

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SISTEM
PEMBAYARAN TUNAI DAN KREDIT PADA STORE INDEX
FURNISHINGS SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

(BIDANG KAJIAN : SISTEM INFORMASI AKUNTANSI)



Disusun oleh:

SONIA FIGITA

NIM. 0310230137

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2009**



KATA PENGANTAR

Syallom

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan-ku Yesus Kristus yang begitu baik, yang oleh karena kasih sayang dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pembayaran Tunai dan Kredit Pada *Store Index Furnishings* Sidoarjo”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Selama penyelesaian skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari semua pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Unti Ludigdo, SE.,M.Si.,Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi yang telah banyak memberikan bimbingan, bantuan dan pengarahan selama penulis menyelesaikan studi di Jurusan Akuntansi.
2. Bapa Dede Sadewo, SE.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Zaki Baridwan, SE.,M.Si.,Ak. dan Didied P. Affandy, SE.,M.BA.,Ak., selaku Dosen Penguji pada Ujian Komprehensif tanggal 09 Februari 2009.
4. Bapak dan Ibu Dosen Akuntansi, atas segala ilmu yang diberikan kepada penulis dari awal kuliah sampai akhirnya skripsi ini terselesaikan.
5. Bapak dan ibu di Jurusan Akuntansi, terima kasih atas bantuannya selama ini.
6. *Special thank's t to:*
 - a. Papa & Mama terima kasih untuk segalanya, kasih sayang, kesabaran, nasehat, dan hehe “asupan dananya” ... *God Bless Both of U*
 - b. Che2-kuw Maafin atas “kebawelan”q ya Doain daku bisa sukses juga *like U* ... Thank’s dah banyak bantu ... “Duh belum kerja, daku dah punya utang niy” dan K’Yos Makasih dah jadi kakak yang baik, yang juga dah mau jemput malam n antar subuh untuk aktivitas q ... GBU.
 - c. *Sweet Little Tracey* “awawawa” ayo jangan nakal y ... Hehe Makasih dan jadi semangat Aunty & Matahari kecil di rumah.

- d. *Menner Van Houten*...Oma Bea tercinta, Om, Tante, Kakak, Adek & dan semua keluarga di Kupang, Surabaya,Bandung, Jakarta dan di mana aza ... Makasih buat doa dan dukungannya selama ini. Akhirnya Sonia bisa selesai y ... GBU all ...
 - e. *Groups of Celebrity* ... wOow . Rr. Poppy Putri, Mamie & Eyang Makasih buat doa dan *supportnya, miss u all* ...
 - f. *My Telldy Bear* ...Makasih ya dy, dah banyak kasih doa, dukungan, and hiburan pundung'nya sekarang *hard work* dulu ya yang lain-lain entar dulu, inget Honda New CRV lho ... Hehe ... GBU
 - g. Abang kuw di negeri "antah berantah", *thank's* buat doanya Ayo bangkit lagi, kegagalan adalah awal dari kesuksesan GBU
 - h. *My best friend* Tia Ayu, Ovy, Ms. Anjeli, Ayu K, Ika Amalo *and many more people in the world, who likes and dislikes me...I just wanna say a lots of thanx for u'r support..kalo dah sukses, kita reuni ya ...I love you all* ...
7. Semua pihak yang membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karenanya, kritik dan saran penulis harapkan demi penyusunan yang lebih baik di masa yang akan datang.

Akhirnya besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Malang, 12 Februari 2009

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Lembar Persetujuan Penelitian	ii
Halaman Surat Pernyataan Skripsi	iii
Halaman Lembar Persetujuan Ujian	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstraksi	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup Masalah	5
1.6. Sistematika Penyusunan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Pengertian Informasi Akuntansi	8
2.1.2. Penggolongan Informasi	9
2.1.3. Pendekatan Dalam Penyusunan Sistem	11



2.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Informasi	
Akuntansi	12
2.1.5. Pembayaran Tunai	13
2.1.5.1 Sistem Dan Prosedur Pembayaran Secara Tunai ..	15
2.1.6. Kartu Kredit Bank (<i>Bank Cards</i>)	18
2.1.7. Kartu Plastik	18
2.1.7.1 Sistem Dan Prosedur Pembayaran Secara Kredit ..	20
2.1.8. Kepuasan Pelayanan Terhadap Pelanggan	23
2.1.9. Pengendalian Umum Dan Tindakan Pengamanan	25
2.1.9.1. Pengendalian Umum	25
2.1.9.2. Tindakan Pengamanan Data	27
2.1.9.2.1. Pengendalian Prosedural	28
2.1.9.3. Kendala – kendala Yang Dihadapi Dan Penanganannya	30
2.2. Kerangka Berpikir	30
2.3. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Definisi Operasional Penelitian	33
3.2. Identitas Variabel	34
3.3. Jenis Penelitian	35
3.4. Populasi dan Sampel	35
3.4.1. Populasi	35
3.4.2. Sampel	36
3.5. Lokasi Penelitian	37

3.6. Jenis Data	37
3.7. Sumber Data	37
3.8. Teknik Pengumpulan Data	38
3.9. Teknik Analisis Data	38
3.9.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	38
3.9.2. Uji Normalitas Data	39
3.10. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 42

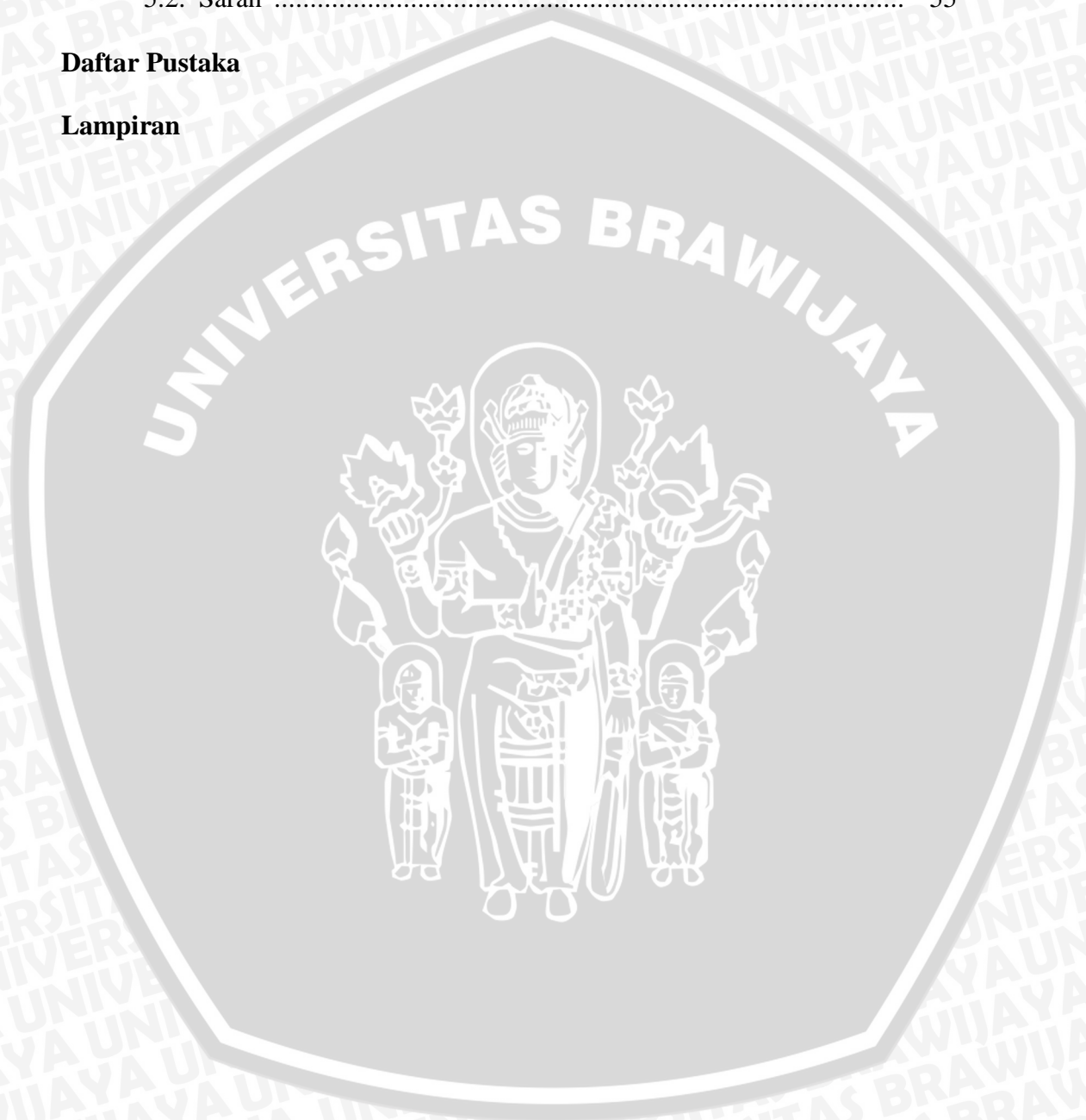
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	42
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan	43
4.1.3. Visi dan Misi PT. Home Center Indonesia	44
4.1.4. Kekuatan PT. Home Center Indonesia	44
4.1.5. Produk-Produk Yang Ditawarkan di Index	44
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	45
4.3. Deskripsi Hasil Pengujian	47
4.3.1. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	47
4.3.1.1. Pengujian Validitas	47
4.3.1.2. Hasil Pengujian Reliabilitas	49
4.3.2. Hasil Pengujian Normalitas	49
4.3.3. Hasil Pengujian Hipotesis	50
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	52
4.4.1. Implikasi Hasil Penelitian	53
4.5. Keterbatasan Penelitian	54



