satu tools/platform e-banking. Selain itu, ada juga M-Banking dan lainnya. *Internet Banking* dapat digunakan untuk bertransaksi, melakukan pembayaran dan transaksi lainnya dengan menggunakan website atau aplikasi yang telah dikembangkan oleh bank tanpa perlu pergi *teller* atau *Customer Service* yang ada di kantor cabang. Namun dengan berkembangnya teknologi bukan berarti tidak membutuhkan *Human Touch*, karena sentuhan manusia ini masih dianggap sangat penting, dan diyakini pula dengan adanya muncul model *hybrid* yang sifatnya digital tapi tetap akan menggunakan *Human Touch* dalam operasional usaha atau perusahaan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah faktor dari *Internet Banking Service* dan *Client Service Support* memengaruhi *Customer Experience* pada Bank ABC. Penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran atau disebut *Mixed Method* dengan pendekatan eksplanatoris sekuensial. Metode ini menggabungkan antara hasil olah data kuantitatif dengan hasil olah data kualitatif untuk memperkuat hasil olah data kuantitatif. Responden utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah para nasabah pengguna *Corporate Internet Banking* dan layanan *Client Service* yang ada di Bank ABC dengan jumlah 100 responden yang menggunakan metode penyebaran kuesioner, serta responden pendukung yaitu 3 responden dari nasabah dan 3 responden dari supervisor Bank ABC dengan metode wawancara.

Hasil Uji Parsial atau Uji T yang telah peneliti lakukan menunjukkan bahwa variabel *Internet Banking Service* dan *Client Service Support* memiliki pengaruh yang signifikan secara individu atau parsial terhadap variabel *Customer Experience* Bank ABC. Melalui hasil Uji Simultan atau Uji F menunjukkan bahwa variabel *Internet Banking Service* dan *Client Service Support* memiliki pengaruh yang signifikan secara bersamaan atau simultan terhadap variabel *Customer Experience* Bank ABC. Hal ini diperkuat dengan adanya hasil Uji Regresi Linear Berganda, yang menunjukkan bahwa *R Square* sebesar 45,6%. Yang artinya 45,6% variabel *Customer Experience* dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen yang digunakan yaitu variabel *Internet Banking Service* dan *Client Service Support*. Sedangkan, sisanya dijelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak disebutkan atau tidak disertakan dalam penelitian ini.

Data kuantitatif di atas diperkuat dengan adanya hasil wawancara yang dilakukan kepada 3 responden dari nasabah dan 3 responden dari supervisor Bank ABC. Yang menyatakan bahwa variabel *Internet Banking Service* dan *Client Service Support* berpengaruh terhadap variabel *Customer Experience*, baik secara

secara individu (parsial) maupun secara bersamaan (simultan). Dengan demikian data kualitatif ini telah memperkuat hasil data kuantitatif.

Kata kunci : *Internet Banking, Client Service, dan Customer Experience*

Abstract

Regarding the development of communication and information technology in the banking industry, it appears to be more advanced compared to other industries. For example, the presence of Electronic Banking (E-Banking) or Internet Banking, which is one of the tools/platforms of e-banking. In addition, there is also Mobile Banking (M-Banking) and others. Internet Banking can be used for transactions, payments, and other transactions using a website or application developed by the bank without the need to visit a teller or Customer Service at a branch office. However, with the advancement of technology, it does not mean that it does not require a Human Touch because human interaction is still considered very important. It is also believed that a hybrid model will emerge, which is digital in nature but will still involve Human Touch in business operations or companies.

This research was conducted to determine whether factors from Internet Banking Service and Client Service Support influence Customer Experience at Bank ABC. This research used a mixed method or a Mixed Method research with a sequential explanatory approach. This method combines the results of quantitative data analysis that was conducted first with the results of qualitative data analysis to strengthen the quantitative data results. The main respondents used in this study were customers who use Corporate Internet Banking and the Client Service at Bank ABC, with a total of 100 respondents who were surveyed using a questionnaire, and supporting respondents were customers and supervisors from Bank ABC, who were interviewed.

