

**PENGARUH PENGGUNAAN KARTU ATM TERHADAP TINGKAT  
EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM BERTRANSAKSI  
OLEH NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA  
(Persero) Tbk  
MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi  
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**OLEH :**

**PURWANTI EKA SARI  
NIM : 068320112**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2009**

**Judul Skripsi** : PENGARUH PENGGUNAAN KARTU ATM TERHADAP TINGKAT EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM BERTRANSAKSI OLEH NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA ( Persero ) Tbk MEDAN

**Nama Mahasiswa** : PURWANTI EKA SARI

**Nomor Stambuk** : 06.832.0112

**Jurusan** : MANAJEMEN



**Menyetujui**  
**Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Miftahuddin'.

( Drs. H. Miftahuddin, MBA )

**Pembimbing II**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ihsan Effendi'.

( Ihsan Effendi, SE, MSi )

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ihsan Effendi'.

( Ihsan Effendi, SE, MSi )

**Dekan**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Prof. Dr. H. Ad Afifuddin'.

( Prof. Dr. H. Ad Afifuddin, SE, Mee )

**Tanggal Lulus** : April 2009

## ABSTRAK

### PURWANTI EKA SARI. PENGARUH PENGGUNAAN KARTU ATM TERHADAP TINGKAT EFISIENSI DAN EFEKTIFITAS DALAM BERTRANKSAKSI OLEH NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (Tbk)

Kartu ATM merupakan kartu plastik yang digunakan sebagai salah satu kartu yang fungsinya hampir sama dengan penggunaan uang dan untuk mencapai tujuan pelaksanaan penggunaan kartu secara efisien dan efektif dipelukanya suatu pelaksanaan penyelenggaraan itu oleh bank dengan maksud agar kartu itu mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Berdasarkan hasil suatu temuan yang dilakukan peneliti dari judul pengaruh penggunaan kartu ATM terhadap tingkat efektifitas dan efisiensi oleh nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam hal ini peneliti melakukan penelitian dengan metode kuantitatif peneliti menemukan bahwasanya terdapat hubungan antara Kartu ATM dengan Efektifitas dan Efisiensi adalah sedang.

Pernmasalahan pokok yang diajukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan antara kartu ATM dengan tingkat efisiensi dan efektifitas. Hipotesis yang diajukan dalam hal ini adalah Adanya pengaruh positif dan signifikan kartu ATM terhadap tingkat efisiensi dan efektifitas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pengaruh, hubungan dan tingkat signifikan dari pengaruh antara kartu ATM dengan tingkat efektifitas dan efisiensi. Data – data didapat dengan cara penelitian langsung keperusahaan berupa interview dan menghagikan angket kepada seluruh responden yaitu para nasabah BNI cabang USU dengan jumlah sampel yang diambil berjumlah 30 orang dari jumlah populasi yang ada yaitu berjumlah 60 nasabah dan hasil angket yang diperoleh selanjutnya dianalisis hingga dengan cara menggunakan teknik analisis regresi, product moment dan determinasi.

Dari hasil perhitungan regresi diperoleh bahwasanya nilainya adalah dan selanjutnya dilakukan uji korelasi product moment maka diperoleh korelasi hubungan tersebut adalah sebesar 0.555 berada diantara 0.60 – 0.799 ini memberikan gambaran bahwasanya nilai hubungan antara variabel yang diteliti berada pada posisi yang sedang.

Berdasarkan uji t diperoleh bahwa t hitung > t table ( 3.542 > 2.048 ) dengan demikian ada hubungan yang cukup signifikan antara variabel yang diteliti oleh peneliti. Dan untuk mengetahui berapa persen tingkat hubungan tersebut dilakukan uji determinasi dengan hasil yang diperoleh adalah sebesar 30.80% sedangkan sisanya sebesar 69.20 % dipengaruhi variabel lain yang dalam hal ini tidak diteliti oleh peneliti.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim. Alhandullilahirobbil'alamin. Puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT karena atas berkat rahmat, kecerdasan, hidayat serta kesehatan yang tak ternilai harganya telah diberikan kepada si penulis sehingga si penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Penggunaan Kartu ATM Terhadap Tingkat Efisiensi dan Efektifitas Dalam Bertransaksi Oleh Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia ( Persero ) Tbk. Dimana skripsi dihuat untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar SI pada bidang akademis yang dimana si penulis sedang tempuh yaitu Fakultas Ekonomi Manajemen pada Universitas Medan Area.

