

DAFTAR PUSTAKA

- Alu, A.O. 2000. *Effects of Information Technology on Customer Services in the Banking Industry in Nigeria*, M.B.A Thesis in Management and Accounting, Obafemi Awolowo University, Nigeria
- Bank Indonesia. 2007. *Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum*, Jakarta.
- Basel Committee on Banking Supervision. 2001. *Risk Management Principles for Electronic Banking*.
- Greenstein, M. dan Todd, M. F. 2000. *Electronic Commerce: Security, Risk Management and Control*, The McGraw-Hill Companies, Inc.
- IBM Business Consulting Services. 2005. *The Paradox of Banking 2015, Achieving More by Doing Less*, IBM Global Services, Route 100, Somers, NY 10589, USA.
- Martin, E. W., Carol V.B., Daniel W. D., Jeffrey A.H., William C.P., 2005. *Managing Information Technology, Fifth Edition*, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 07458.
- McLeod, R. 2003. *Sistem Informasi Manajemen (I)*. Terjemahan oleh Hendra Teguh dari *Management Information System*.
- O'Brien, A. J. 2005. *Management Information System: Managing Information Technology in The Internetworked Enterprise (Sixth Edition)*, Irwin McGraw Hill.
- Sekaran, U. 2003. *Research Methods For Business : A Skill Building Approach*, 4th ed, John Wiley & Sons, Inc, New York.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Jakarta, Januari 2008

Kepada Yth,
Nasabah BRI
di Jakarta

Dengan hormat,

Terlampir saya sampaikan satu set kuesioner mengenai *delivery channel* Bank BRI untuk keperluan penyusunan tesis. Karena kuesioner ini semata-mata untuk kepentingan akademis, maka tidak akan berdampak apa pun pada kinerja Bapak/Ibu. Untuk itu, memohon kepada Bapak/Ibu merespon setiap item pernyataan dengan leluasa dan tanpa beban, dalam arti betul-betul sesuai dengan kondisi (pendapat, perasaan, pengalaman) Bapak/Ibu yang sebenarnya.

Selamat merespon, dan terima kasih atas segenap kerjasamanya.

Hormat saya,

Bakri.
Mahasiswa Pascasarjana MM UGM, Jakarta

A. Berikan tanda \checkmark pada salah satu kotak yang tersedia atau isilah titik-titik yang tersaji di bawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu.

1. Jenis kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
2. Usia : ☐ < 35 tahun ☐ 35-45 tahun ☐ > 45 tahun
3. Pendidikan terakhir : ☐ SLTA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2/S3
4. Status : ☐ Kawin ☐ Belum kawin
5. Pekerjaan
 - ☐ Pelajar/Mahasiswa
 - ☐ Ibu Rumah Tangga/Tidak Bekerja
 - ☐ PNS/BUMN
 - ☐ Pegawai Swasta
 - ☐ Profesional
 - ☐ Wiraswasta/Pengusaha
6. Berapa Lama Anda menjadi Nasabah BRI
 - ☐ < 3 tahun ☐ 3-5 tahun ☐ > 5 tahun
7. Mana *delivery channel* BRI berikut ini yang paling sering Anda gunakan:
 - ☐ Teller ☐ ATM ☐ Phone Banking
8. Jenis transaksi apa yang paling sering Anda lakukan pada Delivery Channel BRI
 - ☐ Tarik Tunai
 - ☐ Cek Saldo
 - ☐ Transfer
 - ☐ Pembayaran (misalnya Kartu Kredit, Telepon dll)
 - ☐ Informasi (misalnya informasi produk, penyampaian keluhan, dll)

B. Pilihlah salah satu alternatif respon (jawaban) dengan membubuhkan tanda silang (X) untuk setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu. Masing-masing alternatif respon bermakna:

- | | | | |
|-----|-----------------------|----|----------------|
| SS | : Sangat Setuju | S | : Setuju |
| KS | : Kurang Setuju | TS | : Tidak Setuju |
| STS | : Sangat Tidak Setuju | | |

BAGIAN SATU
KUESIONER DELIVERY CHANNEL

Berikan penilaian Anda atas pernyataan berikut ini yang berkaitan dengan kondisi Delivery Channel BRI

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
A	<i>ATM</i>					
1	ATM BRI mudah didapatkan diberbagai tempat					
2	ATM BRI memiliki tingkat keamanan yang tinggi					
3	ATM BRI memiliki menu pilihan yang mudah untuk digunakan					
B	<i>Phone Banking</i>					
4	<i>Phone Banking</i> BRI memiliki nomor akses yang mudah diingat					
5	<i>Phone Banking</i> BRI mudah untuk dihubungi					
6	<i>Phone Banking</i> BRI memiliki menu pilihan yang mudah digunakan					
C	<i>Teller Banking</i>					
7	<i>Teller Banking</i> BRI memberikan pelayanan yang cepat					
8	Sistem Antrian Pelayanan <i>Teller Banking</i> BRI memudahkan nasabah dalam mendapatkan pelayanan yang cepat					
9	Petugas <i>Teller Banking</i> BRI memberikan pelayanan yang ramah					

BAGIAN KEDUA

KUESIONER PENGGUNAAN DELIVERY CHANNEL

Berikan jawaban Anda atas frekwensi penggunaan Delivery Channel BRI dengan ketentuan pilihan jawaban sebagai berikut

