

**PENGARUH KUALITAS KEMANFAATAN DAN PENGADAAN
MESIN EDC TERHADAP KEPUASAN MERCHANT
PADA PT. BANK MANDIRI, Tbk
e-CHANNEL KANWIL I
MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**RISMON SEMBIRING
NIM : 08 832 0221**



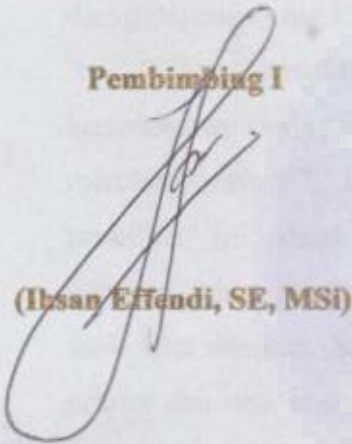
**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2011**

JUDUL : PENGARUH KUALITAS KEMANFAATAN DAN PENGADAAN MESIN EDC TERHADAP KEPUASAN MERCHANT PADA PT. BANK MANDIRI, Tbk e-CHANNEL KANWIL I MEDAN

NAMA : RISMON SEMBIRING
NPM : 08 832 0221
JURUSAN : MANAJEMEN

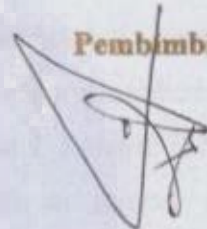
**Menyetujui :
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I



(Ihsan Effendi, SE, MSi)

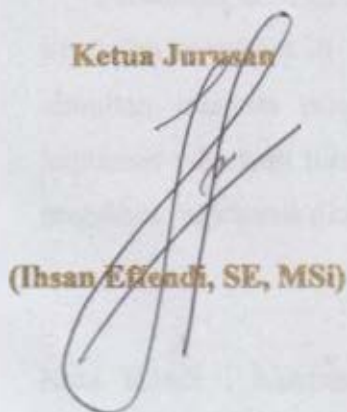
Pembimbing II



(Hery Syartol, SE, MSi)

Mengetujui :

Ketua Jurusan



(Ihsan Effendi, SE, MSi)

Dekan



(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd)

Tanggal Lulus :

2011

RINGKASAN

Rismon Sembiring. NPM. 088320221. "Pengaruh Kualitas Kemanfaatan Dan Pengadaan Mesin EDC Terhadap Kepuasan Merchant Pada PT. Bank Mandiri, Tbk e-Channel Kanwil I Medan". Skripsi 2011.

PT. Bank Mandiri, Tbk e-Channel Kanwil I Medan dalam kegiatan operasionalnya meoghimpun dana dari merchant, salah satunya melalui pengadaan mesin EDC. Masalah yang sering dihadapi perbankan adalah perusahaan belum mampu memberikan kepuasan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh merchant. Faktor utama dari ketidakpuasan tersebut berasal dari pelayanan yang kurang berkualitas

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas kemanfaatan dan pengadaan mesin EDC berpengaruh terhadap kepuasan merchant pada PT. Bank Mandiri, Tbk e-Channel Kanwil I Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penetapan sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini sekitar 200 merchant yang diambil secara acak atau random. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisa regresi linier sederhana dengan memakai program software SPSS 15.00 for windows .

Kualitas kemanfaat dan pengadaan mesin EDC berpengaruh terhadap kepuasan merchant di PT. Bank Mandiri, Tbk Kanwil I Medan baik secara simultan maupun parsial. Hal ini dapat dilihat bahwa Untuk mencapai kepuasan merchant tidak hanya dilakukan pelayanan saja, tetapi kepercayaan merchant juga harus diterapkan.

Kata Kunci : Kualitas Kemanfaatan, Pengadaan Mesin EDC, Kepuasan Merchant.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Berkah, Rahmad dan Karunianya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi di Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna juga masih banyak terdapat kekurangan serta kejanggalan, baik dari bahasa, isi dan tulisan. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca untuk sempurnanya tulisan ini.

Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati tidak lupa mengucapkan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Hery Syahril, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area serta sekaligus Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya guna membimbing penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.
3. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area serta sekaligus Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya, guna membimbing penulis guna menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.

5. Bapak Pimpinan PT. Bank Mandiri, Tbk e-Channel Kanwil I Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
6. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta, yang mengilhami semangat penulis, sekaligus skripsi ini dipersembahkan sebagai budi bakti kepada orang tua penulis. Ibuanda tercinta yang dengan penuh kasih sayang telah merogahsuh, mendidik, membimbing serta dengan do'a restunya penulis berhasil menyelesaikan pendidikan hingga ke perguruan tinggi serta abang dan adik-adikku yang selalu memberi motivasi kepada penulis.
7. Seluruh teman-teman "Sepertukuliahan" dan semua teman-teman serta pihak yang telah membantu penulis baik dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca dan bagi penulis khususnya, dan kiranya Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua. Amin.....

Medan, 2011
Penulis

(RISMON SEMBIRING)

RINGKASAN

Rismon Sembiring. NPM. 088320221. "Pengaruh Kualitas Kemanfaatan Dan Pengadaan Mesin EDC Terhadap Kepuasan Merchant Pada PT. Bank Mandiri, Tbk e-Channel Kanwil I Medan". Skripsi 2011.

PT. Bank Mandiri, Tbk e-Channel Kanwil I Medan dalam kegiatan operasionalnya menghimpun dana dari merchant, salah satunya melalui pengadaan mesin EDC. Masalah yang sering dihadapi perbankan adalah perusahaan belum mampu memberikan kepuasan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh merchant. Faktor utama dari ketidakpuasan tersebut berasal dari pelayanan yang kurang berkualitas

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas kemanfaatan dan pengadaan mesin EDC berpengaruh terhadap kepuasan merchant pada PT. Bank Mandiri, Tbk e-Channel Kanwil I Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Peetapan sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini sekitar 200 merchant yang diambil secara acak atau random. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisa regresi linier sederhana dengan memakai program *software SPSS 15.00 for windows*.

Kualitas kemanfaat dan pengadaan mesin EDC berpengaruh terhadap kepuasan merchant di PT. Bank Mandiri, Tbk Kanwil I Medan baik secara simultan maupun parsial. Hal ini dapat dilibat bahwa Untuk mencapai kepuasan merchant tidak hanya dilakukan pelayanan saja, tetapi kepercayaan merchant juga harus diterapkan.

Kata Kunci : Kualitas Kemanfaatan, Pengadaan Mesin EDC, Kepuasan Merchant.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| RINGKASAN | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| DAFTAR TABEL | vii |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| BAB II : LANDASAN TEORITIS | |
| A. Uraian Teoritis..... | 5 |
| 1. Pengertian Bank | 5 |
| 2. Pengertian dan Manfaat Kartu ATM | 7 |
| 3. Pengertian, Jenis-jenis dan Mekanisme Kartu Kredit... | 10 |
| 4. Pengertian dan Manfaat EDC (<i>Elektronik Data Chepter</i>) | 14 |
| 5. Jalur EDC (<i>Elektronik Data Chepter</i>)..... | 17 |
| 6. Faktor-faktor EDC (<i>Elektronik Data Chepter</i>)..... | 18 |
| 7. Pengertian Merchant | 20 |
| 8. Pengertian Kepuasan..... | 20 |
| 9. Indikator Kepuasan Merchant..... | 22 |
| B. Kerangka Konseptual..... | 23 |
| C. Hipotesis..... | 24 |
| BAB III: METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 25 |
| B. Populasi dan Sampel..... | 26 |
| C. Definisi Operasional | 27 |
| D. Jenis dan Sumber Data | 28 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 28 |
| F. Teknik Analisis Data | 30 |