BAB V SIMPULAN DAN SARAN	55
5.1. Kesimpulan	55
5.2. Saran	55

Daftar Pustaka

Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Tentang Pembayaran Uang Tunai	45
Tabel 4.2. Hasil Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Tentang Pembayaran Kartu Kredit	46
Tabel 4.3. Hasil Korelasi Antara Butir Pernyataan Variabel Pembayaran Uang Tunai	48
Tabel 4.4. Hasil Korelasi Antara Butir Pernyataan Variabel Pembayaran Kartu Kredit	48
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	49
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Hipotesis	50
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Independent Samples T-Test Pembayaran Uang Tunai dan Kartu Kredit	51
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Independent Samples T-Test Pembayaran Uang Tunai dan Kartu Kredit	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Penggolongan Informasi 10

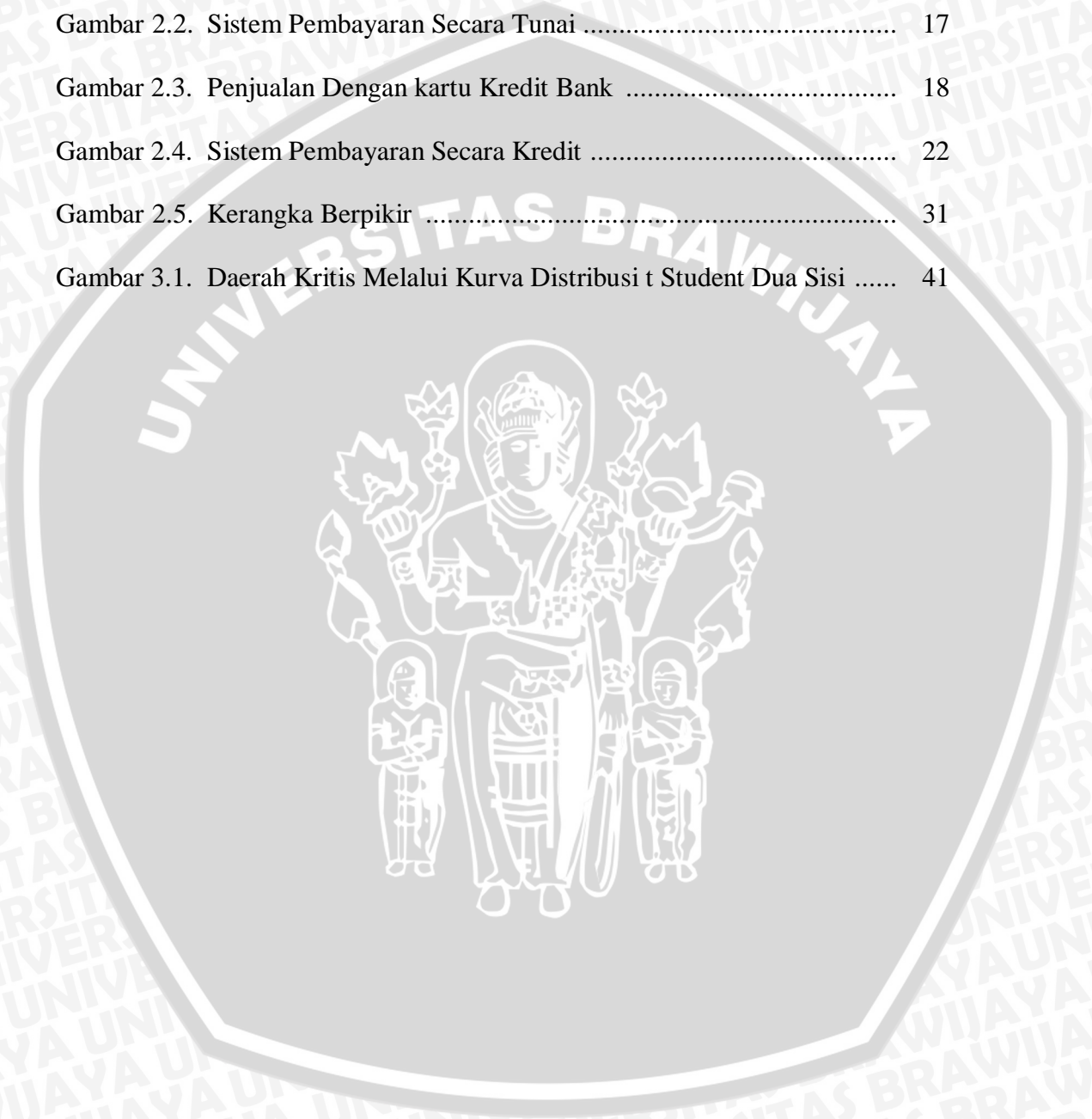
Gambar 2.2. Sistem Pembayaran Secara Tunai 17

Gambar 2.3. Penjualan Dengan kartu Kredit Bank 18

Gambar 2.4. Sistem Pembayaran Secara Kredit 22

Gambar 2.5. Kerangka Berpikir 31

Gambar 3.1. Daerah Kritis Melalui Kurva Distribusi t Student Dua Sisi 41



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3.1 : Hasil Pengujian Validitas Pembayaran Uang Tunai
- Lampiran 3.2 : Hasil Pengujian Validitas Pembayaran Kartu Kredit
- Lampiran 4 : Hasil Pengujian Reliabilitas Pembayaran Uang Tunai dan
Kartu Kredit
- Lampiran 5 : Hasil Pengujian Normalitas
- Lampiran 6 : Input Data
- Lampiran 7 : T-Test



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
SISTEM PEMBAYARAN TUNAI DAN KREDIT
PADA STORE INDEX FURNISHINGS
SIDOARJO**

Sonia Figita

Abstraksi

Perkembangan ekonomi Indonesia yang pesat, diperlukan sumber daya manusia yang mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik. Demikian juga suatu perusahaan menuntut kemampuan seorang manajer untuk mengalokasikan sumber daya baik berupa tenaga, bahan mentah, berbagai pelayanan, bangunan dan peralatan lainnya secara efisien dan efektif. Kemampuan ini memerlukan informasi akuntansi sebagai salah satu dasar penting dalam pengambilan keputusan alokasi sumber daya. Dengan demikian pendidikan akuntansi menghasilkan lulusan yang hanya menguasai pengetahuan akuntansi, namun tidak mampu mengolah data keuangan menjadi informasi akuntansi yang bermanfaat bagi pemakai informasi. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah Ada Perbedaan Kepuasan Pelanggan Antara Sistem Pembayaran Dengan Menggunakan Sistem Secara Tunai dan Kartu Kredit pada Store Index Furnishings Sidoarjo" dengan tujuan penelitian "Untuk mengetahui perbedaan Kepuasan Pelanggan antara sistem pembayaran dengan Menggunakan Sistem Secara Tunai dan Kartu Kredit pada Store Index Furnishings Sidoarjo".

Obyek penelitian ini adalah semua pengunjung yang melakukan pembelian di Store Index Furnishings Sidoarjo selama tiga bulan terakhir tahun 2008. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kuantitatif eksplanatif dengan metode kuesioner. Sedangkan Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Probability sampling* dengan menggunakan teknik *simple random sampling* sehingga jumlah responden menjadi 65 orang. Kemudian teknik analisis data uji validitas dan uji realibilitas, uji normalitas data. Teknik Analisis dan uji hipotesis adalah uji T untuk dua *sample independent (independent sample T test)*.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa ada perbedaan Kepuasan Pelanggan antara sistem pembayaran dengan Menggunakan Sistem Secara Tunai dan Kartu Kredit pada Store Index Furnishings Sidoarjo tidak dapat terbukti kebenarannya.

Keywords: Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Sistem Secara Tunai, Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Kartu Kredit.

**ANALYSIS SATISFACTION OF CUTOMER TO SYSTEM
LUMP-SUM PAYMENT AND CREDIT AT STORE INDEX OF
FURNISHINGS SIDOARJO.**

Sonia Figita

Abstract

Growth of Indonesia economics which is fast to be, needed by human resource capable to finish its duty better. And so do a company claim ability a manager for the allocation of good resource in the form of energy, raw material, various palayanan, and building of peralatan other efficiently and is effective. This ability need accounting information as one of the important base in decision making of resource allocation. Thereby education of accountancy yield grad which only mastering knowledge of accountancy, but unable to process monetary data become worthwhile accounting information to user of information. Formulation of this research internal issue " What Is There Is Difference Of Satisfaction Of Cutomer Between System Payment By Using System Cashly and Credit Card Store Index of Furnishings Sidoarjo" with a purpose to research " To know difference of Satisfaction of Cutomer between payment system by using System Cashly and Credit Card at Store Index of Furnishings Sidoarjo".

