

# ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI ANTARA KARYAWAN BANK DENGAN NASABAH PEMILIK KARTU ATM DAN NASABAH BUKAN PEMILIK KARTU ATM TERHADAP KARAKTERISTIK PRODUK KARTU ATM

( Studi Kasus di Bank Central Asia Cabang Semarang )

## SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi (SI) pada  
Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata



PERNYATAAN

No. INV. 059/E/01

Disusun oleh

M. A...

COM/98

Nama : Linda Kristiani Widodo

NIM : 91.30.1013

NIRM : 91.6.111.02016.50067

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

IGL TERIMA	29-08-96
No. INV.	217/E/96
PARAF	<i>[Signature]</i>

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
1995

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini kami menyatakan skripsi penelitian yang ditulis oleh :

Nama : Linda Kristiani Widodo  
NIM : 91. 30. 1013  
NIRM : 91.6.111.02016.50067  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen

Dengan judul : "Analisis Perbedaan Persepsi antara Karyawan Bank dengan Nasabah Pemilik Kartu ATM dan Nasabah Bukan Pemilik Kartu ATM terhadap Karakteristik Produk Kartu ATM " (Studi Kasus di Bank Central Asia Cabang Semarang) dapat diterima atau disetujui.

Semarang, Agustus 1995

Disetujui :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Drs. Vincent Didiek WA, MBM)



(Th. Indradjaja, SE)

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi Diterima dan Disetujui Oleh Panitia Penguji  
Dalam Sidang,

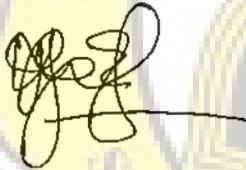
Hari : Selasa

Tanggal : 22 Agustus 1995

Yang bertanda tangan di bawah ini :

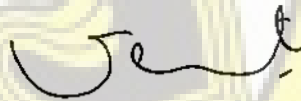
Panitia Penguji,

Penguji I



(Drs. Vincent Didiek WA, MBM)

Penguji II



(Rustina Untari, SE, MSIE)

Dekan



(Drs. Alex Emyll, MSP)

## KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kemurahannya maka penulis telah berhasil menyusun skripsi yang berjudul "Analisis Perbedaan Persepsi antara Karyawan Bank dengan Nasabah Pemilik Kartu ATM dan Nasabah Bukan Pemilik Kartu ATM terhadap Karakteristik Produk Kartu ATM " (Studi Kasus di Bank Central Asia Cabang Semarang).

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu syarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Alex Emyll, MSP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
2. Bapak Drs. Vincent Didiak, WA, MBM selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.
3. Bapak Thomas Indradjaja, SE selaku dosen pembimbing II dan Dosen Wali yang telah membimbing dan memberikan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata yang telah memberikan bekal ilmu selama belajar di Fakultas Ekonomi Soegijapranata.
5. Bapak Pimpinan Bank Central Asia Cabang Semarang yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
6. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat tersusun.

"Tiada gading yang tak retak". Demikian pula penulisan skripsi ini, apabila terdapat kekurangan dan kelemahannya, maka dengan segala kerendahan hati penulis harapkan kritik dan saran-saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, Agustus 1995

Penulis,

(Linda Kristiani W)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAKSI .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah dan Pembatasan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Sistematika Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Landasan Teori .....	8
2.1.1. Pengertian Persepsi .....	8
2.1.2. Arti Pentingnya Persepsi dan Penerapannya .....	10
2.1.3. Pengertian Pemasaran .....	12
2.1.4. Konsep Pemasaran dan Orientasi pada Konsumen .....	14

