

Entin Kartini

*Management Major of Economics Faculty
Tanjungpura University*

ABSTRACT

This study entitled "Perception Analysis Of Customers On System Implementation Of E-Banking Services at PT. Bank Negara Indonesia Cabang Pontianak". This study aims to determine customer perception or assessment of the implementation of E-banking services at PT. Bank Negara Indonesia Pontianak Branch. Forms of research is survey studies, which will be done by collecting data from respondents who are customers of the PT. Bank Negara Indonesia Cabang Pontianak.

The method used is descriptive qualitative method. The variables used to determine customers perception for E-Banking service at PT. Bank Negara Indonesia Cabang Pontianak are Usability (Usability), Usefulness of Content (Benefits of Contents), Adequacy of Information (Adequacy of information), and Interaction (interaction).

The results show the average score for Usability variable is equal to 211, the variable Adequacy of Information at 207, Interaction variables at 203 and variables Usefulness of Content at 202. It can be concluded that customer perception of the service E-Banking is implemented by Bank Negara Indonesia is good, indicating generally satisfied customer and the bank has managed to provide maximum service and ease of doing financial transactions.

Keywords: Customer Perception, E-Banking Services.

Entin Kartini

*Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Univesitas Tanjungpura*

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Penerapan Sistem Layanan Jasa *E-Banking* Pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Pontianak”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi atau penilaian nasabah terhadap penerapan layanan *E-banking* pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Pontianak. Bentuk penelitian yang digunakan adalah *survey studies*, yang akan dilakukan dengan menghimpun data dari para responden yang merupakan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Pontianak.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Adapun variabel yang digunakan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap layanan *E-Banking* pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Pontianak adalah *Usability* (Kegunaan), *Usefulness of Content* (Manfaat dari Isi), *Adequacy of Information* (Kecukupan informasi), dan *Interaction* (Interaksi).

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata skor untuk variabel *Usability* adalah sebesar 211, variabel *Adequacy of Information* sebesar 207, variabel *Interaction* sebesar 203 dan variabel *Usefulness of Content* sebesar 202. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap layanan *E-Banking* yang diterapkan oleh Bank Negara Indonesia adalah baik yang berarti menunjukkan secara umum nasabah merasa puas dan BNI telah berhasil memberikan layanan yang maksimal dan kemudahan dalam melakukan transaksi finansial.

Kata Kunci : Persepsi Nasabah, Layanan *E-Banking*.