This Research Obyek all visitor doing purchasing in Store Index of Furnishings Sidoarjo during last three months of year 2008. Research type which is used in research is quantitative research of eksplanatif with method of kuesioner. While Method intake of sampel the used is Probability sampling by using technique of simple sampling random so that the amount of responder become 65 people. Later then technique analyse data test test and validity of realibilitas, test data normalitas. Technique Analyse and hypothesis test is test of T to two independent sample (T test sample independent).

Pursuant to research which have can be pulled by conclusion that there is difference of Satisfaction of Cutomer among payment system by using System Cashly and Credit Card at Store Index of Furnishings Sidoarjo cannot be proven its truth.

Keywords: Satisfaction of Cutomer by using System Cashly, Satisfaction of Cutomerby using Credit Card.

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan ekonomi Indonesia yang pesat, diperlukan sumber daya manusia yang mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik. Demikian juga suatu perusahaan menuntut kemampuan seorang manajer untuk mengalokasikan sumber daya baik berupa tenaga, bahan mentah, berbagai pelayanan, bangunan dan peralatan lainnya secara efisien dan efektif. Kemampuan ini memerlukan informasi akuntansi sebagai salah satu dasar penting dalam pengambilan keputusan alokasi sumber daya. Perusahaan-perusahaan memerlukan ahli penyedia informasi akuntansi (*Accounting Information Provider*) untuk memenuhi kebutuhan manajemen dan pengambil keputusan ekonomi yang lain, agar memungkinkan manajer mengalokasikan berbagai sumber daya perusahaan secara efisien dan efektif. Oleh karena itu, pendidikan akuntansi di Indonesia berkembang dengan pesat, sebagai jawaban atas perkembangan perekonomian Negara kita. Namun dalam perkembangan pendidikan akuntansi di Negara kita, sistem akuntansi tidak dijadikan dasar dalam pembahasan akuntansi keuangan dan akuntansi manajemen.

Dengan demikian pendidikan akuntansi menghasilkan lulusan yang hanya menguasai pengetahuan akuntansi, namun tidak mampu mengolah

data keuangan menjadi informasi akuntansi yang bermanfaat bagi pemakai informasi.

Untuk itu dalam penulisan skripsi ini akan menyajikan sistem pengolahan informasi akuntansi mengenai kegiatan penjualan terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa, baik secara tunai dan penjualan dengan menggunakan kartu kredit.

Dalam penjualan secara tunai, pembeli datang ke perusahaan melakukan pemilihan barang atau produk yang akan dibeli, kemudian melakukan pembayaran ke kasir, dan kemudian menerima barang yang dibeli. Sedangkan dalam penjualan dengan menggunakan kartu kredit, pembeli datang ke perusahaan, melakukan pemilihan barang atau produk yang akan dibeli, melakukan pembayaran ke kasir dengan menggunakan kartu kredit biasanya digunakan oleh toko pengecer (*retailer*). Kartu kredit merupakan salah satu cara pembayaran bagi pembeli yang digunakan untuk memberikan kemudahan pembayaran bagi pembeli. Dalam penjualan menggunakan kartu kredit, pembeli memberikan persetujuan tertulis penggunaan kartu kredit dalam pembayaran harga barang atau produk, sehingga memungkinkan perusahaan penjual melakukan penagihan kepada bank atau perusahaan penerbit kartu kredit. Kartu kredit ini diterbitkan oleh bank atau lembaga keuangan yang lain. Kartu kredit bank yang banyak beredar adalah *Visa* dan *Master Card*.

Dengan menggunakan kartu kredit ini, pembeli sebenarnya memperoleh kredit dari bank. Perusahaan yang menerima pembayaran

melalui kartu kredit dapat memperoleh uang tunai segera dari bank dengan menukarkan *copy credit card sales slip* ke bank yang menerbitkan kartu kredit yang bersangkutan. Bank yang menerbitkan kartu kredit biasanya menagih pemegang kartu kredit sebula sekali, untuk transaksi pembelian dengan menggunakan kartu kredit yang dilakukan oleh pemegang kartu kredit dalam jangka waktu sebulan sebelumnya.

PT. Home Center Indonesia dengan nama store Index merupakan perusahaan retail francise dari Thailand yang mulai berdiri di Indonesia pada tahun 1984, Store Index menyediakan barang atau produk-produk furniture yang beragam dengan design yang unik, indah dan halus dan berkualitas serta memberikan pelayanan yang memuaskan dan legendaris kepada setiap pelanggan. Dalam pelayanan yang memuaskan bagi setiap pelanggan Store Index Furnishings dengan memberikan pembayaran dengan dua cara yaitu pembayaran secara tunai langsung ke kasir dan dengan cara menggunakan kartu kredit.

Dengan adanya latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN TUNAI DAN KREDIT PADA STORE INDEX FURNISHINGS SIDOARJO”.

1.2.Perumusan Masalah

Di Store Index Furnishings Sidoarjo selama ini dalam pelayanan yang memuaskan bagi setiap pelanggan Store Index Furnishings dengan

memberikan pembayaran dengan dua cara yaitu pembayaran secara tunai langsung ke kasir dan dengan cara menggunakan kartu kredit.

Dengan cukup luasnya dalam penyajian sistem informasi akuntansi, maka dalam perumusan masalah ini penulis akan mempersempit masalah hanya mengenai Sistem Pembayaran untuk mengetahui kepuasan bagi setiap pelanggan :

“Apakah Ada Perbedaan Kepuasan Pelanggan Antara Sistem Pembayaran Dengan Menggunakan Sistem Secara Tunai dan Kartu Kredit pada Store Index Furnishings Sidoarjo?”

1.3.Tujuan Penelitian

Setiap membuat sesuatu penelitian mempunyai tujuan dari suatu penelitian tersebut, demikian pula dengan penulisan skripsi ini penulis mempunyai tujuan yaitu :

“Untuk mengetahui perbedaan Kepuasan Pelanggan antara sistem pembayaran dengan Menggunakan Sistem Secara Tunai dan Kartu Kredit pada Store Index Furnishings Sidoarjo”.

1.4.Manfaat Penelitian

Dalam setiap penelitian juga mempunyai manfaat. Adapun manfaat daripada diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

4. Untuk Kepentingan Terapan

Hasil penelitian ini nantinya dapat memberikan masukan yang bermanfaat dan membantu perusahaan dalam melakukan sistem pembayaran dalam kepuasan pelayanan bagi setiap pelanggannya.

5. Untuk Pengembangan Ilmu Pengetahuan atau Untuk Kepentingan Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan perpustakaan dengan dapat memberikan manfaat bagi para mahasiswa-mahasiswi yang ada untuk melakukan perbandingan dalam penulisan skripsi dengan topik yang sama.

6. Bagi Penulis

Sebagai bahan studi perbandingan antara teori yang pernah penulis dapatkan diperkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya di perusahaan.

1.5. Ruang Lingkup Masalah

Dalam ruang lingkup pembatasan masalah ini, penulis membatasi masalah agar pembahasan dalam penulisan skripsi ini tidak mengalami kesimpang-siuran dan terhindar dari pembahasan yang terlalu luas dan tidak mengarah.

Selain itu, karena terbatasnya waktu, kemampuan dan pengetahuan penulis maka pada skripsi ini penulis membatasi pada pembahasan hanya mengenai sistem pembayaran dalam kepuasan pelayanan bagi setiap pelanggannya.

1.6.Sistematika Penyusunan

Di dalam penyusunan skripsi ini, agar pembahasan tidak menyimpang dari yang dibahas, maka penulis menyusun sistematika penyusunan ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup masalah dan sistematika penyusunan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai landasan teori yang meliputi Pengertian Informasi Akuntansi, Penggolongan Informasi, Pendekatan Dalam Penyusunan Sistem, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Informasi Akuntansi, Pembayaran Tunai, Kartu Kredit Bank, Kartu Plastik, Kepuasan Pelayanan Terhadap Pelanggan, Pengendalian Umum Dan Tindakan Pengamanan, Kerangka Berpikir dan Hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai definisi operasional variabel, identifikasi variabel, jenis penelitian, populasi, sampel, lokasi penelitian, jenis data,

teknik pengumpulan data, teknik analisa data, proses pengujian hipotesis, dan perhitungan pengujian.

BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini akan dibahas mengenai gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah singkat perusahaan, lokasi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, gambaran tugas, aktivitas perusahaan, serta pembahasan dan pengujian hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab yang terakhir yang berisikan kesimpulan atas pembahasan dalam bab-bab sebelumnya dan saran-saran yang akan disampaikan oleh penulis yang berguna bagi pihak perusahaan yang diteliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

5.3. Landasan Teori

Dalam tinjauan teori ini akan sangat berguna bagi penulis dalam penulisan skripsi, dimana tinjauan teori ini akan dijadikan dasar bagi penulis untuk membandingkan teori yang diperoleh dalam perkuliahan dengan praktek yang ada di lapangan, agar tidak menyimpang dari perumusan masalah diatas.