The Partial or T-Test results conducted by the researcher showed that the variables of Internet Banking Service and Client Service Support have a significant influence individually or partially on the variable of Customer Experience at Bank ABC. The results of the Simultaneous or F-Test showed that the variables of Internet Banking Service and Client Service Support have a significant influence together or simultaneously on the variable of Customer Experience at Bank ABC. This is further supported by the results of Multiple Linear Regression, which showed an R Square of 45.6%. This means that 45.6% of the Customer Experience variable can be explained by the two independent variables used, namely Internet Banking Service and Client Service Support. The remaining percentage is explained by other factors or variables that were not mentioned or included in this study.

The quantitative data above is reinforced by the interview results obtained from customers and supervisors from Bank ABC, who stated that the variables of Internet Banking Service and Client Service Support have an impact on the Customer Experience variable, both individually (partially) and together (simultaneously). Thus, this qualitative data has strengthened the quantitative data results.

Keywords: Internet Banking, Client Service, and Customer Experience.

Daftar Isi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
Abstrak.....	vii
Abstract.....	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.5 Tujuan.....	8
1.6 Manfaat.....	8
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian.....	9
1.8 Statistika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Customer Experience	11
2.1.1 Pengertian <i>Customer</i>	11
2.1.2 Pengertian Customer Experience.....	11
2.2 Teknologi Perbankan.....	15
2.2.1 Pengertian Teknologi.....	15
2.2.2 Pengertian Teknologi dalam perbankan.....	15
2.3 Digital Banking.....	16
2.3.1 Pengertian Digital.....	16
2.3.2 Pengertian Digital Banking	17
2.4 Internet Banking	21
2.4.1 Pengertian Internet	21
2.4.2 Pengertian Internet Banking	22
2.5 Client Service.....	23
2.5.1 Pengertian Client	23

2.5.2	Pengertian Client Service	23
2.6	Penelitian terdahulu	27
2.7	Kerangka Konseptual	29
2.8	Hipotesis Penelitian	30
BAB III	METODE PENELITIAN.....	31
3.1	Metode dan Rancangan Penelitian.....	31
3.2	Objek Penelitian	33
3.3	Populasi dan Sampel	34
3.3.1	Populasi.....	34
3.3.2	Sampel.....	34
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1	Sumber Data.....	36
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	37
3.5	Teknik Analisis Data	40
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	40
3.6.1	Variabel Penelitian	40
3.6.2	Operasional Variabel	41
3.7	Teknik Keabsahan Data	42
BAB IV	PEMBAHASAN.....	43
4.1	Profil Perusahaan	43
4.2	Visi dan Misi Bank ABC.....	44
4.3	Struktur Perusahaan Bank ABC	44
4.4	Karakteristik Identitas Responden	46
4.5	Pengolahan Data Penelitian	47
4.5.1	Temuan Data Kualitatif	47
4.5.2	Temuan Data Kuantitatif	62
BAB V	PENUTUP.....	67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	69
BAB VI	DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....		75

Daftar Gambar

Gambar 1 Komponen Customer Experience	13
Gambar 2 Digital Native & Digital Immigrants	17
Gambar 3 Kerangka Konseptual	30
Gambar 4 Rumus Perhitungan Net Promoter	39
Gambar 5 Struktur Organisasi Business Banking Bank ABC	45

Daftar Tabel

Tabel 1 Daftar Bank Buku I – IV 2022	4
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3 Skala Pengukuran Metode NPS.....	39
Tabel 4 Operasional Variabel.....	42
Tabel 5 Karakteristik Responden Kualitatif (Nasabah)	46
Tabel 6 Karakteristik Responden Kualitatif (Supervisor).....	46
Tabel 7 Karakteristik Responden Kuantitatif	47
Tabel 8 Deskripsi Tanggapan Responden Variabel X1	63
Tabel 9 Deskripsi Tanggapan Responden Variabel X2	64
Tabel 10 Deskripsi Tanggapan Responden Variabel Y	65

Daftar Lampiran

Lampiran 2 Karakteristik Responden Kualitatif (Nasabah).....	75
Lampiran 3 Karakteristik Responden Kualitatif (Supervisor)	75
Lampiran 4 Karakteristik Responden Kuantitatif	75
Lampiran 5 Tabel Deskripsi Tanggapan Responden X1	75
Lampiran 6 Tabel Deskripsi Tanggapan Responden X2	76
Lampiran 7 Tabel Deskripsi Tanggapan Responden Y	76
Lampiran 8 Pertanyaan Wawancara Kepada Supervisor Bank ABC.....	77
Lampiran 9 Pertanyaan Wawancara Kepada Nasabah Bank ABC	77