

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas pengembangan teknologi kartu ATM “*CHIP*” yang dimiliki oleh Bank Jatim dengan acuan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Jatim yang menggunakan kartu ATM Bank Jatim, dengan lokasi penelitian di kantor Dinas PU Binamarga Kotamadya Surabaya. Responden yang didapat sebanyak 61 orang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan teknik pengumpulan data yang dikombinasikan dengan kuisisioner online yang disebar keseluruh responden. Analisis yang mendasari penelitian ini adalah tentang penerapan teknologi baru kartu ATM “*CHIP*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi baru kartu ATM “*CHIP*” yang dilakukan oleh Bank Jatim kepada para nasabah yang memiliki kartu ATM “*CHIP*” secara umum dapat dikatakan efektif. Terlihat dari indeks rata-rata yang didapat lebih dari 50%. Namun terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi mengenai penjelasan tentang keunggulan kartu ATM “*CHIP*” kepada nasabah.

Kata Kunci : Tingkat Efektivitas, Pengembangan Kartu ATM “*CHIP*”, Tingkat Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This research aims to know the effectivity level of developing “CHIP” ATM (Automatic Teller Machine) who owned by Bank Jatim with references to the level of satisfaction by the costumers. Respondents of this research is every Bank Jatim costumers which using Bank Jatim ATM (Automatic Teller Machine) card, and this research located at Dinas PU Binamarga Kotamadya Surabaya Office. Respondents obtained about 61 people. On this research using a quantitative method with a descriptive approach using data collection techniques combined with online questionnaires who distributed to all respondents. The analysis that underlies this research is the application of “CHIP” ATM (Automatic Teller Machine) new technology. The result of this research shows that the new technology application for “CHIP” ATM (Automatic Teller Machine) cards made by Bank Jatim to costumers who have an “CHIP” ATM (Automatic Teller Machine) cards generally can be said to be effective. It can be seen from the statisfaction average index obtained more than 50%. However, there are a more things that need to be fixed with the explanation of the advantages of “CHIP” ATM (Automatic Teller Machine) cards for costumers.

Keywords: Effectivity Level, Development of “CHIP” ATM (Automatic Teller Machine) Card, Costumers Satisfaction Level