

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ignatius Wahyudi Arianto
NIM : 98.30. 3790
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : "ANALISIS PEMETAAN POSISI FAKTOR
FAKTOR KARTU KREDIT BCA BERDASARKAN
TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT
KINERJA"

Disetujui di Semarang

Pada : Juli 2003

Pembimbing :

(Dra. Dwi Hayu Agustini , MBA)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : "ANALISIS PEMETAAN POSISI FAKTOR -
FAKTOR KARTU KREDIT BCA BERDASARKAN
TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT
KINERJA"

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan dewan penguji dalam sidang yang diselenggarakan pada :

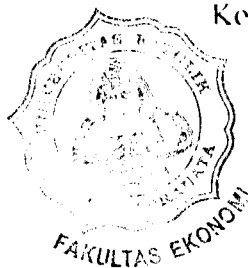
Hari : Jumat

Tanggal : 8 Agustus 2003

Dekan Fakultas Ekonomi :

(Vincent Didiek Wiet Aryanto., Ph.D)

Koordinator Penguji :



(Vincent Didiek Wiet Aryanto., Ph.D)

ABSTRAK

Salah satu bentuk pembayaran secara kredit yang saat ini sering digunakan oleh masyarakat adalah dengan kartu kredit (*Credit Card*) yang dikeluarkan oleh bank, dimana kegunaannya adalah sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu.

BCA sebagai bank swasta terbesar di Indonesia memiliki *customer base* yang kuat dan kenaikan jumlah pengguna kartu kredit BCA ini diperkirakan sekitar 30% - 40% per tahun. Sampai saat ini, jumlah pemegang kartu kredit BCA di Indonesia ada sekitar 600.000 orang (Kontan, 13 Januari 2003 : 13).

BCA (*Bank Central Asia*), selalu dituntut lebih baik lagi dalam kinerjanya, terutama dalam memberikan layanan kartu kredit (*Credit Card*) kepada nasabahnya serta perlunya untuk mengetahui kepentingan dari para nasabah kartu kredit, agar dapat menciptakan suatu layanan jasa perbankan yang sesuai dengan kepentingan nasabahnya.

Atas dasar diatas, maka perlu dilakukannya suatu penelitian dengan judul Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengambil judul: "Analisis Pemetaan Posisi atribut – atribut kartu kredit BCA berdasarkan tingkat Kepentingan dan tingkat Kinerja". Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penilaian konsumen terhadap atribut – atribut pada tiap jenis kartu kredit BCA ditinjau dari tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kinerja (*Performance*) ?
2. Bagaimana pemetaan posisi masing – masing atribut pada tiap jenis kartu kredit BCA berdasarkan penilaian konsumen ditinjau dari tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kinerja (*Performance*) ?

Tujuan yang hendak diperoleh di dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pemetaan posisi atribut – atribut pada tiap jenis kartu kredit BCA ditinjau dari tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kinerja (*Performance*).

Obyek dalam penelitian ini adalah pemilik kartu kredit Bank Central Asia (BCA), baik yang menggunakan kartu kredit BCA jenis BCA Visa Card, BCA MasterCard, BCA Card, dan JCB Gold Card.

Dikarenakan tidak ada data mengenai jumlah populasi pemilik kartu kredit BCA di kota Semarang untuk jenis kartu kredit BCA Visa Card, BCA Master Card, BCA Card, dan JCB Gold Card, maka dalam penelitian ini digunakan metode *quota* yaitu dengan menetapkan jumlah responden yang akan diteliti sebanyak 100 orang, dimana untuk masing – masing jenis kartu kredit jumlah responden sebanyak 25 orang. Metode sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling*, Metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dan wawancara..

Pada kuesioner ini dilengkapi dengan Skala Likert dengan penggolongan skor jawaban adalah 1 – 2 – 3 – 4 – 5. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), dari penilaian yang diberikan oleh responden, setelah dikuantitatifkan, kemudian dicari nilai rata – ratanya, dan tahap berikutnya adalah memasukkannya kedalam

Diagram Kartesius, yang kemudian akan dapat menghasilkan suatu pemetaan posisi dalam kuadran A,B,C dan D.