2.1.5. Pengertian Perilaku Konsumen	17
2.1.6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen .....	19
2.1.7. Teori-Teori Perilaku Konsumen	27
2.1.8. Perilaku Konsumen : Implikasinya pada Strategi Pemasaran .....	32
2.2. Kerangka Pemikiran .....	34
2.3. Hipotesis .....	36
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Lokasi Penelitian .....	38
3.2. Jenis Penelitian .....	38
3.3. Populasi .....	39
3.4. Teknik Pengambilan Sampel .....	39
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6. Analisa Data .....	41
3.6.1. Analisis Kualitatif .....	41
3.6.2. Analisis Kuantitatif .....	41
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	46
4.1.1. Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan .....	46
4.1.2. Struktur Organisasi .....	48
4.2. Hal Ikhwal Kartu Automated Teller Machine .....	51



4.3. Gambaran Umum Responden .....	56
4.3.1. Identitas Responden .....	57
4.3.2. Persepsi Karyawan Bank Terhadap Karakteristik Kartu ATM .....	62
4.3.3. Persepsi Nasabah Pemilik Kartu ATM Terhadap Karakteristik Kartu ATM .....	67
4.3.4. Persepsi Nasabah Bukan Pemilik Kartu ATM Terhadap Karakteristik Kartu ATM.....	72
4.4. Analisis Data .....	75
<b>BAB V   PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	83
5.2. Saran-saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1. Tabel Anova One Way Classification.	44
Tabel IV.1. Jenis Kelamin Responden .....	57
Tabel IV.2. Tingkat Pendidikan Responden .....	58
Tabel IV.3. Jenis Pekerjaan Responden .....	59
Tabel IV.4. Tingkat Penghasilan Responden .....	60
Tabel IV.5. Persepsi Karyawan Terhadap Karakteristik Kartu ATM .....	62
Tabel IV.6. Persepsi Nasabah Pemilik Kartu ATM Terhadap Karakteristik Kartu ATM...	67
Tabel IV.7. Persepsi Nasabah Bukan Pemilik Kartu ATM Terhadap Karakteristik Kartu ATM. ....	72