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Hasil Penelitian | 32 |
| 1. Sejarah Berdirinya Perusahaan | 32 |
| 2. Struktur Organisasi Perusahaan | 34 |
| 3. Struktur Organisasi Mandiri e-Channel di Kanwil 1 Medan | 35 |
| 4. Produk PT. Bank Mandiri, Tbk e-Channel Kanwil 1 Medan | 40 |
| 5. Permasalahan Yang Timbul Di EDC Dan Solusinya | 48 |
| 6. Penyajian Data Responden | 50 |
| 7. Penyajian Data Angket Responden..... | 51 |
| B. Pembahasan | 60 |
| 1. Regresi Linier Berganda | 60 |
| 2. Koefisien Oeterminasi (R^2)..... | 61 |
| 3. Uji Hipotesis | 63 |

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 65 |
| B. Saran | 65 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN



A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan industri jasa yang sangat penting dalam menunjang program pembiayaan pembangunan, baik sebagai penghimpun dana, sebagai pembiayaan investasi dan modal kerja maupun sebagai lembaga yang melancarkan arus uang dari masyarakat dan menuju masyarakat, dalam (*financial intermediary*) dan sebagai alat pembangunan (*agent of development*). Dalam kegiatan operasionalnya sumber dana bank salah satunya berasal dari masyarakat yang dihimpun dalam bentuk tabungan.

Bank sebagai lembaga keuangan adalah bagian dari faktor penggerak kegiatan perekonomian. Kegiatan-kegiatan lembaga perbankan sebagai penyedia dan penyalur dana akan menentukan baik tidaknya perekonomian suatu Negara. Dalam perkembangannya perbankan telah menambah suatu fasilitas yaitu kartu ATM, pesaing-pesaing baru telah memasuki pasar berbagai tawaran tentang kemanfaatan kartu ATM yang beraneka ragam fungsi dan kualitasnya, dan memiliki daya tarik tersendiri. Persangan yang semakin ketat tersebut telah mendorong pihak perbankan usaha-usaha pengembangan di bidang kualitas kemanfaatan kartu ATM.

Kualitas kemanfaatan kartu ATM merupakan strategi perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Faktor pelayanan lebih efektif perannya dalam meningkatkan profit/ laba, dibandingkan dengan factor

promosi ataupun pengiklanan. Oleh karena itu, pelayanan terhadap merchant semakin besar fungsinya dalam keseluruhan strategi pemasaran yang diterapkan oleh bank dewasa ini untuk menciptakan kepuasan bagi merchantnya dengan pengadaan mesin EDC.

Electronic Data Capture (EDC) adalah sebuah sistem terkomputerisasi yang dibuat untuk mengumpul data dalam bentuk data elektronik". Penggunaan EDC saat ini lebih sering digunakan dalam pembayaran menggunakan kartu baik kartu kredit maupun kartu debit. Ketika kartu digesekkan atau dibubungkan dengan pembaca kartu elektronik atau terminal penerima data dari kartu yang ada dalam EDC maka informasi yang tersimpan dalam kartu dimasukkan/ ditangkap oleh EDC.

Electronic Data Capture (EDC) berfungsi untuk bertransaksi Debit/Tunai/Kartu kredit. EDC banyak digunakan oleh kasir-kasir di berbagai tempat pembelian. Dengan menggosokkan kartu atm atau kartu kredit pada EDC, maka data yang tersimpan dalam magnetik strips akan terbaca dan diteruskan melalui jaringan telepon ke pusat komputer dari bank pemilik kartu tersebut. Dalam waktu singkat, computer akan menjawab apakah pemilik kartu itu memiliki dana atau tidak. Pesan bahwa transaksi ditolak atau diterima segera langsung dapat diterima oleh kasir

Pembayaran non-tunai menggunakan kartu semakin berkembang pesat. Dalam penggunaan kartu sebagai alat pembayaran diperlukan alat lain untuk melaksanakan proses pembayaran. Alat tersebut adalah *Electronic Data Capture (EDC)*. EDC berfungsi untuk memvalidasi kartu, memproses

DAFTAR PUSTAKA

Buchari Alma, 2004, **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Alfabeta, Bandung.

Dahlan Siamat, 2005, **Manajemen Lembaga Keuangan**, Intermedia, Jakarta.

