

**ANALISA KUALITAS LAYANAN  
SISTEM INFORMASI PERBANKAN  
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY***

(Studi Kasus: BPR PD. Sarimadu Cab. Pekanbaru)

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer Pada  
Jurusan Sistem Informasi

Oleh :

**DINA KAMALA**  
**10853003015**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2014**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**ANALISA KUALITAS LAYANAN**  
**SISTEM INFORMASI PERBANKAN**  
**MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY***  
(Studi Kasus: BPR PD. Sarimadu Cab. Pekanbaru)

**TUGAS AKHIR**


Oleh:

**DINA KAMALA**  
**10853003015**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 08 April 2014

Pekanbaru, 08 April 2014  
Mengesahkan,

**Ketua Jurusan**

  
**Nesdi Evriliyan Rozanda, S.Kom, M.Sc**  
**NIP.197104072000031001**



**Dekan**  
  
**Dra. Hj. Yenita Morena, M.Si**  
**NIP.196011251985032002**

**DEWAN PENGUJI**

**Ketua : DR. Okfalisa, ST, M.Sc**


**Sekretaris : Syaifullah, SE, M.Sc**

**Anggota I : Wahyudi, ST, MT**

**Anggota II : Megawati, S.Kom, MT**







**ANALISA KUALITAS LAYANAN  
SISTEM INFORMASI PERBANKAN  
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY***

(Studi Kasus: BPR PD. Sarimadu Cab. Pekanbaru)

**DINA KAMALA  
NIM: 10853003015**

Tanggal Sidang : 08 April 2014

Tanggal Wisuda: Juni 2014

Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. HR. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

**ABSTRAK**

BPR PD. Sarimadu Cab. Pekanbaru telah melakukan berbagai bentuk inovasi system informasi untuk mewujudkan otomasi perbankan. Hal ini ditandai telah diterapkannya CBS (*Core Banking Sistem*) di Bank sejak tahun 2010. Core Banking System adalah aplikasi inti dari sistem Bank tersebut. CBS memberikan pelayanan seperti proses pembukaan rekening baru, penyetoran dan pencairan dana serta administrasi. Meskipun telah menggunakan CBS, masih ada masalah dan keluhan-keluhan dari nasabah. Salah satu permasalahan yang sering timbul dalam layanan system informasi perbankan adalah kurangnya alat pendukung sistem yang belum optimal seperti tidak adanya system antrian sehingga terjadinya penumpukan nasabah setelah tiba di lajur layanan pada suatu waktu tertentu, fitur-fitur sistem yang kurang lengkap. Dan kurangnya CS (Customer Service). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan system informasi terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan metode servqual, dimana variable penelitian menggunakan lima dimensi yakni tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance. Dan berdasarkan perhitungan TSQ (Total Service Quality) pelayanan secara keseluruhan bernilai negatif (-0,15) yang artinya harapan nasabah lebih besar dibandingkan dengan pelayanan yang telah diberikan pihak bank, sedangkan perhitungan CSI (customer satisfaction indeks), nasabah telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak Bank dengan nilai 69,3%.

**Kata Kunci :** *Core Banking Sistem, Customer Satisfaction Indeks, Service Quality.*

**SERVICE QUALITY ANALYSIS**  
**INFORMATION SYSTEM USING BANKING**  
**SERVICE QUALITY**

(Case Study: BPR PD. Sarimadu Cab. Pekanbaru)

**DINA KAMALA**  
**NIM: 10853003015**

Date of Hearing: 08 April, 2014

Date of Graduation: June, 2014

Information systems Departmen  
Faculty of Science and Technology  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau  
Soebrantas HR Street No. 155 Pekanbaru

***ABSTRACT***

*BPR. PD Sarimadu Cab. Pekanbaru has conducted various forms of information systems innovations to realize the automation of banking. It has marked the implementation of CBS ( Core Banking System ) at the Bank since 2010. Core Banking System is the core application of the system of the Bank. CBS to provide services such as new account opening process, deposit and disbursement of funds as well as the administration. Even with CBS, there are still problems and complaints from customers. One of the problems that often arise in the banking information system services is the lack of system support tools are not optimal as the absence of a queuing system so that the accumulation of customers arriving at the service lane at any given time, the system features that are less lengkap. dan lack of CS (Customer Service). This study aims to determine the level of service quality on customer satisfaction information system using the method servqual, where variable limadimensi research using the tangible, reliability, responsiveness, empathy , and assurance. And based on the calculation of the TSQ (Total Service Quality) service as a whole is negative (-0.15), which means greater customer expectations compared to the service provided by the bank, while the CSI calculation (customer satisfaction index), customers have been satisfied with the services provided the Bank with a value of 69.3 % .*

**Keywords :** *Core Banking System, Costumer Statisfaction Indeks, Service Quality.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalammu'alaikum, wr. wb.*

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang dengan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi Perbankan Menggunakan Metode *Service Quality* (Study Kasus: BPR PD. Sarimadu Cab. Pekanbaru)”. Salawat beriring salam selalu terucap untuk baginda Rasulullah SAW. Sungguh besarjasa-jasa beliau hingga kita bisa merasakan zaman ini.

Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk mendapat gelar kesarjanaan di jurusan Sistem Informasi FST UIN Suska Riau. Penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Terutama ayahanda “DRS. H. Idris Thaher” dan Ibunda “Hj. Nurbainis”. Terlalu banyak yang telah beliau korbakan untuk penulis sehingga berada dititik ini. Semoga keduanya selalu mendapat perlindungan dari Allah SWT. Aamiin.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. M. Nazir, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dra. Hj. Yenita Morena, M.Si, Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Nesdi Evriliyan Rozanda, S.Kom, M.Sc, Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Syaifullah, S.E, M.Sc, pembimbing I yang telah mengerahkan tenaga dan pikiran demi selesainya tugas akhir ini.
5. Bapak Wahyudi ST, MT dan Ibu Megawati, S.Kom, M.T, sebagai penguji pada siding tugas akhir ini yang telah memberikan kritik dan saran pada penulis demi kesempurnaan tugas akhir ini.

6. Seluruh pimpinan dan pegawai fakultas sains dan teknologi yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
7. Sahabat-sahabat penulis: Mega Sriwahyuni, S.Kom , Mulyani Eka Putri, Cici Ismiati, Fitria Rahmadani, S.kom, Aprina Astaria, S.kom, Sabarita Ginting, Ahmad Husein, khasbi maimunah, desri rinaldi, nuri nugroho, kurnia ilahi, S. Kom, sepriandi S. Kom, candra jufrianto, Abdul aziz S. Kom, dan seluruh teman-teman Genesis angkatan 2008.
8. Buat seseorang yang spesial dihatiku Boy Sandi yang selalu *support* dalam suka dan duka.
9. Kakak-kakak tingkat yang telah memberikan bantuan, dukungan dan motivasi kepada penulis.
10. Adik-adik tingkat jurusan system informasi
11. Seluruh pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga bantuan dan bimbingan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebajikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih belum sempurna. Banyak terdapat kekurangan dan kesalahan dalam tugas akhir ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhirnya, penulis berharap semoga tugas akhir ini menjadi bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

*Wassalamu'alaikumwr.wb.*

Pekanbaru, 08 April 2014

Dina Kamala  
10853003015

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	v
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMBANG</b> .....	xix
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xx
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan .....	3
1.5 Manfaat .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Landasan teori .....	5
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	5
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	5
2.2 Pengukuran Kualitas Layanan.....	9
2.2.1 Prioritas Perbaikan Kualitas .....	9

2.2.2	Standarisasi Kualitas Layanan.....	10
2.2.3	Kesenjangan Pada <i>Servqual</i> .....	11
2.2.4	Perhitungan <i>Servqual</i> .....	12
2.2.5	Perhitungan <i>Indeks</i> Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.6	Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner .....	16
2.2.7	kuesioner.....	18
2.2.8	Penggunaan <i>Servqual</i> Pada Sistem Informasi .....	19
2.2.9	Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3	BPR PD. Sarimadu Cab. Pekanbaru .....	22
2.3.1	Sejarah BPR PD. Sarimadu Cab. Pekanbaru.....	22
2.3.2	Visi Dan Misi BPR PD. Sarimadu Cab. Pekanbaru.....	23
2.3.3	Struktur Organisasi BPR PD. Sarimadu Cab. Pekanbaru	24
2.3.4	Aplikasi <i>Core Banking System (CBS)</i> .....	24
2.3.5	Aplikasi Layanan Nasabah.....	25
2.3.5.1	Nasabah Baru .....	26
2.3.5.2	Alamat Tambahan .....	31
2.3.6	Aplikasi Pinjaman .....	32
2.3.7	Aplikasi <i>Teller</i> .....	36
2.3.8	<i>Vendor Core Banking</i> .....	36
2.4	Populasi dan <i>Sample</i> .....	37
2.5	Sistem .....	38
2.5.1	Pengertian Sistem .....	38
2.5.2	Karakteristik Sistem .....	38
2.5.3	Klasifikasi Sistem.....	41
2.6	Data .....	42
2.6.1	Pengertian Data.....	42
2.7	Aplikasi SPSS .....	43
2.7.1	Sejarah SPSS .....	44
2.7.2	Spesifikasi Sistem.....	45
2.7.3	Data Editor.....	45



### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Langkah Penelitian Tugas Akhir.....	47
3.2	Tahap-tahap Penelitian.....	48
3.2.1	Tahap Persiapan .....	48
3.2.2	Tahap Pengumpulan Data .....	48
3.3	Lokasi Penelitian.....	50
3.4	Tahap Analisa dan Pengolahan Data.....	51
3.5	Tahap Dokumentasi .....	53

### **BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN**

4.1	Studi Pendahuluan .....	54
4.1.1	Identifikasi Masalah.....	54
4.1.2	Identifikasi Personil Kunci.....	54
4.2	Kondisi BPR PD. Sarimadu Cab. Pekanbaru .....	54
4.2.1	<i>Core Banking System</i> .....	55
4.2.2	Jenis-jenis Layanan Pada Bank.....	58
4.3	Pengumpulan Data.....	58
4.3.1	Identifikasi variabel-variabel penelitian.....	59
4.3.2	Gambaran Umum Responden .....	61
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
4.4.1	Uji Validitas .....	62
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	68
4.5	Pengolahan Data.....	73
4.5.1	Deskripsi Analisis Pengguna .....	73
4.5.2	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> .....	76
4.5.3	Perhitungan <i>Customer Statifikation Indeks (CSI)</i> .....	82
4.5.4	Uji T Untuk <i>Gap</i> Analisis .....	85
4.6	Analisa Perbaikan Kualitas Pelayanan .....	86
4.7	Alternatif Solusi Perhitungan <i>Gap</i> (Kesenjangan) .....	90

**BAB V PENUTUP**

5.1 kesimpulan.....	92
5.2 Saran .....	93

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**