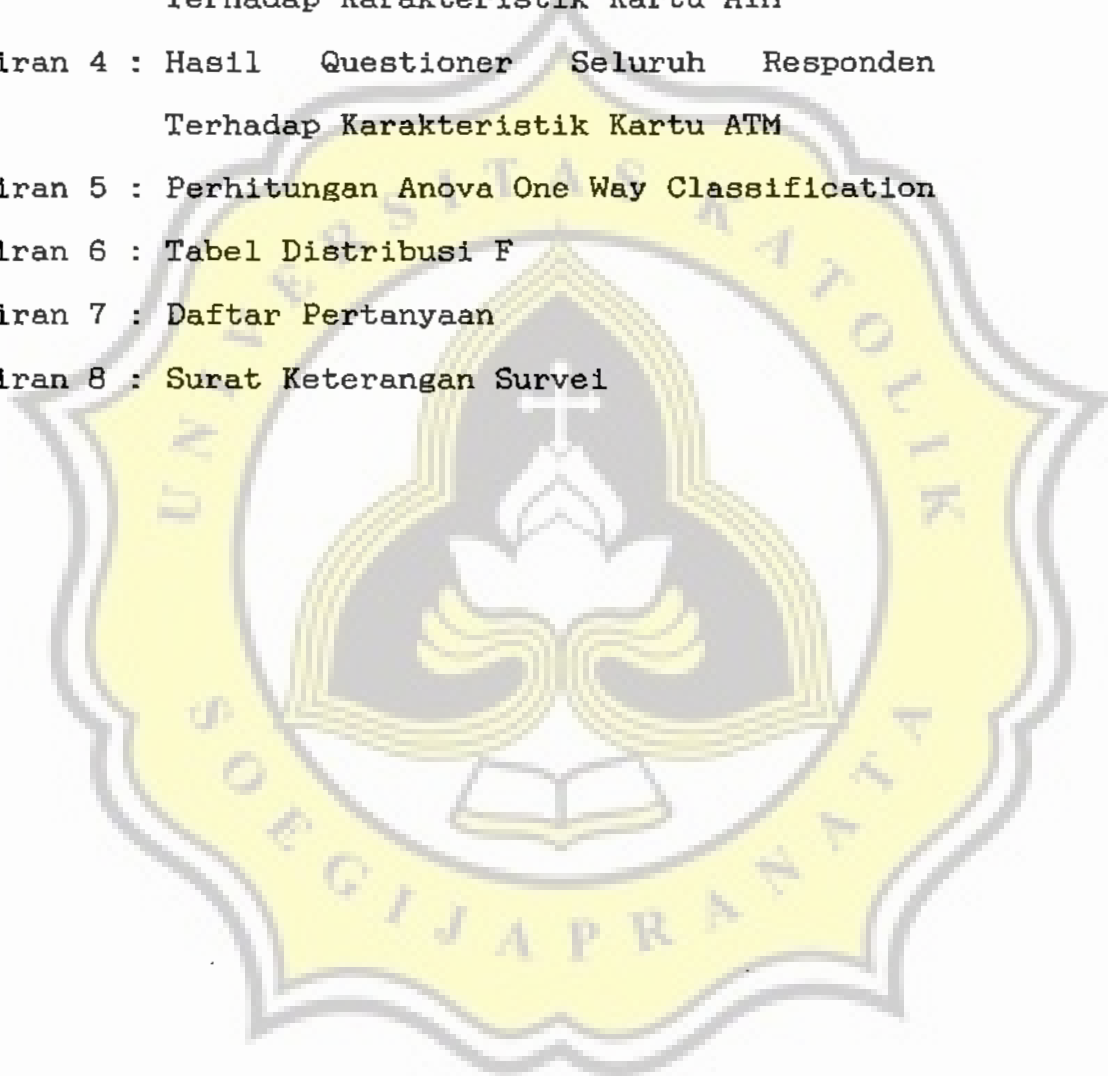
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar Proses Pembentukan Persepsi .....	9
Gambar Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar IV.1. Struktur Organisasi BCA Semarang ..	50
Gambar IV.2. Bagian-bagian Mesin BCA Cash.....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Hasil Questioner Karyawan Bank Terhadap Karakteristik Kartu ATM
- Lampiran 2 : Hasil Questioner Nasabah Pemilik Kartu ATM Terhadap Karakteristik Kartu ATM
- Lampiran 3 : Hasil Questioner Nasabah Bukan Pemilik Terhadap Karakteristik Kartu ATM
- Lampiran 4 : Hasil Questioner Seluruh Responden Terhadap Karakteristik Kartu ATM
- Lampiran 5 : Perhitungan Anova One Way Classification
- Lampiran 6 : Tabel Distribusi F
- Lampiran 7 : Daftar Pertanyaan
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Survei



## ABSTRAKSI

Dalam perjalanan ekonomi Indonesia peranan perbankan pada perekonomian dan dunia usaha mulai tampak menonjol. Kepercayaan masyarakat terhadap bank merupakan salah satu modal dasar bagi kelangsungan hidup dan kemajuan sebuah bank.

Dalam penelitian ini penulis ingin meneliti apakah ada perbedaan persepsi antara karyawan bank dengan nasabah pemilik kartu ATM dan nasabah bukan pemilik kartu ATM terhadap karakteristik produk kartu ATM, yang meliputi karakteristik kemudahan, keamanan, kenyamanan dan gengsi.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terhadap produk Kartu ATM di Bank Central Asia dengan menggunakan metode Anova One Way Classification dan alat bantu komputer program Microstat, dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi antara karyawan bank dengan nasabah pemilik kartu ATM dan nasabah bukan pemilik kartu ATM terhadap karakteristik produk kartu ATM, yang meliputi karakteristik kemudahan, keamanan, kenyamanan dan gengsi.

Dengan adanya persamaan persepsi ini akan membantu pihak manajemen Bank Central Asia dalam merumuskan strategi pemasaran dan memasyarakatkan penggunaan Kartu ATM BCA Cash.