

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN ONLINE TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. ADIRA MULTIFINANCE METRO**

SKRIPSI



Oleh:

TITIN UMAYAH

NPM.16610091

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2020



PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. ADIRA MULTIFINANCE METRO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen

Oleh :

TITIN UMayAH

NPM.16610091

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2020

ABSTRAK

Umayah, Titin.2020. "Pengaruh Sistem Pembayaran *Online* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Adira Multifinance Metro". Skripsi. Jurusan Manajemen, Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Ery Baskoro, SE, M.M., Pembimbing (II) Sri Retnaning Rahayu SE, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh positif dan signifikasi pada sistem pembayaran online terhadap kepuasan nasabah PT. Adira Multifinance Metro.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Adira Multifinance Metro. Model penelitian adalah dengan penelitian kualitatif dan kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara terjun langsung keperusahaan untuk mendapatkan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan kuesioner dengan nasabah PT. Adira Multifinance Metro.

Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas uji ini digunakan untuk menguji valid atau tidaknya suatu data dan mengukur tingkat kepercayaan suatu data tersebut. Analisa kualitatif digunakan untuk mengukur berapa besar tanggapan responden terhadap sistem pembayaran online, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel X dengan variabel Y dengan metode analisa korelasi rank spearman dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah karena memberikan efek positif dari pelayanan, manfaat serta efisiensi sistem pembayaran online tersebut.

Kata Kunci: *Sistem Pembayaran Online, Kepuasan Nasabah, PT. Adira Multifinance.*

ABSTRACT

Umayah, Titin.2020. Effect of Online Payment Systems Toward Customer Satisfaction of PT. Adira Multifinance Metro (Advisor 1. Ery Baskoro, SE, M.M and Advisor 2. Sri Retnaning Rahayu SE, M.M)

This study aims to determine how much positive and significant influence on the online payment system on customer satisfaction PT. Adira Multifinance Metro.

This research was conducted at PT. Adira Multifinance Metro. The research model is qualitative and quantitative research that is research carried out by direct plunge into the company to obtain documents related to this research through observation, interviews, and questionnaires with customers of PT. Adira Multifinance Metro.

The analytical method used is the validity test and the reliability of this test is used to test whether a data is valid or not and to measure the level of confidence in that data. Qualitative analysis is used to measure how much the respondent's response to the online payment system, while quantitative analysis is used to find out the relationship between variable X and Y with the Spearman rank correlation analysis method and the coefficient of determination.

The results of this study indicate that the online payment system has a positive and significant effect on customer satisfaction because it provides a positive effect on the services, benefits and efficiency of the online payment system.

Keyword: *Online Payment Systems, Customer Satisfaction of PT. Adira Multifinance Metro.*

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN ONLINE TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. ADIRA MULTIFINANCE METRO

TITIN Umayah
NPM. 16610091

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus

Hari : Senin
Tanggal : 17 Februari 2020
Tempat Ujian : Ruang Sidang FE UM Metro

Tim Penguji,

Ery Baskoro, S.E., M.M.
NIDN. 0202125701

Ketua Penguji

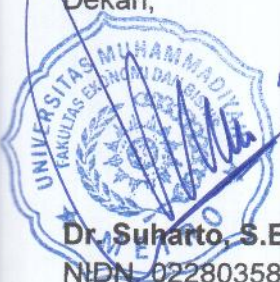
Sri Retnaning Rahayu, S.E., M.M.
NIDN. 0227067602

Sekretaris

Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN. 0228035801

Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan,



Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN. 0228035801

HALAMAN PENGESAHAN

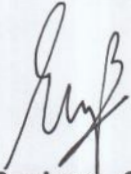
SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN ONLINE TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. ADIRA MULTIFINANCE METRO**

TITIN UMAH
16610091

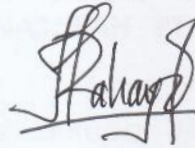
Telah diperiksa dan disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



Ery Baskoro, S.E., M.M
NIDN.0202125701

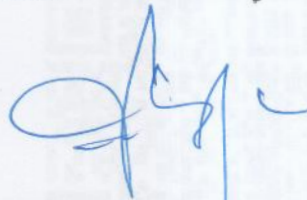
Dosen Pembimbing II



Sri Retnaning Rahayu, S.E., M.M
NIDN. 0227067602

Mengetahui :

**Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro**



Febriyanto, S.E., M.M
NIDN. 0223027901



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 930/II.3.AU/F/UPI-UK/2020

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : TITIN UMAH
NPM : 16610091
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

PENGARUH PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN ONLINE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT ADIRA MULTIFINANCE
METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (Similarity Check) dengan menggunakan aplikasi Turnitin. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (similarity check) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 12 Februari 2020