Karakteristik responden dalam penelitian ini diperoleh bahwa responden dalam berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 68 orang responden pria (68 %) dan 32 orang responden wanita (32 %). Berdasarkan kelompok usia terdiri dari 29 – 33 = 5 responden, 34 – 37 = 13 responden, 38 – 41 = 10 responden, 42 – 45 = 31 responden, 46 – 49 = 25 responden, 50 – 53 = 10 responden, 54 – 57 = 5 responden, 58 – 61 = 1 responden. Berdasarkan kategori pekerjaan terdiri dari karyawan swasta 12 orang karyawan pemerintah / BUMN / ABRI 14 orang, wiraswasta 49 orang, lain – lain 25 orang. Berdasarkan pengeluaran per bulan terdiri dari : Rp 3.000.001 – Rp 4.000.000 = 56 orang, Rp 4.000.001 – Rp 5.000.000 = 34 orang, > Rp 5.000.000 = 10 orang.

Hasil dari pemetaan dalam Diagram Kartesius ini adalah sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

- a. Kartu kredit BCA Visa Card meliputi atribut no1, no 2, no 5, no 22, no 14, no 20 dan no 23.
- b. Kartu kredit BCA Master Card meliputi atribut no 3, no 9, no 13, no 15, no 17 dan no 21.
- c. Kartu kredit BCA Card meliputi atribut no 2, no 4, no 13, no 15, no 17 dan no 18
- d. Kartu kredit JCB Gold Card meliputi atribut no 3, no 21 dan no 23

Pada kuadran A ini, kinerja yang ada tidak baik, namun konsumen menganggap atribut – atribut pada kuadran A adalah penting, maka dibutuhkan perhatian lebih untuk meningkatkan kinerja pada kuadran A.

2. Kuadran B (Dipertahankan)

- a. Kartu kredit BCA Visa Card ini meliputi atribut no 3, no 7, no 19, no 21 dan no 6
- b. Kartu kredit BCA Master Card meliputi atribut no 1, atribut no 8, no 14 dan no 19.
- c. Kartu kredit BCA Card meliputi atribut no 1, no 5, no 7, no 8, no 14, no 19, no 20 dan no 21.
- d. Kartu kredit JCB Gold Card meliputi atribut no 4, no 5, no 7, no 14, no 17, no 19 dan no 20.

Pada kuadran B ini, kinerja yang ada sudah baik serta konsumen menganggap atribut – atribut pada kuadran B adalah penting, maka atribut – atribut yang masuk pada kuadran B harus diperhatikan.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

- a. Kartu kredit BCA Visa Card ini meliputi atribut no 8, no 11, no 13, no 17 dan no 18
- b. Kartu kredit BCA Master Card meliputi atribut no 2, no 5, no 10, no 11, no 18, no 20 dan no 22.
- c. Kartu kredit BCA Card meliputi : atribut no 3, no 6, no 10, no 11, no 12 dan no 23.
- d. Kartu kredit JCB Gold Card meliputi : atribut no 1, no 2, no 10, no 11, no 12, no 13, no 15 dan no 16.

Pada kuadran C ini, kinerja yang ada tidak baik dan konsumen menganggap atribut – atribut pada kuadran C adalah tidak penting, maka atribut – atribut yang

masuk pada kuadran C tidak membutuhkan prioritas yang utama, karena tidak penting dan kinerjanya juga buruk.

4. Kuadran D (Berlebihan)

- a. Kartu kredit BCA Visa Card ini meliputi atribut no 4, no 9, no 10, no 12, no 15 dan no 16.
- b. Kartu kredit BCA Master Card meliputi atribut no 4, no 6, no 7, no 12, no 16 dan no 23.
- c. Kartu kredit BCA Card meliputi atribut no 9, no 16 dan no 22.
- d. Kartu kredit JCB Gold Card meliputi atribut no 6, no 8, no 9, no 18 dan no 22.

Pada kuadran D ini, pada dasarnya kinerja yang ada sudah baik, namun konsumen menganggap tidak penting. Apabila perusahaan berkonsentrasi pada kuadran D, usaha yang dilakukan akan sia-sia meskipun baik tetapi konsumen menganggap tidak penting.

