

Penentuan CSF pada Website Internet Banking ditinjau dari aspek kebutuhan pengguna sebagai nasabah individual dengan studi kasus BCA, Bank Mandiri dan BNI

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20335697&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor implementasi yang dianggap penting dalam penyediaan fasilitas layanan internet banking (e-banking) pada instansi perbankan di Indonesia. Adapun spesifikasi Critical Success Factors (CSF) pada internet banking yang ditelaah adalah dengan memandang kebutuhan dan kenyamanan bertransaksi pengguna sebagai nasabah individual. Tahapan penelitian meliputi studi literatur untuk mendefinisikan CSF pada internet banking serta evaluasi website studi kasus untuk mendefinisikan instrumen evaluasi website. Kemudian instrumen evaluasi tersebut digunakan dalam menguji CSF yang telah didefinisikan sebelumnya. Penelitian ini diakhiri dengan proses analisis atas data survei uji instrumen evaluasi. Hasil akhir penelitian menyimpulkan dua CSF yaitu kelengkapan layanan-layanan internet banking dan desain antarmuka website.

<hr>

Abstract

This research aims to identify factors that are considered important in the implementation of the provision of internet banking services (e-banking) in the banking institutions in Indonesia. The Critical Success Factors specification (CSF) on the internet banking which is examined by looking at the needs and convenience of the user transactions as individual customers. Stages of research include studies in the literature to define CSF evaluation in internet banking website as well as case studies to define the website evaluation instruments. Then the evaluation instruments used in testing the CSF that have been defined previously. The research concludes with the analysis of survey data evaluation test instruments. The final results of two studies concluded that CSF completeness of internet banking services and website interface design.