Dalam tinjauan teori ini penulis akan menyajikan teori-teori menurut beberapa ahli yaitu sebagai berikut :

5.3.1. Pengertian Informasi Akuntansi

Pengertian Sistem Informasi Akuntansi menurut S. Munawir dalam bukunya “Akuntansi Keuangan dan Manajemen, yaitu “Suatu sistem yang memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pihak internal maupun pihak eksternal organisasi, dalam melaksanakan pekerjaannya, organisasi tersebut menggunakan sumber daya, baik berupa tenaga, bahan mentah, berbagai pelayanan, bangunan dan peralatan lainnya, sehingga informasi tersebut dapat digunakan untuk membuat keputusan atau kebijaksanaan yang berkaitan dengan organisasi tersebut” (Munawir, 2002:1)

Sedangkan menurut Mulyadi dalam bukunya “Sistem Akuntansi”, yang dimaksud dengan Sistem Informasi Akuntansi adalah “Organisasi

formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan” (Mulyadi, 2001:3)

Sedangkan menurut Zaki Baridwan (2000:3) dalam bukunya “Sistem Informasi Akuntansi”, yang dimaksud dengan sistem informasi akuntansi adalah “Suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, mengklasifikasi, mengelola, menganalisa dan mengkomunikasikan informasi finansial dan pengambilan keputusan yang relevan kepada pihak di luar perusahaan (seperti kantor pajak, investor dan kreditor) dan pihak intern (terutama manajemen)”.

Dari ketiga pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah suatu organisasi yang menggunakan sumber daya berupa tenaga, bahan mentah, berbagai pelayanan, bangunan, peralatan, dan juga berupa formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan dan dapat digunakan untuk membuat keputusan atau kebijaksanaan baik bagi orang-orang yang ada di dalam organisasi tersebut (pihak internal), maupun bagi pihak-pihak diluar organisasi (pihak eksternal).

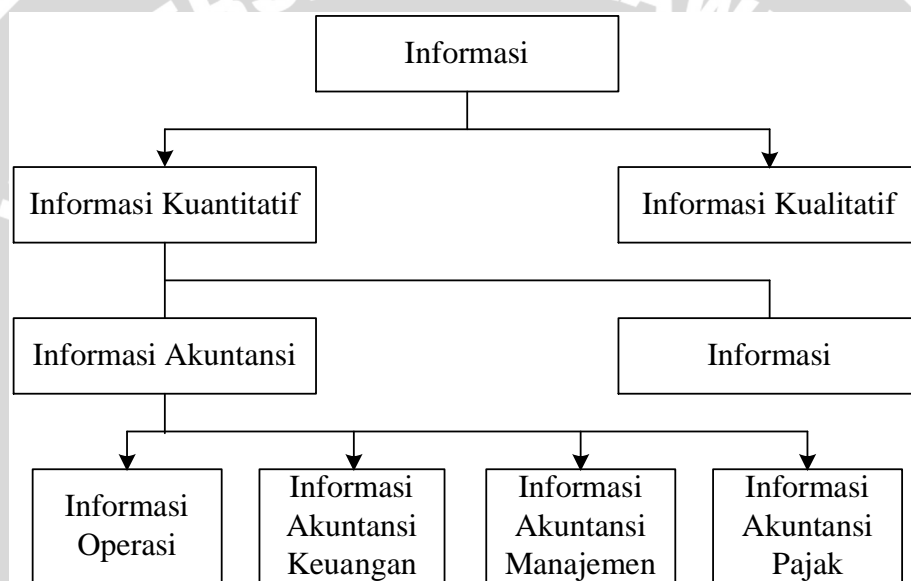
5.3.2. Penggolongan Informasi

Jenis dan keterincian informasi yang dibutuhkan bagi suatu organisasi atau perusahaan akan berbeda dengan organisasi lainnya,

tergantung pada jenis, besar-kecilnya organisasi dan keragaman bidang usahanya. Munawir (2002:2) menjelaskan bahwa secara umum informasi yang dibutuhkan oleh sebagian besar organisasi adalah sama yaitu :

1. Bersifat kualitatif
2. Bersifat kuantitatif

Gambar 2.1.
Penggolongan Informasi



Sumber : S. Munawir, Akuntansi Keuangan dan Manajemen, Edisi Pertama Cetakan Pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta, 2002, halaman 2

Akuntansi merupakan salah satu dari beberapa jenis informasi kuantitatif. Informasi Akuntansi berbeda dengan jenis informasi lainnya karena informasi akuntansi dinyatakan dalam satuan moneter (jumlah rupiah). Data mengenai jumlah dan umur karyawan, pengalaman dan status karyawan serta jumlah barang yang terjual merupakan informasi kuantitatif, tetapi informasi tersebut pada umumnya tidak diperhitungkan sebagai

informasi akuntansi. Namun demikian informasi kualitatif sering dimasukkan dalam laporan akuntansi apabila informasi tersebut akan membantu pembaca dalam memahami laporan tersebut. Misalnya laporan penjualan dari suatu usaha penjualan kendaraan bermotor, tidak hanya menunjukkan jumlah rupiah penghasilan dari penjualan, tetapi juga jumlah kendaraan yang terjual, walaupun tersebut merupakan informasi non moneter (informasi kualitatif).

5.3.3. Pendekatan Dalam Penyusunan Sistem

Penyusunan sistem informasi yang baru, atau mengubah sistem lama dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai pendekatan yaitu “*System Development Life Cycle (SDLC), Prototyping, dan End User Computing*”. Pemilihan salah satu pendekatan untuk penyusunan sistem aplikasi tertentu akan dipengaruhi oleh berbagai karakteristik sistem yang akan disusun, situasi organisasi dan tersedianya teknologi” (Baridwan, 2000:7)

Pendekatan *System Development Life Cycle (SDLC)* didasarkan pada siklus kehidupan sistem. Penyusunan sistem dengan pendekatan SDLC dilakukan dalam empat tahap. Pendekatan ini sesuai untuk sistem aplikasi yang melibatkan banyak pemakai dalam penyusunan sistem yang terstruktur, yaitu tahap pertama menentukan tahap pertama menentukan tahap berikutnya, sampai pada tahap terakhir.

Pendekatan *Prototyping* terutama berguna untuk penyusunan sistem aplikasi yang pemakainya relatif sedikit. Dalam keadaan seperti ini, perancang sistem bekerjasama dengan pemakai dalam perancangan sistem.



Pendekatan *Prototyping* ini digunakan terutama dalam merancang sistem pendukung keputusan yang kebutuhan informasinya tidak terlalu jelas.

Apabila teknologi informasi dalam perusahaan sudah tersedia, dan kemampuan bagian pengolahan data dalam menyusun sistem terbatas, timbul kecenderungan para pemakai akan menyusun sistemnya sendiri. Keadaan diimana para pemakai menyusun sistemnya sendiri disebut *End User Computing*.

5.3.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Informasi Akuntansi

Berbagai faktor yang perlu diperhitungkan dalam menyusun sistem informasi akuntansi. Faktor-faktor itu merupakan hal diluar sistem akuntansi, tetapi menentukan keberhasilan dari suatu sistem. Faktor-faktor itu antara lain adalah “Perilaku manusia dalam organisasi, penggunaan metode kuantitatif dan juga penggunaan komputer sebagai alat bantu” (Baridwan, 2000:7-8)

Perilaku manusia dalam organisasi perlu dipertimbangkan dalam menyusun sistem informasi akuntansi karena sistem informasi itu tidak mungkin berjalan tanpa manusia. Faktor psikologi karyawan, baik yang melaksanakan proses data dalam sistem itu, maupun pihak-pihak yang menerima keluaran (*out put*) dari proses itu perlu dipertimbangkan. Faktor psikologis ini menjadi penting karena bila terdapat ketidakpuasan, maka ketidakpuasan tersebut dicurahkan dalam bentuk menghambat berjalannya sistem informasi tersebut.

Metode kuantitatif, seperti analisa regresi, program *Evaluation and Review Technique* (PERT) dan metode-metode statistik lainnya merupakan alat bantu yang penting bagi manajemen dalam rangka melaksanakan tugasnya dalam mengambil keputusan. Metode ini akan lebih nampak manfaatnya bila proses data menggunakan komputer. Hal ini terjadi karena kemampuan komputer yang tinggi untuk memanipulasi data. Dengan metode kuantitatif ini, informasi yang dihasilkan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan oleh manajemen akan lebih terarah, sehingga keputusan yang dibuat akan lebih efektif.

Penggunaan metode kuantitatif ini dalam hubungannya dengan sistem informasi, biasanya dikelompokkan dalam suatu subsistem yang disebut *Decision Support System* (DSS). Apabila DSS disusun dalam suatu model yang memudahkan pemakai untuk berinteraksi dengan komputer, maka manfaat metode kuantitatif ini akan meningkat, para pemakai, terutama manajer, akan dapat memanfaatkan metode kuantitatif dalam pengambilan keputusan.