- TP : Tidak Pernah Sama Sekali
P : Pernah walaupun satu kali
J : Jarang dengan frekwensi lebih dari satu kali
Sr : Sering dengan frekwensi 3-4 kali dalam seminggu
Sl : Selalu dengan frekwensi setiap hari bahkan sehari 2-3 kali

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		TP	P	J	Sr	Sl
A	<i>ATM</i>					
1	Tarik Tunai					
2	Cek Saldo					
3	Transfer					
4	Pembayaran (misalnya Kartu Kredit, Telepon dll)					
5	Informasi (misalnya informasi produk)					
B	<i>Phone Banking</i>					
1	Cek Saldo					
2	Transfer					
3	Pembayaran (misalnya Kartu Kredit, Telepon dll)					
4	Informasi (misalnya informasi produk)					

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		TP	P	J	Sr	Sl
A	<i>Teller Banking</i>					
1	Tarik Tunai					
2	Cek Saldo					
3	Transfer					
4	Pembayaran (misalnya Kartu Kredit, Telepon dll)					
5	Informasi (misalnya informasi produk)					

Lampiran 2: Hasil Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Pengujian validitas instrumen kuesioner dilakukan untuk mengukur kevalidan setiap atribut pernyataan yang ada pada kuesioner. Atribut dinyatakan valid bila memiliki nilai Sig. (2-tailed) di bawah 0.05 (yaitu ambang batas kesalahan maksimal) sehingga atribut tersebut layak dijadikan atribut penelitian. Berdasarkan hasil pengolahan SPSS dengan menggunakan *pearson correlation* didapatkan bahwa semua atribut memiliki nilai Sig.(2-tailed) di bawah sehingga keseluruhan atribut dinyatakan valid dan layak dijadikan atribut penelitian.

Correlations

		DelChnl
ATM1	Pearson Correlation	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
ATM2	Pearson Correlation	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
ATM3	Pearson Correlation	.592**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
PB1	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PB2	Pearson Correlation	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PB3	Pearson Correlation	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
TB1	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
TB2	Pearson Correlation	.576**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
TB3	Pearson Correlation	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
DelChnl	Pearson Correlation	1
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level



2. Pengujian Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menguji keandalan variabel penelitian untuk digunakan lebih dari satu kali pada responden yang sama. Pengujian dengan menggunakan Alpha Cronbach dengan ketentuan harus bernilai di atas 0.6. Hasil penelitian menunjukkan nilai sebesar 0.846 sehingga memenuhi ketentuan di atas 0.6 dan variabel layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ATM1	3.8000	.76112	30
ATM2	4.3333	.54667	30
ATM3	4.6667	.60648	30
PB1	4.4000	.56324	30
PB2	3.9667	.76489	30
PB3	4.3000	.70221	30
TB1	3.9333	.73968	30
TB2	3.9667	.55605	30
TB3	4.0000	.52523	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ATM1	33.5667	11.357	.637	.821
ATM2	33.0333	12.792	.541	.832
ATM3	32.7000	12.769	.477	.838
PB1	32.9667	12.654	.558	.831
PB2	33.4000	11.559	.589	.828
PB3	33.0667	11.030	.790	.803
TB1	33.4333	12.047	.509	.837
TB2	33.4000	13.007	.471	.838
TB3	33.3667	12.999	.510	.835

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
37.3667	15.206	3.89945	9

Lampiran 3: Hasil Analisis Regresi

Regression FATM

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Teller Banking, ATM, Phone Banking ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: FATM

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 ^a	.746	.738	.15560

a. Predictors: (Constant), TellerBanking, ATM, PhoneBanking

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.816	3	2.272	93.849	.000 ^a
	Residual	2.324	96	.024		
	Total	9.140	99			

a. Predictors: (Constant), TellerBanking, ATM, PhoneBanking

b. Dependent Variable: FATM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.644	.213		26.452	.000
	ATM	.875	.058	1.390	15.219	.000
	PhoneBanking	.529	.059	.997	8.969	.000
	TellerBanking	-.260	.046	-.471	-5.593	.000

a. Dependent Variable: FATM

Regression FTB

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Teller Banking, ATM, Phone Banking ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: FTB

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.922 ^a	.850	.845	.24119

a. Predictors: (Constant), TellerBanking, ATM, PhoneBanking

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.598	3	10.533	181.056	.000 ^a
	Residual	5.585	96	.058		
	Total	37.183	99			

a. Predictors: (Constant), TellerBanking, ATM, PhoneBanking

b. Dependent Variable: FTB

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.424	.331		1.283	.203
	ATM	-.255	.089	-.201	-2.864	.005
	PhoneBanking	.381	.091	.291	5.113	.000
	TellerBanking	1.615	.072	1.551	18.529	.000

a. Dependent Variable: FTB

Regression FPB

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Teller Banking, ATM, Phone Banking ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: FPB

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.963 ^a	.928	.926	.08026

a. Predictors: (Constant), TellerBanking, ATM, PhoneBanking

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.983	3	2.661	413.033	.000 ^a
	Residual	.618	96	.006		
	Total	8.601	99			

a. Predictors: (Constant), TellerBanking, ATM, PhoneBanking

b. Dependent Variable: FPB

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.203	.110		38.187	.000
	ATM	-.818	.030	-1.340	-27.586	.000
	PhoneBanking	1.064	.030	2.067	34.972	.000
	TellerBanking	-.614	.024	-1.145	-25.587	.000

a. Dependent Variable: FPB