Dalam menyelesaikan skripsi ini si penulis tak mungkin bisa menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar tanpa ada dukungan dan bantuan dari berbagai belah pihak yang telah mencurahkan baik bantuan moril, pikiran dan doa. Untuk itu si penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. Sya'ad Atifuddin, Mee selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
2. Bapak Herry Syahrial, SE,MSI selaku Pembantu Dekan I di Fakultas Ekonomi medan Area.
3. Bapak Muslim Wijaya, SE,MSI selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Ikhasan Effendi, SE,MSI selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Medan Area
5. Bapak DRS. Patar Marbun, MSi Selaku ketua pembimbing skripsi

6. Bapak DRS. Miftahuddin, MBA. selaku pembimbing I yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini
7. Ibu Linda Lorens, SE, MSI, selaku sekretaris pembimbing skripsi
8. Para dosen – dosen Manajemen Fakultas Ekonomi Medan Area yang telah membantu selama dalam proses pembelajaran
9. Para pegawai FE UMA yang telah membantu dalam sarana dan prasarana
10. Orang tua saya yang saya sangat sayangi ayahanda Bambang Sunardi dan Ibunda Sumiati yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya setiap saat.
11. Suami saya yang saya sayangi Yusrizal dan kedua buah hati kami Rifal Zalky Riansyah dan Muhammad Raihan Aditya yang telah memberikan semangat bagi saya dalam hidup ini dan dalam penyusunan skripsi ini.

Doa dan harapan penulis semoga atas bantuan mereka, mereka semua mendapatkan senantiasa keherkahan, keselamatan dan kesehatan senantiasa dari ALLAH SWT.

Penulis sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mencurahkan baik pikiran maupun materi dengan harapan agar skripsi dapat berguna bagi semua pihak.

Tak ada manusia yang sempurna di muka bumi ini untuk itu begitu juga dengan hasil skripsi sipenulis untuk itu sipenulis memohon agar diberikan kritik, saran dari para pembaca agar dapat memperbaiki apa yang menjadi kekurangan dari si penulis. .

Alakhirullkalam wabillahi taufiq walhidayah wassallammualaikum wr,wh

FE-UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN, APRIL 2009

( PENULIS )

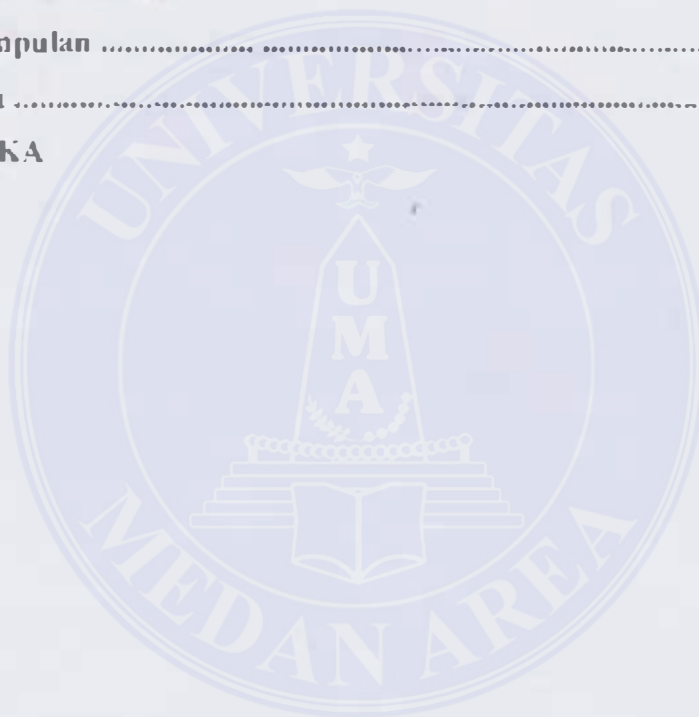
**PURWANTI EKA SARI**

# DAFTAR ISI

## HALAMAN

ABSTRAK .....	I
KATA PENGANTAR .....	II
DAFTAR ISI .....	III
DAFTAR GAMBAR .....	VI
DAFTAR TABEL .....	VII
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Alasan Pemilihan Judul .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Landasan Teoritis	
1. Pengertian ATM ( Automatic Teller Machine).....	7
2. Jenis Kartu Kredit dan Manfaat ATM .....	8
3. Jaringan ATM .....	9
4. Pengertian Efektifitas dan Efisiensi .....	10
5. Metode Pengukuran Efisiensi .....	11
B. Kerangka Konseptual .....	13
C. Hipotesis .....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis , Lokasi dan Waktu Penelitian .....	15
B. Populasi dan Sampel .....	16
C. Defenisi Operasional .....	17
D. Jenis dan Sumber Data .....	17
E. Teknik Analisa Data.....	18
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data	
1. Sejarah Singkat BNI .....	22