5.3.5. **Pembayaran Tunai.**

Penjualan tunai dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mewajibkan pembeli melakukan pembayaran harga barang atau produk lebih dahulu sebelum barang diserahkan oleh perusahaan kepada pembeli. Setelah uang diterima oleh perusahaan.



Sumber penerimaan kas terbesar suatu perusahaan dagang, seperti toko, berasal dari transaksi penjualan tunai. Berdasarkan sistem pengendalian intern yang baik, sistem penerimaan kas dari penjualan sebagai berikut :

1. Penerimaan kas dalam bentuk tunai (uang) harus segera disetor dalam jumlah penuh dengan cara melibatkan pihak lain selain kasir untuk melakukan internal check.
2. Penerimaan kas dari penjualan tunai dilakukan melalui transaksi kartu kredit, yang melibatkan bank penerbit kartu kredit dalam pencatatan transaksi penerimaan kas. (Mulyadi, 2001:455)

Alat pembayaran tunai lebih banyak memakai uang kartal (uang kertas dan logam). Uang kartal masih memainkan peran penting khususnya untuk transaksi bernilai kecil. Dalam masyarakat modern seperti sekarang ini, pemakaian alat pembayaran tunai seperti uang kartal memang cenderung lebih kecil dibanding uang giral. Pada tahun 2005, perbandingan uang kartal terhadap jumlah uang beredar sebesar 43,3 persen (<http://www.bi.go.id/web/id/Sistem+Pembayaran/Sistem+Pembayaran+di+Indonesia/Sekilas/>).

Namun patut diketahui bahwa pemakaian uang kartal memiliki kendala dalam hal efisiensi. Hal itu bisa terjadi karena biaya pengadaan dan pengelolaan (cash handling) terbilang mahal. Hal itu belum lagi memperhitungkan inefisiensi dalam waktu pembayaran. Misalnya, ketika Anda menunggu melakukan pembayaran di loket pembayaran yang relatif



memakan waktu cukup lama karena antrian yang panjang. Sementara itu, bila melakukan transaksi dalam jumlah besar juga mengundang risiko seperti pencurian, perampokan dan pemalsuan uang (<http://www.bi.go.id/web/id/Sistem+Pembayaran/Sistem+Pembayaran+di+Indonesia/Sekilas/>).

Menyadari ketidaknyamanan dan inefisien memakai uang kartal, BI berinisiatif dan akan terus mendorong untuk membangun masyarakat yang terbiasa memakai alat pembayaran nontunai atau Less Cash Society (LCS).

2.1.5.1. Sistem Dan Prosedur Pembayaran Secara Tunai

5. Bagian yang terkait :

- *Customer*
- *Cashier*
- *Chief Cashier*

6. Dokumen yang digunakan :

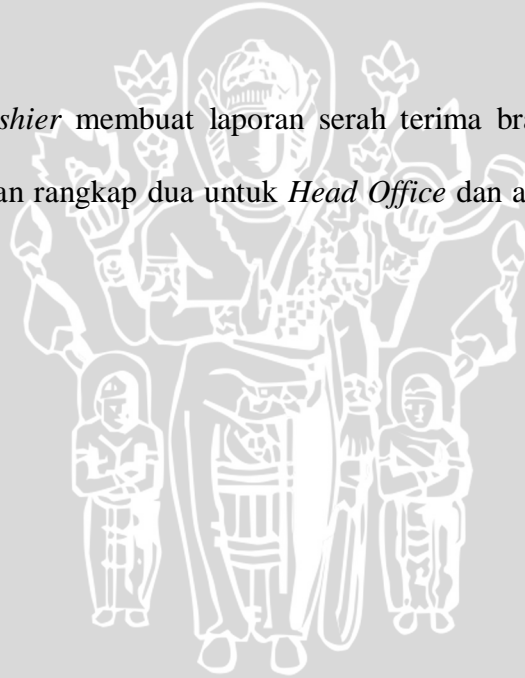
- Nota Pembelian
- Struk Pembayaran
- Berita Acara Serah Terima ATK
- Laporan Serah Terima Brankas
- Laporan Penjualan

7. Prosedur :

- *Customer* menyerahkan barang ataupun nota pembelian kepada *Cashier*
- *Cashier* menerima dan menyebutkan nilai pembelian

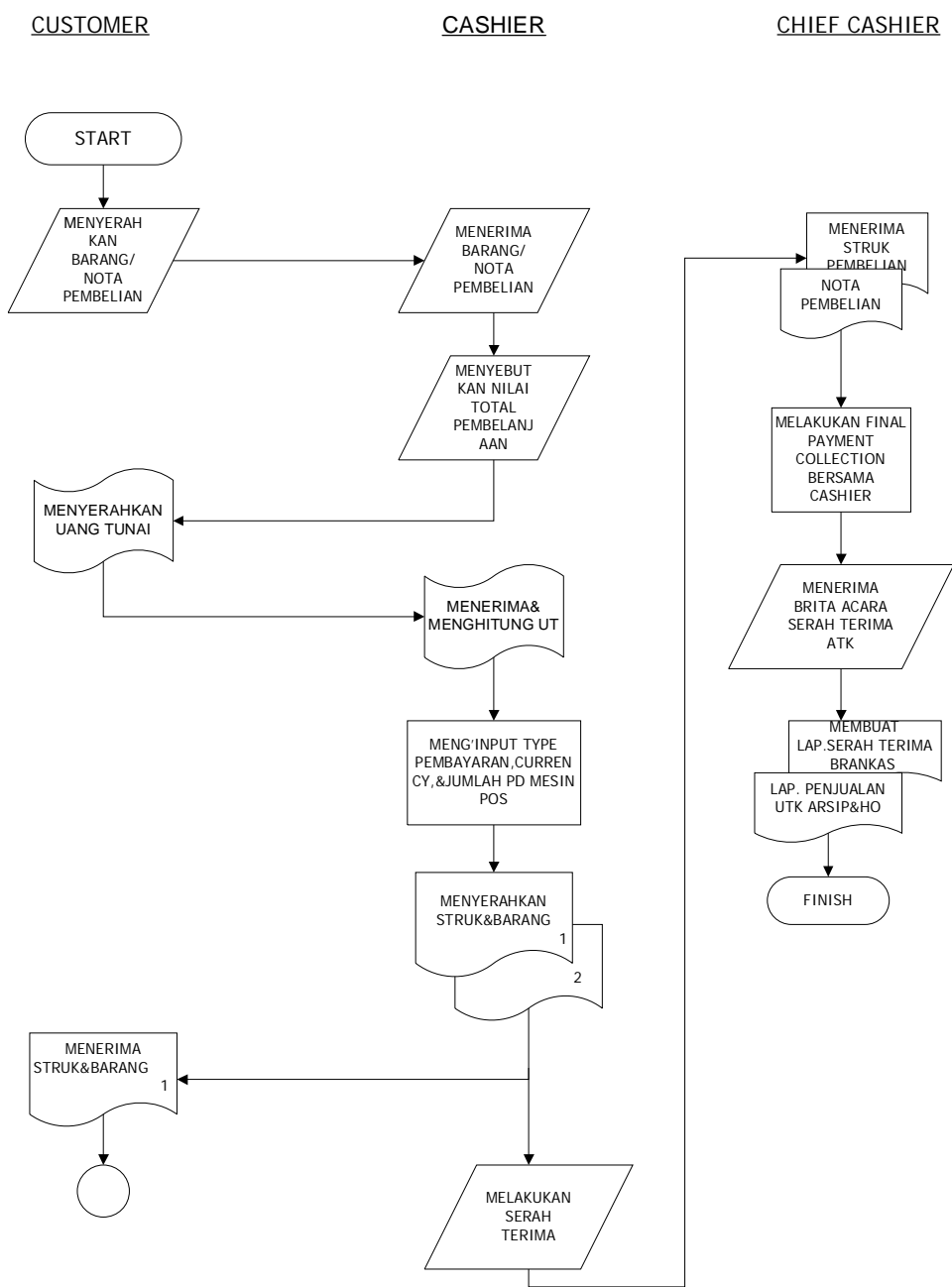
- *Customer* menyerahkan uang tunai dan dihitung oleh *Cashier*
- *Cashier* menginput tipe pembayaran, *currency* dan jumlah pada mesin POS atau komputer, kemudian menyerahkan struk pembayaran dan barang kepada *Customer*.
- *Cashier* pada saat "*Closing Store*" melakukan serah terima kepada *Chief Cashier* diantaranya berupa struk pembelian, nota pembelian dan berita acara serah terima ATK.
- *Chief Cashier* melakukan "*final payment collection*" bersama *cashier*.
- *Chief Cashier* membuat laporan serah terima brankas dan laporan penjualan rangkap dua untuk *Head Office* dan arsip *Chief Cashier* sendiri.

4. Flowchart



Gambar 2.2.