Kepala Unit,

Unit
Publikasi
Ilmiah
UM METRO

Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN 0213068302

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Titin Umayah
NPM : 16610091
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

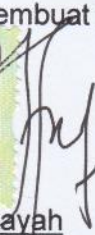
Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “ **PENGARUH PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN ONLINE KEPADA KEPUASAN NASABAH PT. ADIRA MULTIFINANCE METRO**” adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Sarjana Ekonomi dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 17 Februari 2020
Yang membuat pernyataan,




Titin Umayah
NPM. 16610091

MOTTO

Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(Al-baqarah:153)

“dan allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu pun, dan Dia memberi kamu pendengaran, pengelihatn dan hati, agar kamu bersyukur”

(Q.S. An-Nahl: 78)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan hidayah yang tiada tara. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu dinantikan syafaatnya kelak di yaumul kiyamah.

Dalam penyusunan skripsi ini akan saya persembahkan kepada:

1. Orang tuaku Ayahanda Muhammad Zaini dan Ibunda Painem yang selalu memberikan kasih sayang, bimbingan, doa dan dorongan baik moral maupun material selama menuntut ilmu dan kesabarannya dalam membantu keberhasilanku
2. Kakakku tersayang Nurinsiah,S.pd, yang selalu memberikan semangat dan nasihat. Terimakasih untuk doa dan semangat yang telah diberikan
3. Chirendra Saputra H.S,S.E, kekasihku terimakasih atas dukungan dan kesabaran serta bantuannya selama ini yang tiada henti-hentinya memberikan semangat, masukan, saran, tenaga serta waktunya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu
4. Orang tua keduaku Ayahanda Suaimi A.K dan Ibunda Hermiwati,S.pd.,S.D terimakasih selalu memberikan kasih sayang, semangat dan membantuku selama pembuatan skripsi ini hingga skripsi ini selesai tepat waktu
5. Cherly Susfa Dewi H.S,S.E terimakasih sudah menemani dan memberikan semangat serta kasih sayang selama ini
6. Keluarga besarku yang tidak bisa kussebutkan satu persatu baik yang mendukung maupun memandanguku sebelah mata, terimakasih atas semangat, doa, nasihat dan dukungannya selama ini dan inilah yang bisa kubanggakan di depan kalian.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini penulis susun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen di Universitas Muhammadiyah Metro. Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Drs.H. Jazim Ahmad, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak Dr. Suharto, S.E.,M.M., Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Bapak Ratmono, S.E.,M.M., Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Bapak Febriyanto, S.E.,M.M., Kepala Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
5. Bapak Ery Baskoro, S.E.,M.M., Dosen Pembimbing I dalam penulisan ini yang telah mengorbankan waktu, tenaga serta pikirannya.
6. Ibu Sri Retnaning Rahayu, S.E.,M.M., Dosen Pembimbing II dalam penulisan ini telah mengorbankan waktu, tenaga serta pikirannya.
7. Bapak, sebagai Pimpinan PT.Adira Multifinance Metro yang telah memberikan kesempatan izin untuk melakukan penelitian.
8. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki penulis.Semoga Allah SWT

membalas amal dan kebaikan atas semua bantuan dan partisipasi semua pihak dalam menyelesaikan skripsi ini.

Metro, 21 februari 2020

Titin Umayah

KATA SAMPAUL	i
KATA AN LOGO	ii
KATA AN JUDUL	iii
KATA AK	iv
KATA ACT	v
KATA AN PERSETUJUAH PENGUJI	vi
KATA AN PENGESAHAN PEMBIMBID	vii
KATA	viii
KATA AN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
KATA ISI	xiii
KATA TABEL	xvi
KATA GAMBAR	xvii
KATA LAMPIRAN	xviii
KATA PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah	5
1. Identifikasi Masalah	5
2. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Urgensi Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
KATA KAJIAN TEORITIK	
A. Konsep Teori	7
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	7
2. Pengertian Sistem Pembayaran	7
3. Pengertian Sistem Pelayanan (Online dan Offline)	13
4. Pengertian Kepuasan Konsumen	16
B. Model Penelitian Relevan	19
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Hipotesis Penelitian	24