2. Struktur Organisasi .....	26
3. Ruang Lingkup dan Operasi Perbankan .....	32
4. Pengguna ATM .....	38
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	40
C. Hasil .....	51
1. Pengujian Hipotesis .....	51
2. Uji "t" .....	53
3. Uji Determinan ( $r^2$ ) .....	53
D. Analisis Temuan .....	55
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran</b>	
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



**DAFTAR GAMBAR**

**HALAMAN**

**Gambar Struktur Organisasi PT. BNI Tbk Cabang USU - Medan ..... 29**





## DAFTAR TABEL

		HALAMAN
<b>Tabel III.1.</b>	<b>Rencana Kegiatan Dalam Proses Penyusunan Skripsi .....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel III.2.</b>	<b>Instrumen Skala Likert .....</b>	<b>19</b>
<b>Tabel III.3.</b>	<b>Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment .....</b>	<b>20</b>
<b>Tabel IV.1.</b>	<b>Penyediaan kartu ATM di BNI sangat memudahkan nasabah dalam melakukan pengambilan uang ... ..</b>	<b>42</b>
<b>Tabel IV.2.</b>	<b>Kartu ATM yang disediakan oleh BNI memudahkan kita dalam bertransaksi dengan pihak lain .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel IV.3.</b>	<b>Salah satu bentuk keuntungan dari penggunaan ATM adalah kemudahannya dalam melakukan pembukuan .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel IV.4.</b>	<b>Pengambilan uang dengan menggunakan kartu ATM dirasakan lebih praktis daripada mengambil uang langsung di bank .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel IV.5.</b>	<b>Besarnya keuntungan dirasakan dengan menggunakan kartu ATM itu alasan anda menggunakan kartu ini .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel IV.6.</b>	<b>Alasan anda menggunakan kartu ATM ini adalah karena tingkat bunganya yang tinggi dan biaya administrasi yang rendah .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel IV.7.</b>	<b>Penggunaan kartu ATM BNI pada saat ini dirasakan aman dengan menggunakan kode pin yang rahasianya .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel IV.8.</b>	<b>Pengambilan uang dengan ATM dirasakan praktis sebab tidak memerlukan waktu lama .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel IV.9.</b>	<b>Penyediaan outlet BNI selama ini tersebar diherbagai tempat sangat membantu kita dalam proses pengambilan uang .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel IV. 10.</b>	<b>Salah satu kemudahan dalam pelaksanaan bank adalah sistem on line yang disediakan bank setiap saat .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel IV. 11.</b>	<b>Sistem pelaksanaan atau pengelolaan manajemen yang diterapkan oleh BNI kepada nasabah dirasakan makin lama semakin baik .....</b>	<b>49</b>

<b>Tabel IV. 12.</b> Salah satu kemudahan dalam melihat data keuangan kita di BNI adalah sistem akses BNI yang setiap saat on line .....	<b>49</b>
<b>Tabel IV. 13.</b> Pengambilan uang yang dapat diambil setiap saat itu adalah kemudahan yang diberikan PT. BNI .....	<b>50</b>
<b>Tabel IV. 14.</b> Proses pelaksanaan pengambilan uang dengan kartu BNI dalam waktu yang cepat dan tidak berbelit adalah nilai plus yang anda rasakan selama ini .....	<b>51</b>



## BABI

### PENDAHULUAN

#### A. Alasan Pemilihan Judul

Bank merupakan salah satu katalisator pembangunan dan disini bank diharapkan dapat berfungsi dengan baik sebagai salah satu instrument ekonomi yang bergerak di dalam penyediaan dana dan jasa-jasa keuangan yang bertujuan untuk membiayai usaha-usaha guna memperlancar produksi dan arus perekonomian. Demikian hal dengan pemerintah, juga memiliki tanggung jawab dalam mengawasi dan memelihara agar bank-bank tersebut dalam kondisi yang sehat dan dapat menyediakan jasa-jasa keuangan tersebut kepada masyarakat. Salah satu peranan pemerintah dalam hal ini adalah melalui Bank Indonesia sebagai Bank Sentral yang menemukan kebijaksanaan perbankan di Indonesia. Lembaga perbankan dituntut untuk tidak terlalu tergantung pada Bank Indonesia, dengan kata lain Lembaga Perbankan harus berusaha keras untuk dapat bekerja secara efektif dan efisien yang mana hal ini disehahkan oleh tingkat persaingan yang semakin tajam baik dalam memperebutkan sumber dana maupun penggunaan dari dana yang ada.