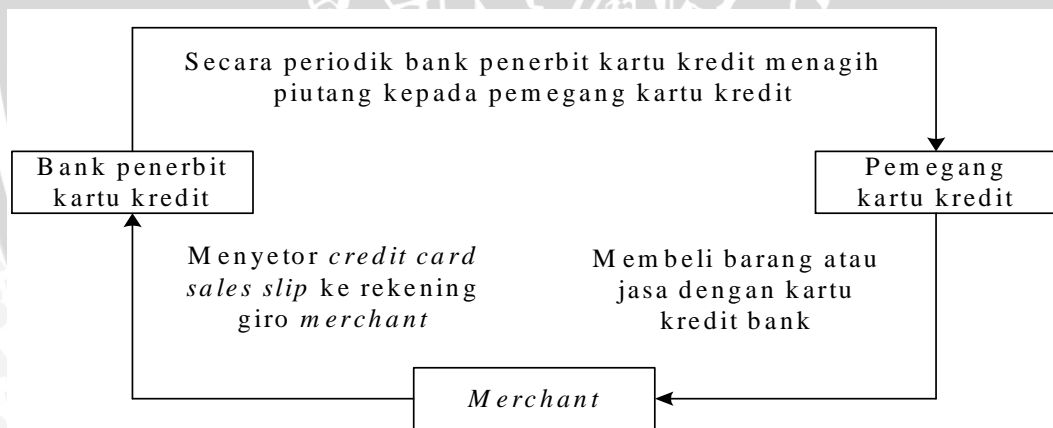
SISTEM PEMBAYARAN SECARA TUNAI



5.3.6. Kartu Kredit Bank (*Bank Cards*)

Kartu kredit ini diterbitkan oleh bank atau lembaga keuangan yang lain. Kartu kredit bank yang banyak beredar adalah Visa dan Master Card. Dengan menggunakan kartu kredit ini, pembeli sebenarnya memperoleh kredit dari bank. Perusahaan yang menerima pembayaran melalui kartu kredit dapat memperoleh uang tunai segera dari bank dengan menukarkan *copy credit card sales slip* ke bank yang menerbitkan kartu kredit sebulan sekali, untuk transaksi pembelian dengan menggunakan kartu kredit yang dilakukan oleh pemegang kartu kredit dalam jangka waktu sebulan sebelumnya.

Gambar 2.3.
Penjualan Dengan Kartu Kredit Bank



Mulyadi : Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta 2001.

5.3.7. Kartu Plastik

Menurut Siamat (1999), kartu plastik pada dasarnya adalah kartu yang diterbitkan oleh bank atau perusahaan tertentu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran atas transaksi barang dan jasa, serta dapat menjamin

keabsahan cek yang dikeluarkan disamping untuk melakukan penarikan uang tunai.

Pada sistem perbankan modern ini, dimana kita sedang menuju ke suatu masyarakat tanpa uang tunai yang menggunakan sistem pembayaran baru yang digerakkan oleh inovasi dan teknologi baru untuk memenuhi kebutuhan para konsumen, di Indonesia dan seluruh dunia kartu plastik sekarang umum digunakan untuk semua jenis transaksi. Dengan diberikannya fasilitas kartu kredit ini, peranan bank sangat signifikan dalam meningkatkan suburnya perilaku konsumtif untuk kelas menengah perkotaan (Supriyono, 1997)

Kartu plastik yang dapat dipergunakan transaksi pembayaran, meliputi :

1. Kartu Kredit (*credit card*)

Yaitu jenis kartu yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi jual beli barang dan jasa dimana pelunasan atau pembayaran kembali dapat dilakukan dengan sekaligus atau dengan cara mencicil sejumlah minimum tertentu.

2. Kartu Debit (*debit card*)

Yaitu jenis kartu yang dapat digunakan untuk transaksi barang dan jasa dengan prinsip seperti transaksi tunai, tapi dapat tidak menggunakan uang tunai, melainkan dengan cara mendebit (mengurangi) secara langsung saldo rekening simpanan pemegang kartu yang bersangkutan (Siamat, 1999)

Sampai akhir 1996, Asosiasi Kartu Kredit Indonesia (AKKI) mencatat bahwa di Indonesia baru beredar 1,8 juta lembar kartu kredit (Yudana, 1998). Sedangkan jumlah pemakai kartu debit diperkirakan sebanyak 10 juta orang (Dewanto dkk, 2000). Jumlah penggunaan kartu plastik di Indonesia masih relatif sedikit, yaitu kurang dari 1% jumlah penduduk Indonesia. Terdapat beberapa pertanyaan yang sering menjadi pembahasan, diantaranya:

1. Bagaimana perilaku konsumen dalam memanfaatkan kartu plastik?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pemilikan kartu plastik, khususnya kartu kredit?
3. Bagaimana perilaku konsumen dalam melunasi tagihan kartu kreditnya?

Untuk menjawab permasalahan tersebut perlu dilakukan studi perilaku penggunaan kartu plastik dalam transaksi pembayaran.

2.1.7.1 Sistem Dan Prosedur Sistem Pembayaran Secara Kredit

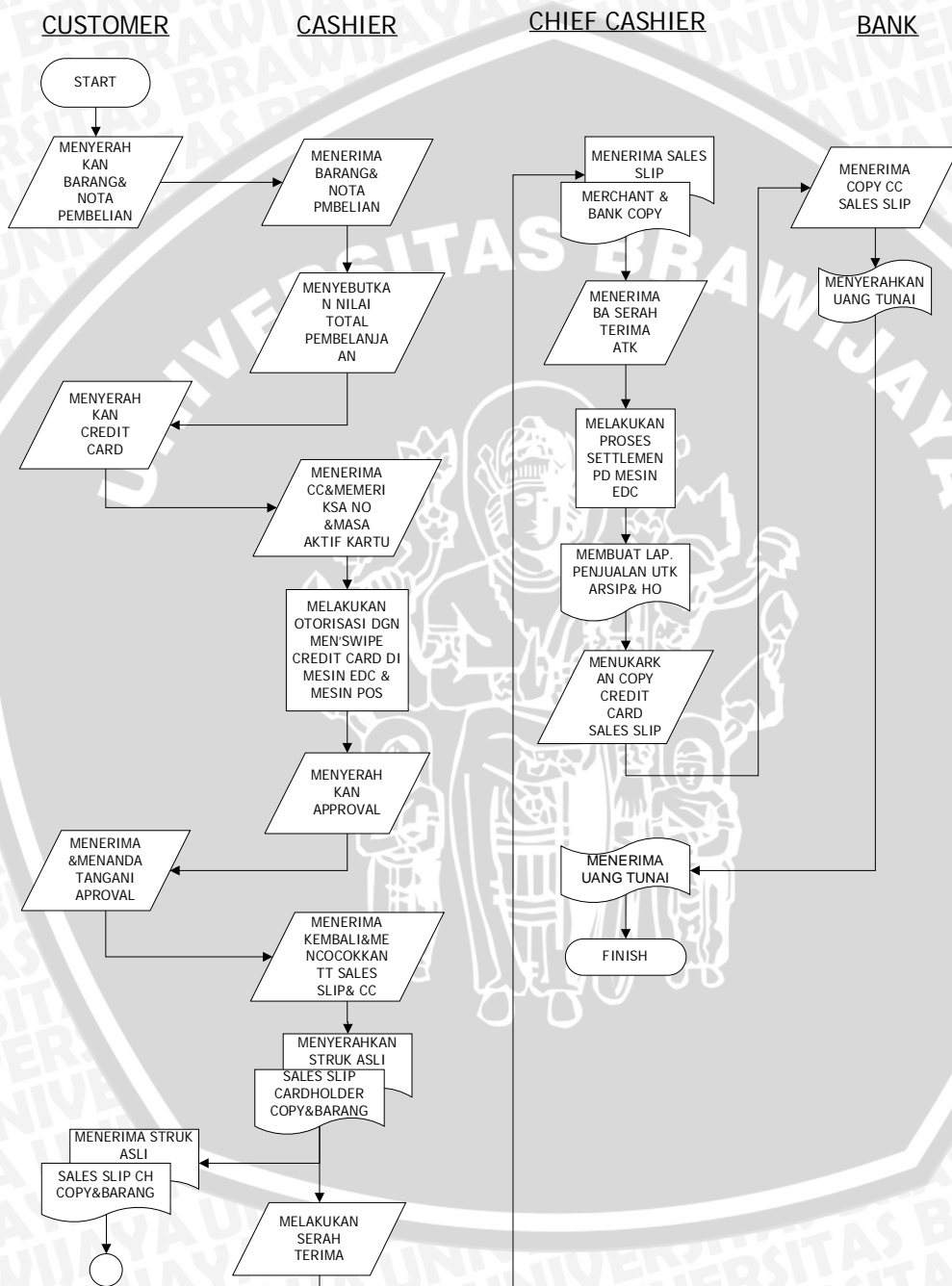
1. Bagian Yang Terkait:
 - *Customer*
 - *Cashier*
 - *Chief Cashier*
2. Dokumen Yang Digunakan:
 - Nota Pembelian
 - *Sales Slip Cardholder Copy*
 - Struk Pembayaran
 - *Merchant Copy*
 - *Bank Copy*
 - Berita Acara Serah Terima ATK