Imam Prayogo Suryohadiputro dan Djoko Prakoso, 2005, **Surat Berharga: Alat Pembayaran Dalam Masyarakat Modern**, Rineka Cipta, Jakarta

Kasmir, **Dasar-Dasar Perbankan**, 2002, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta

Kuncoro, Mudrajat, 2005, **Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi**, Edisi 1, Erlangga, Jakarta

Malayu S.P. Hasibuan, 2001, **Dasar-dasar Perbankan**, Cetakan Pertama, Bumi Aksara Jakarta

Philip Kotler. 2002, **Manajemen Pemasaran, Jilid 1**, Prenhallindo, Yogyakarta

Soetjipto, 2005, **Service Quality**, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Santoso, Ruddy Tri., 2001, **Mengenal Dunia Perbankan**, Penerbit Andi Offset, Solo.

Zulian Yamit, 2001, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Gramedia, Jakarta

Sugiyono, 2005, **Metode Penelitian Bisnis**, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan Bebas, Alfabeta, Bandung.

Tim Penyusun, 2008, **Pedoman Penulisan Skripsi**. Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.

(<http://dianradytia.files.wordpress.com/2010/02/25/produk-produkbank>) Diakses Maret 2011.

(<http://ridwaniskandar.files.wordpress.com/2009/05/91-pengertian-ATM.pdf>) Diakses Maret 2011.

(www.kafeilmu.co.cc/tema.pengertiankartuATM.html). Diakses Maret 2011.

Wikipedia. *Electronic Data Capture*.
http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_data_capture. Diakses Mei 2011.

Wikipedia. 2008. *Electronic Data Capture*.
http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_data_capture.

<http://id.shvoong.com/business-management/business-ideas-and-opportunities/2077023-pengertian-kartu-kredit/#ixzz1PvDTe69E>

<http://nurhadi2blog.wordpress.com/2010/12/07/edc1/>

<http://id.shvoong.com/business-management/business-ideas-and-opportunities/2077023-pengertian-kartu-kredit/#ixzz1PvDTe69E> diakses
Juni 2011

Bank Mandiri, (2011), **Panduan Penggunaan EDC (*e-banking excellent*)**.

Bank Indonesia, 2009, **Manajemen Perbankan**.

Daftar Pertanyaan

I. Pertanyaan Variabel Bebas X_1 (Kualitas Kemanfaatan)

| No | Pernyataan | OPSI | | | | |
|----|--|------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | R | TS | STS |
| 1 | Anda merasa pembayaran menggunakan mesin EDC Bank Mandiri banyak diminati konsumen | | | | | |
| 2 | Anda merasa bahwa program cicilan yang menggunakan mesin EDC sangat menarik. | | | | | |
| 3 | Anda merasa bahwa penggunaan mesin EDC dapat digunakan untuk pembelian saja. | | | | | |
| 4 | Anda merasa mesin EDC Bank Mandiri respon transaksinya cepat | | | | | |

II. Pertanyaan Variabel Bebas X_2 (Pengadaan Mesin EDC)

| No | Pernyataan | OPSI | | | | |
|----|---|------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | R | TS | STS |
| 1 | Anda merasa verifikasi nomor sandi Mesin EDC Bank Mandiri jaminan keamanannya. | | | | | |
| 2 | Dimata anda, kehandalan dari mesin EDC memberikan kesan yang baik tentang transaksi elektronik perbankan | | | | | |
| 3 | Anda mendapatkan penjelasan yang baik dari karyawan bank mengenai Mesin EDC | | | | | |
| 4 | Anda merasa, bahwa Mesin EDC yang ditetapkan sering mengalami masalah (<i>error</i>) saat melakukan transaksi | | | | | |

III. Pertanyaan Variabel Terikat Y (Kepuasan Merchant)

| No | Pernyataan | Jumlah | | | | |
|----|--|--------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | R | TS | STS |
| 1 | Anda merasa senang atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Mandiri | | | | | |
| 2 | Pelayanan di Mesin EDC Tepat Waktu dan memudahkan | | | | | |
| 3 | Kemudahan penggunaan fasilitas mesin EDC mempercepat transaksi. | | | | | |
| 4 | Transaksi yang dilakukan di Mesin EDC sangat memudahkan | | | | | |