

## INTISARI

Layanan *e-banking* saat ini dimiliki oleh hampir semua bank umum yang ada, baik dengan jenis *delivery channel* yang sangat umum (seperti ATM) maupun dengan jenis *delivery channel* lainnya seperti SMS, telephone, Electronic Data Capture (EDC) dan internet. Pada tahun 2016 ini, melalui peraturan pemerintah yang mengharuskan suku bunga harus berada di *single digit*, maka beberapa bank mencari berbagai cara untuk memaksimalkan pendapatan dikarenakan pendapatan bunga yang berkurang. Oleh sebab itu maka beberapa bank berkonsentrasi pada *fee based income* yaitu pendapatan yang didapat oleh suatu bank dari jasa perbankan *online* seperti kartu kredit, kartu debit, serta *e-money* yang digunakan pada suatu alat yaitu Electronic Data Capture (EDC). Selain untuk menekan biaya kredit, cara ini juga diharapkan dapat meningkatkan laba secara optimal.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat atribut layanan Electronic Data Capture (EDC) terhadap kepuasan merchant dengan menggunakan Metode Kano yaitu dengan melakukan identifikasi atribut layanan yang berpengaruh maupun tidak berpengaruh serta menentukan atribut yang menjadi prioritas.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa atribut layanan Bank XYZ Jakarta Cipulir terhadap kepuasan merchant berdasarkan urutan nilai *extent of satisfaction* adalah Kondisi signal mesin EDC merchant dengan nilai *extent of satisfaction* sebesar 0,64 begitu pula dengan atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan yaitu kondisi signal mesin EDC dari merchant dengan nilai *extent of dissatisfaction* sebesar 0,70. Dilihat dari diagram *quality Improvement Index* Bank XYZ Jakarta Cipulir harus memprioritaskan peningkatan atribut yang berada di kuadran IV, yaitu respon petugas apabila terdapat keluhan dan pemberian *merchant discount rate* yang bersaing.

Kata kunci: *E-Banking*, *Electronic Data Capture (EDC)*, Tingkat Kepuasan *Merchant*, Metode Kano

## ABSTRACT

*E-Banking services now owned by almost all commercial banks that is , either by the delivery channel very common ( such as atm ) and with a kind of delivery channel other like sms , telephone , Electronic Data Capture ( EDC ) and the internet .In 2016 , through government regulations which requires interest rates have to be in single digits , so some banks find different ways to maximize income because interest income reduced .Therefore but some banks concentrate on fee based income the income obtained by a bank online banking services such as credit cards , debit cards , and e-money used in an apparatus the electronic data capture ( edc ) .In addition to reduce the cost of credit , this way is expected to increase profit optimally .*

*The study aimed to see attributes Electronic Data Capture ( EDC ) of Merchant's satisfaction using Kano Model by applying identification attributes services influential and no effect as well as to determine attributes priority.*

*Based on the results of the study concluded that attributes jakarta xyz cipulir of satisfaction merchant based on a the extent of satisfaction is the condition signal machine edc merchant with the extent of satisfaction of 0,64 so it is with attributes affect the satisfaction of the machine the signal edc of merchant with the extent of dissatisfaction of 0,70 .Seen from diagram quality improvement index bank jakarta xyz cipulir must put the attributes be at quadrant iv , namely an officer if there was any complaints and delivery of merchant the discount rate competing.*

*Keywords : E-Banking, Electronic Data Capture (EDC), Merchant's satisfaction level, Kano Method*