- Laporan Penjualan
3. Prosedur
- *Customer* menyerahkan barang ataupun nota pembelian kepada *Cashier*.
 - *Cashier* menerima dan menyebutkan nilai pembelanjaan.
 - *Customer* menyerahkan *Credit Card*.
 - *Cashier* menerima dan memeriksa nomor dan masa berlaku kartu, kemudian melakukan otorisasi dengan men' *swipe credit card* tersebut pada mesin EDC dan mesin POS atau komputer.
 - Setelah "*approval*" tercetak, *Cashier* menyerahkan pada *Customer* untuk ditandatangani.
 - *Cashier* mencocokkan tanda tangan antara *sales slip* dan *credit card* dan menyerahkan struk pembayaran atau "*approval*" (asli), *sales slip card holder copy* dan barang kepada *Customer*.
 - *Cashier* pada saat "*closing store*" melakukan serah terima kepada *Chief Cashier*, diantaranya berupa: nota pembelian, *sales slip*, *merchant and bank copy* dan berita acara serah terima ATK.
 - *Chief Cashier* melakukan proses *settlement* pada mesin EDC untuk menghitung ulang atau memeriksa, apakah transaksi yang terjadi pada hari itu sudah tepat/ tidak, kemudian *Chief Cashier* membuat laporan penjualan rangkap 2 (dua) untuk *Head Office* dan Arsip *Chief Cashier* sendiri.
 - *Chief Cashier* menukar *copy credit card sales slip* ke bank penerbit *Credit Card*, dengan uang tunai yang tertera.
4. Flowchart

Gambar 2.4.

SISTEM PEMBAYARAN SECARA KREDIT



5.3.8. Kepuasan Pelayanan Terhadap Pelanggan

Dalam pengambilan keputusan dan perilaku yang mempengaruhinya, maka ini merupakan suatu sistem yaitu suatu totalitas atau suatu keseluruhan yang terdiri dari bagian-bagian yang saling berhubungan, bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau diinginkan. Keputusan dan perilaku tersebut masuk ke dalam diri individu, ada masukan yang mendorong keputusan konsumen untuk membeli, masukan tersebut ialah :

2. Adanya uang tunai atau kemampuan membayar bila akan membeli secara kredit.
3. Adanya pengaruh dari teman sejawat atau keinginan dari dalam diri sendiri.
4. Adanya pengaruh dari reklame atau alat promosi lainnya.
5. Dan pengaruh dari lingkungan lainnya.

Untuk lebih jelasnya dalam keputusan konsumen untuk membeli barang atau produk dipengaruhi dan dipertimbangkan beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. Menyadari adanya sesuatu barang yang dibutuhkan, setelah menyadari adanya kebutuhan, maka konsumen akan membeli.
2. Identifikasi alternatif, dengan mempertimbangkan barang tersebut betul-betul diperlukan, berapa banyak yang tersedia, pengetahuan tentang barang yang akan dibeli dan informasi yang diperoleh konsumen tentang barang yang akan dibeli.
3. Menilai alternatif, menilai barang dari merek yang lebih baik, kekuatan, kualitas, keuntungan, manfaatnya dan sebagainya.

4. Keputusan membeli, setelah melakukan penilaian maka konsumen memutuskan untuk membeli atau tidak membeli, jika keputusan membeli, maka perlu ditetapkan toko atau dealer yang dipilih, jumlah barang yang akan dibeli, jumlah yang tersedia, merek yang akan dipilih, negara yang membuat barang atau produk tersebut, warna, tipe dan sebagainya.
5. Kemudian konsumen atau calon pelanggan tersebut mengadakan proses dalam dirinya, akhirnya melakukan pembelian dengan tujuan memperoleh kepuasan dari barang yang dibelinya tersebut, dari hasil kepuasan atau ketidakpuasan terhadap barang yang dibeli, akan menjadi balkan (*feedback*) terhadap masukan-masukan untuk periode yang akan datang.

Dalam mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli suatu barang atau produk, perusahaan dapat membangun relasi pelanggan (*CRM-Customer Relationship Management*) merupakan “Proses mengelola informasi rinci tentang masing-masing pelanggan dan secara cermat mengelola semua “titik sentuhan” pelanggan demi memaksimalkan kesetiaan pelanggan (Kotler & Keller, 2007:189)

Titik sentuhan pelanggan adalah kesempatan seorang konsumen atau pelanggan menghadapi merek dan produk mulai dari pengalaman actual, komunikasi massal sampai observasi kasual, manajemen relasi pelanggan memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan kepada pelanggan yang unggul dapat diminta melalui penggunaan yang efektif atas informasi laporan individual. Dengan demikian perusahaan dapat menarik calon



pelanggan baru atau mempertahankan pelanggan lama sehingga dapat mengurangi pelanggan yang beralih ke perusahaan atau merek lain.

Dalam melaksanakan maksud pembelian, konsumen bisa mengambil lima sub keputusan, menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yaitu “merek, dealer (tempat), kuantitas (jumlah), waktu dan metode pembayaran dengan kartu kredit”. (Kotler & Keller, 2007:240)

Dari pendapat diatas dapat dijelaskan bahwa untuk kepuasan pelayanan terhadap pelanggan suatu perusahaan selain menawarkan merek produk, tempat, jumlah dan waktu, suatu perusahaan juga memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggannya dengan mempermudah cara pembayaran dengan menggunakan kartu kredit. Pelayanan kepada pelanggan dengan menggunakan kartu kredit untuk menciptakan kepuasan tersendiri pada perusahaan tersebut.

Yang dimaksud dengan kepuasan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang”. (Kotler & Keller, 2007:177).

2.1.9. Pengendalian Umum Dan Tindakan Pengamanan Data

2.1.9.1. Pengendalian Umum

Suatu kerangka pengendalian termasuk di dalam sistem informasi sebuah perusahaan dan lingkungan. Akuntan sering berperan aktif dalam

pengembangan dan peninjauan kerangka pengendalian. Mereka bekerja sama erat dengan para perancang sistem selama pengembangan sistem informasi untuk meyakinkan bahwa pengendalian dan tindakan pengamanan data yang direncanakan memadai.

Langkah – Langkah Awal Dalam Pengendalian Data, yaitu:

1. Keterandalan, yaitu: Semua data yang dapat diterima, seperti transaksi yang sah, harus diotorisasi, dicatat, diproses, dan dilaporkan secara akurat sesuai dengan kebijakan manajemen.
2. Selektivitas, yaitu: Dimana hanya data yang memenuhi kriteria yang dapat diterima dan kesahihan dari manajemen yang harus diambil dan dimasukkan untuk pemrosesan dan penyimpanan.
3. Tepat Waktu, yaitu: Data harus pula diproses secara efisien.
4. Pengamanan, yaitu: Pertama, data yang diterima dan dicatat oleh sistem informasi tidak boleh hilang atau rusak, baik sengaja ataupun tidak disengaja. Kedua, hanya yang berwenang yang memiliki akses ke data di dalam sistem informasi. Ketiga, aktiva harus dilindungi terhadap kehilangan, baik karena kesalahan ke dalam pemrosesan transaksi ataupun karena pencurian. Keempat, fasilitas pemrosesan data harus dilindungi dari kehancuran dan kerusakan akibat kemungkinan bencana alam ataupun buatan manusia.
5. Keekonomisan, yaitu: Data harus diproses seekonomis mungkin, serta tetap mendapatkan semua manfaat dari tujuan -tujuan diatas.



6. Meningkatnya *Exposure* Akibat Komputerisasi, yaitu: Hadirnya komputer mempertinggi keterbukaan (*exposure*) terhadap kesalahan dan kehilangan dari berbagai jenis. Selanjutnya, dampak kesalahan dan kecurangan (*fraud*) cenderung semakin besar.

Contoh pengaruh buruk akibat exposure:

- a) akses yang tidak berwenang ke data rahasia.
- b) Manipulasi data, file dan/ atau program, yang tidak berwenang agar menguntungkan bagi seseorang atau lebih yang melanggar hukum.
- c) Perusakan dengan sengaja atau tidak sengaja terhadap data dan file.
- d) Interupsi dengan sengaja atau tidak sengaja terhadap operasi perusahaan.
- e) Pemasukan salah ke dalam masukan data atau terjadi kesalahan melalui pemrosesan, yang tidak disengaja.

2.1.9.2. Tindakan Pengamanan Data

Pengamanan data mengacu pada pemeliharaan integritas dan kerahasiaan data, yang merupakan sumber daya kunci bagi setiap perusahaan. Dalam hal sistem informasi berdasar komputer, data yang menjadi kepentingan utama meliputi data yang terkandung didalam.

1. File yang disimpan off-line atau on-line.
2. Struktur data yang disimpan dalam database on-line dan
3. Kamus data.

Data mencakup pula program-program aplikasi itu sendiri, yang bisa.