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI	vi
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	vii
MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	30
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah	5
a) Identifikasi Masalah	5
b) Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORITIK	35
A. Deskripsi Teori	7
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	7
2. Pengertian Sistem Pembayaran	7
3. Pengertian Sistem Pembayaran Online (non-tunai)	13
4. Pengertian Kepuasan Konsumen	15
B. Hasil Penelitian Relevan	19
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Hipotesis Penelitian	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	25
B. Objek dan Lokasi Penelitian	25
C. Metode Penelitian	25
1. Operasional Variabel	25
2. Populasi dan Sampel	27
a. Populasi	27
b. Sampel	27
D. Teknik Pengumpulan Data	28
1. <i>Library Research</i> /Kepustakaan	29
2. <i>Field Research</i> /Penelitian Lapangan	29
a. Wawancara	29
b. Dokumentasi	29
c. Observasi	29
d. Kuesioner	29
E. Teknik Analisis Data	30
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	30
a. Uji Validitas	30
b. Uji Reabilitas	31
2. Rancangan Analisis	31
a. Analisis Kualitatif	32
b. Analisis Kuantitatif	32
3. Hipotesis Penelitian	33
a. Analisa Korelasi Rank Spearman	33
b. Koefisien Detrminasi	35
4. Hipotesisi Statistik	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	37
1 Sejarah Singkat Perusahaan	37
2 Struktur Organisasi	38
3 Tupoksi Perusahaan	39
B. Hasil Penelitian	43
1 Pengujian Persyaratan Instrumen	43
a. Uji Validitas	43

b. Uji Reabilitas	45
2 Hasil Rancangan Analisis.....	46
a. Analisis Kualitatif	46
b. Analisis Kuantitatif	56
3 Hipotesis penelitian	56
a. Analisis Korelasi Rank Spearman.....	56
b. Koefisien Determinasi.....	57
4 Hipotesis Statistik	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	59
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Data Nasabah PT Adira Multifinance Metro Tahun 2017-2019.....	4
Tabel 2: Hasil Penelitian Relevan	19
Tabel 3: Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	27
Tabel 4: Jawaban dan Kriteria Kuesioner	30
Tabel 5: Pengkategorian Skor Jawaban	32
Tabel 6: Interpretasi Koefisien Korelasi.....	35
Tabel 7: Pedoman interpretasi koefisien determinasi.....	36
Tabel 8. Rangkuman Hasil Uji Variabel.....	44
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sistem Pembayaran Online.....	45
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	45
Tabel 11. Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan Variabel Sistem Pembayaran Online	46
Tabel 12. Tanggapan Responden terhadap Pertanyaan Variabel Kepuasan Nasabah	52
Tabel 13. Hasil Perhitungan Korelasi Rank Spearman	56
Tabel 14: Hasil Koefisien Determinasi	57
Tabel 15: Hasil Pengujian Hubungan Antara Sistem Pembayaran Online Terhadap Kepuasan Nasabah	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 2: Struktur Organisasi PT Adira MultiFinance.....	38
LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian.....	60
LAMPIRAN 2. Data Tabulasi Responden Sistem Pembayaran Online.....	66
Data Tabulasi Responden Kepuasan Nasabah.....	68
LAMPIRAN 3. Hasil Uji Validitas.....	71
LAMPIRAN 4. Hasil Uji Reliabilitas.....	77
LAMPIRAN 5. Data Hasil Tanggapan Penurunan.....	78
LAMPIRAN 6. Hasil Pengujian Hipotesis.....	80
Hasil Analisis Korelasi Parsial Spearman.....	80
Hasil Koefisien Determinasi.....	80
LAMPIRAN 7. Tabel Product Moment.....	81
Tabel Nilai RHO.....	82
LAMPIRAN 8. Data Jumlah Nasabah PT. Adira Multifinance Metro.....	83
Tahun 2017.....	83
LAMPIRAN 9. Data Jumlah Nasabah PT. Adira Multifinance Metro.....	85
Tahun 2018.....	85
LAMPIRAN 10. Data Jumlah Nasabah PT Adira Multifinance Metro.....	107
Tahun 2019.....	107
LAMPIRAN 11. Dokumentasi.....	117

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian.....	60
LAMPIRAN 2. Data Tabulasi Responden Sistem Pembayaran Online	66
Data Tabulasi Responden Kepuasan Nasabah	68
LAMPIRAN 3. Hasil Uji Validitas	71
LAMPIRAN 4. Hasil Uji Reliabilitas	77
LAMPIRAN 5. Data Hasil Tanggapan Responden	78
LAMPIRAN 6. Hasil Pengujian Hipotesis	80
Hasil Analisis Korelasi Rank Spearman.....	80
Hasil Koefisien Determinasi	80
LAMPIRAN 7. Tabel Product Moment.....	81
Tabel Nilai RHO.....	82
LAMPIRAN 8. Data Jumlah Nasabah PT. Adira Multifinance Metro	
Tahun 2017	83
LAMPIRAN 9. Data Jumlah Nasabah PT. Adira Multifinance Metro	
Tahun 2018	95
LAMPIRAN 10. Data Jumlah Nasabah PT. Adira Multifinance Metro	
Tahun 2019.....	107
LAMPIRAN 11. Dokumentasi	117