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Atribut – atribut Kartu Kredit BCA Visa Card yang dirasa penting oleh penggunaanya belum dapat dipenuhi oleh Kartu Kredit BCA, karena skor rata – rata Kinerja 3,46 yang lebih kecil dari skor rata – rata Kepentingan yaitu sebesar 4,27.
2. Atribut – atribut Kartu Kredit BCA Master Card yang dirasa penting oleh penggunaanya belum dapat dipenuhi oleh Kartu Kredit BCA, karena skor rata – rata Kinerja 3,84 yang lebih kecil dari skor rata – rata Kepentingan yaitu sebesar 4,27.
3. Atribut – atribut Kartu Kredit jenis BCA Card yang dirasa penting oleh penggunaanya belum dapat dipenuhi oleh Kartu Kredit BCA, karena skor rata – rata Kinerja 4,07 yang lebih kecil dari skor rata – rata Kepentingan yaitu sebesar 4,08.
4. Atribut – atribut Kartu Kredit BCA jenis JCB Gold Card yang dirasa penting oleh penggunaanya belum dapat dipenuhi oleh Kartu Kredit BCA, karena skor rata – rata Kinerja 3,71 yang lebih kecil dari skor rata – rata Kepentingan yaitu sebesar 3,80.
5. Semua jenis Kartu Kredit BCA yang berada pada kuadran B dan D, ditinjau dari sisi kinerja Kartu Kredit BCA berada pada tingkat yang tinggi sedangkan yang berada pada kuadran A dan C, ditinjau dari sisi kinerja dapat dikatakan berada pada tingkat yang rendah.

Adapun saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak BCA segera meningkatkan serta memperbaiki kinerja atribut – atribut semua jenis Kartu Kredit BCA yang berada pada kuadran A dan C yang masih dinilai rendah oleh pelanggan.
2. Hendaknya pihak BCA perlu untuk mempertahankan kinerja yang sudah dilakukan atas atribut – atribut semua jenis Kartu Kredit BCA yang berada pada kuadran B dan D, apabila ditinjau dari kinerjanya masing – masing Jenis Kartu Kredit BCA, maka dapat dikatakan berada pada tingkat yang tinggi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat Kasih dan AnugerahNya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "Analisis Pemetaan Posisi Faktor - Faktor Kartu Kredit BCA Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja".

Penulisan skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini juga tidak lepas dari bimbingan dan pengarahan oleh Dosen Pembimbing serta partisipasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankanlah penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak DR. Vincent Didiek, W.A, MBM, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu Dra. Dwi Hayu Agustini., MBA selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk mengarahkan saya dalam penulisan skripsi dengan sabar dan penuh perhatian.
3. Ibu Dra. Ika Rahutami, selaku dosen wali yang telah memberi arahan selama masa perkuliahan.
4. Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi yang telah banyak memberikan bekal ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.

5. Yang tercinta Bapak dan Mama serta adik – adikku termasuk Irma yang banyak memberikan dukungan moril maupun materiil kepada penulis.
6. Seluruh teman – teman persekutuan PM (Naomi, Nopek, Wisnu, Adi, Heri, dkk) yang selalu memberikanku kekuatan dan sukacita serta menghiburku di dalam Dia.
7. Sahabat – sahabatku (Krebo, Didit, Arif, Ica, Iva, Ari, serta Anung dkk) yang senantiasa memperhatikanku.
8. Pihak – pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap akan adanya kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, Juli 2003

Penulis,



(Ignatius Wahyudi Arianto)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran.....	8

2.1.2.	Definisi Jasa.....	10
2.1.3.	Karakteristik Jasa.....	11
2.1.4.	Pemasaran Jasa – Jasa Keuangan.....	13
2.1.5.	Variabel – variabel Kartu Kredit.....	15
2.1.5.1	Jaringan Bank	15
2.1.5.2	Iuran Tahunan.....	15
2.1.5.3	Sistem Pembayaran	15
2.1.5.4	Layanan terhadap Nasabah kartu kredit.....	16
2.1.5.5	Denda.....	16
2.1.5.6	Fitur.....	16
2.1.5.7	Tingkat Bunga.....	17
2.1.5.8	Bonus.....	17
2.2.	Kepentingan (<i>importance</i>) dan Kinerja (<i>performance</i>)	17
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	18
2.4.	Definisi Operasional.....	19
2.4.1	Variabel – variabel penelitian kartu kredit BCA.....	19
2.4.1.1	Jaringan Bank.....	19
2.4.1.2	Iuran tahunan.....	19
2.4.1.3	Sistem pembayaran.....	20
2.4.1.4	Layanan terhadap nasabah kartu kredit.....	20
2.4.1.5	Denda.....	20
2.4.1.6	Fitur.....	21
2.4.1.7	Tingkat Bunga.....	21