Salah satu usaha bank dalam menghadapi tingkat persaingan yang semakin tajam ini adalah dengan meningkatkan serta mendorong usaha-usaha pelayanan terhadap nasabah. Orientasi bank sekarang tidak hanya semata menanti kedatangan nasabah yang membutuhkan jasa perbankan melainkan mencari nasabah dan menyesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan nasabah yang

bersangkutan (*customer oriented*). Oleh karena itu bank harus gencar melaksanakan usaha-usaha pemasaran (*Marketing*) untuk mendapatkan nasabah baru dengan tetap mempertahankan nasabah yang sudah ada. Seorang pemilik dana dapat memilih suatu bank dikarenakan oleh tingkat suku bunga simpanan yang ditawarkan oleh pihak bank dianggap cukup menarik ataupun seorang calon debitur memilih suatu bank disebabkan oleh tingkat suku bunga pinjaman yang ditawarkan cukup kompetitif dengan syarat yang tidak terlalu memberatkan dan di lain sisi seorang calon nasabah memilih suatu bank dapat disebabkan oleh pelayanan (*service*) yang diberikan cukup memuaskan sehingga dapat memenuhi seluruh kebutuhan dari calon nasabah tersebut. Hal-hal diatas merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh pihak perbankan untuk meningkatkan jumlah nasabah baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Oleh sebab itu, lembaga-lembaga keuangan tersebut terkhusus dunia perbankan, dipacu untuk lebih kompetitif dalam menyediakan fasilitas dan kelengkapan jasa perbankan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Salah satu diantaranya, sesuai dengan perkembangan jaman dan meningkatkan kebutuhan konsumen adalah dengan menawarkan suatu produk jasa perbankan yang dinamakan "Kartu Tabungan" atau "Kartu ATM". Oleh karena itu penulis tertarik untuk untuk membuat judul "Pengaruh Penggunaan Kartu ATM Terhadap Tingkat Efisiensi dan Efektifitas Dalam Bertransaksi Oleh Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cahang USU Medan."

Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) mempunyai kelebihan tersendiri yaitu memberikan suatu akses secara menyeluruh kepada nasabah terhadap rekening

## DAFTAR PUSTAKA

O. P. Simorangkir , 2004 . Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank. Cetakan Keempat, Penerbit Ghalia Indonesia . Bogor.

Veithzal Rivai . Andria Permata Veithzal dan Ferry N. Idroes. 2007 . Bank and Financial Institution Management. Edisi Pertama . Penerbit PT. Raja Grafi Persada, Jakarta.

Allen B. Lipis . Thomas R. Marschall and Jan H. Linker . 1992 . Perbankan Elektronik. Cetakan Pertama. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Suryadi Purwanto SK, 2003 . Statistik Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Sugiyono. 2003 . Metode Penelitian Bisnis, Edisi Pertama. Cetakan Ketiga, Penerbit Pustaka Pelajar, Jakarta

Sudjana, 2005 . Metode Statistika . Edisi Kesatu . Cetakan Ulang Ketiga, Penerbit Pustaka Pelajar, Jakarta.

Ernie Tisnawati dan Kumiawan Saellullah . 2004 . Pengantar Manajemen . Cetakan Kedua . Penerbit Prenada Media . Bandung.

Atmawardhana, 2006 . Analisis Efisiensi Bank Umum Syariah dan Bank Konvensional Yang Memiliki Unit Usaha Syariah Di Indonesia. Penerbit UII Yogyakarta. Yogyakarta

Astiyah dan Jardine A. Husman. 2006 . Fungsi Intermediasi Dalam Efisiensi Perbankan Indonesia. Bulentim Ekonomi dan Perbankan, Volume 8, No 4 Halaman 529 Bank Indonesia, Jakarta

Saifuddin Azwar. 2004 . Metode Penelitian. Edisi Kesatu . Cetakan Ketiga, Penerbit Pustaka Pelajar, Jakarta.

Suryadi dan Purwanto SK, 2003 . Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern, Buku I, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Sugiyono. 2005 . Metodologi Penelitian Bisnis. Edisi Pertama. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sudjana. 2005 . Metode Statistik, Cetakan Ulang Ketiga Edisi Keenam. Penerbit Tarsito, Bandung.