2.4.1.8 Bonus.....	21
2.4.2 Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	22
2.4.3 Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Lokasi dan Obyek Penelitian.....	23
3.1.1. Lokasi Penelitian.....	23
3.1.2. Obyek Penelitian.....	23
3.2. Populasi dan Sampel.....	23
3.3. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	25
3.3.1. Jenis Data.....	25
3.3.2. Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	26
3.4.1. Uji Validitas.....	26
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	28
3.5. Metode Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	35
4.2. Gambaran Umum Responden.....	37
4.1.1. Jenis Kelamin.....	37
4.1.2. Kelompok Usia.....	38
4.1.3. Kategori Pekerjaan.....	38
4.1.4. Pengeluaran Per Bulan.....	39

4.2.	Analisis tingkat Kepentingan dan tingkat Kinerja Kartu Kredit	40
	BCA berdasarkan penilaian konsumen.....	40
4.2.1.	Kartu Kredit BCA Visa Card.....	43
4.2.2.	Kartu Kredit BCA Master Card.....	45
4.2.3.	Kartu Kredit BCA Card.....	48
4.2.4.	Kartu Kredit BCA JCB Gold Card.....	
4.3.	Pemetaan posisi masing – masing atribut jenis kartu kredit BCA	50
	dalam Diagram Kartesius.....	50
4.3.1	Jenis Kartu Kredit BCA Visa Card.....	55
4.3.2	Jenis Kartu Kredit BCA Master Card.....	59
4.3.3.	Jenis Kartu Kredit BCA Card.....	63
4.3.4.	Jenis Kartu Kredit BCA JCB Gold Card.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		67
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran – Saran.....	

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Uji Validitas Instrumen.....	28
Tabel 3.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	29
Tabel 3.3. Kategori Penilaian Tingkat Kepentingan Responden.....	31
Tabel 3.4. Kategori Penilaian Responden terhadap Kinerja kartu kredit BCA.....	32
Tabel 4.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2. Responden berdasarkan Kelompok Usia.....	38
Tabel 4.3. Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	39
Tabel 4.4. Pengeluaran Per Bulan.....	39
Tabel 4.5. Skor Kepentingan Kartu Kredit BCA Visa Card.....	40
Tabel 4.6. Skor Kinerja Kartu Kredit BCA Visa Card.....	42
Tabel 4.7. Skor Kepentingan Kartu Kredit BCA Master Card.....	43
Tabel 4.8. Skor Kinerja Kartu Kredit BCA Master Card.....	44
Tabel 4.9. Skor Kepentingan Kartu Kredit BCA Card.....	45
Tabel 4.10. Skor Kinerja Kartu Kredit Kredit BCA Card.....	47
Tabel 4.11. Skor Kepentingan Kredit Kredit BCA JCB Gold Card.....	48
Tabel 4.12. Skor Kinerja Kredit Kredit BCA JCB Gold Card.....	49
Tabel 4.13. Skor Titik Ordinat Kinerja dan Kepentingan Kartu Kredit BCA Visa Card.....	51

Tabel 4.14.	Skor Titik Ordinat Kinerja dan Kepentingan	
	Kartu Kredit BCA Master Card.....	55
Tabel 4.15.	Skor Titik Ordinat Kinerja dan Kepentingan	
	Kartu Kredit BCA Card.....	59
Tabel 4.16.	Skor Titik Ordinat Kinerja dan Kepentingan	
	Kredit Kredit BCA JCB Gold Card.....	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	18
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	33
Gambar 4.1 Pemetaan posisi atribut – atribut atribut jenis kartu kredit BCA Visa Card.....	52
Gambar 4.2 Pemetaan posisi atribut – atribut atribut jenis kartu kredit BCA Master Card.....	56
Gambar 4.3 Pemetaan posisi atribut – atribut atribut jenis kartu kredit BCA Card.....	60
Gambar 4.4 Pemetaan posisi atribut – atribut atribut jenis kartu kredit BCA JCB Gold Card.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden Penelitian
- Lampiran 3 : Tabel Nilai r Produk Moment
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Kelas Interval
- Lampiran 6 : Pernyataan Keaslian Skripsi
- Lampiran 7 : Foto Copy Buku Konsultasi Skripsi