1. Disimpan pada pita magnetik di dalam perpustakaan data yang dipelihara oleh pustakawan atau
2. Disimpan pada suatu perpustakaan on-line yang dipelihara oleh DBMS atau sistem operasi.

Berbagai tindakan pengamanan berkenaan dengan jenis data ini disebut prosedur pembuatan log data, tindakan perlindungan himpunan data, kendala akses dan prosedur pendukung serta rekonstruksi data.

2.1.9.2.1. Pengendalian Prosedural

Berbagai prosedur operasi, personil, manajerial dan evaluatif melengkapi pengendalian umum dan tindakan pengamanan terdahulu.

1. Prosedur Pengoperasian Komputer

Operasi komputer yang baik didasarkan pada penyeliaan yang ketat, perencanaan yang seksama dan prosedur pengendalian yang berkesinambungan. Oleh karena itu, personil penyeliaan, seperti manajer pemrosesan data dan penyelia shift, harus secara aktif mengamati dan memeriksa tindakan – tindakan operator komputer.

Berbagai laporan pengendalian harus disiapkan setiap hari atau setiap mingg. Laporan – laporan yang dianjurkan meliputi :

- a. Laporan pemanfaatan fasilitas komputer yang mencerminkan penggunaan produktif dan nonproduktif atas peralatan.

- b. Laporan produktivitas karyawan, yang mencerminkan aktivitas operator komputer dan personel pemrosesan data lainnya dan
- c. Laporan waktu pelaksanaan pemrosesan (processing runtime) komputer, yang mencerminkan hasil antara.

2. Prosedur Personel

Prosedur personel yang baik dapat sangat membantu dalam mencapai dan memelihara integritas data. Seperti yang dicatat dalam Bab 4, karyawan harus diseleksi dengan seksama, dilatih dengan baik dalam tanggung jawab mereka, dan dimotivasi agar memperhatikan keamanan dan pengendalian yang memadai. Maka harus diadakan penyeliaan ketat secara khusus dan barangkali diperlukan surat jaminan tanggung jawab (fidelity bonds). Pada saat karyawan keluar meninggalkan perusahaan, untuk alasan apapun, kata sandi mereka harus segera dibuat tidak sah, lencana mereka dilepas dan seterusnya.

3. Prosedur Manajerial Dan Evaluatif

Manajemen pada tingkatan yang lebih tinggi harus berperan serta dalam menetapkan pengendalian – pengendalian dan tindakan – tindakan pengamanan. Untuk memastikan bahwa pengendalian dan tindakan pengamanan tetap memadai dan dipatuhi, manajemen harus menetapkan beberapa pemantau kunci.

Dua pemantau yang penting adalah,

- a. Komite pengarah sistem informasi dan
- b. Kelompok audit internal.

Keduanya harus independen secara organisasional dari fungsi sistem informasi.

2.1.9.3. Kendala – kendala Yang Dihadapi Dan Penangganya

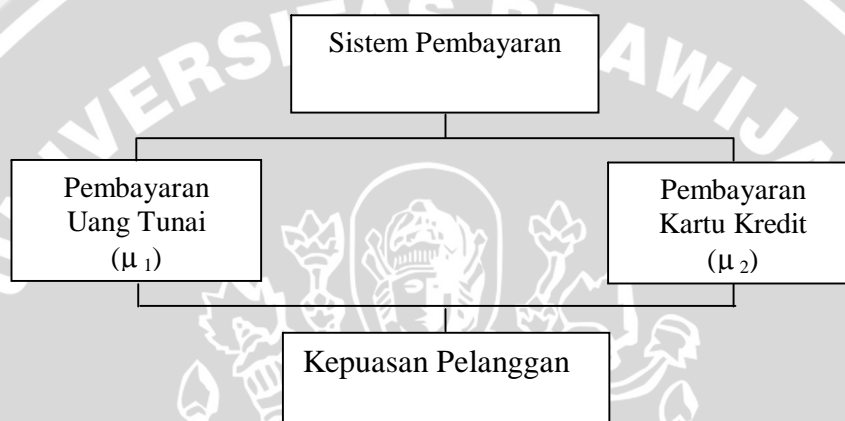
1. Cash (Tunai) adalah Internal control yang dibuat oleh customer sendiri dalam hal efisiensi pada saat pengelolaan dan inefisiensi pada saat pembayaran, dimana jika melakukan transaksi yang besar akan mengundang resiko (<http://www.bi.go.id/web/id/Sistem+Pembayaran/Sistem+Pembayaran+di+Indonesia/Sekilas/>).
2. Kartu Kredit adalah Internal control perusahaan terbantu, karena menggunakan electronic dan kartu kredit menggunakan "chip" sangat menolong perusahaan memperkecil kemungkinan pembobolan melalui kartu kredit. Dapat pula melakukan verifikasi kartu kredit dengan mengotorisasi ulang dengan mesin konfirmasi, dll.

2.2. Kerangka Berpikir

Didalam penelitian kuantitatif dimulai dengan menjelaskan konsep penelitian yang digunakan, karena konsep penelitian ini merupakan kerangka acuan peneliti di dalam mendesain instrument penelitian. Konsep

juga dibangun dengan maksud masyarakat akademik atau masyarakat ilmiah maupun pembaca laporan penelitian memahami tentang penelitian tersebut. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada bagan dibawah ini:

Gambar 2.5.
Kerangka Berpikir



Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa sistem pembayaran yang dilakukan pada Store Index Furnishing Sidoarjo dengan menggunakan dua cara yaitu :

3. Dengan menggunakan pembayaran tunai yang berupa uang tunai dan
4. Pembayaran tunai dengan menggunakan kartu kredit

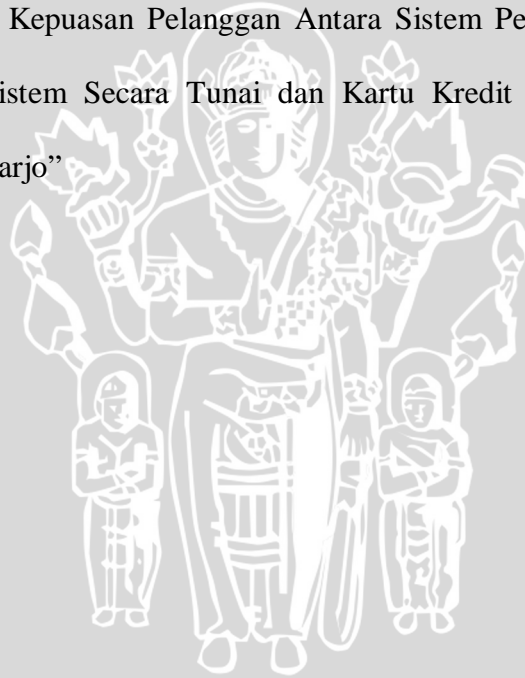
Untuk mengetahui atau mengukur kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang berupa dua sistem pembayaran yang tersebut digunakan kuesioner. Untuk mengetahui persepsi responden kepada mereka diberikan kuesioner dengan sejumlah pertanyaan dengan 5 (lima) pilihan jawaban, yaitu 5 (lima) skala likert. Skala likert digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui persepsi

responden tersebut. Alat analisis yang digunakan adalah Independent Sample T Test dengan program pengolahan data SPSS, untuk membuktikan hipotesis yang penulis ajukan dapat diterima atau tidak dapat diterima.

2.3. Hipotesis

Untuk jawaban sementara yang masih perlu dibuktikan kebenarannya dari perumusan masalah tersebut diatas adalah sebagai berikut:

“Ada Perbedaan Kepuasan Pelanggan Antara Sistem Pembayaran Dengan Menggunakan Sistem Secara Tunai dan Kartu Kredit Pada Store Index Furnishings Sidoarjo”



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara yang dianut dalam rangka mempermudah suatu pekerjaan. Dalam penyusunan skripsi ini, metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

4.1. Definisi Operasional Penelitian

Definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang menjadi obyek pengamatan dalam suatu penelitian, yang berdasarkan atas sifat-sifat atau hal yang dapat didefinisikan, diamati atau diobservasikan.

Untuk dapat memenuhi kegiatan pengaruh sistem pembayaran sebagai kepuasan pelayanan bagi pelanggan yang harus dilakukan penulis, dengan cara penulis membuat kuesioner dan menyebarkannya kepada konsumen atau pelanggan yang mengunjungi Store Index Furnishings Sidoarjo. Sedangkan variabel yang diamati adalah sebagai berikut:

- Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Sistem Secara Tunai pada Store Index Furnishings Sidoarjo (μ_1)

Adalah kepuasan pelanggan ketika menggunakan sistem pembayaran secara tunai pada Store Index Furnishings Sidoarjo

- Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Kartu Kredit pada Store Index Furnishings Sidoarjo (μ_2)

Adalah kepuasan pelanggan ketika menggunakan sistem pembayaran Menggunakan Kartu Kredit pada Store Index Furnishings Sidoarjo

4.2. Identifikasi Variabel

Identifikasi variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. (Alma,2007:20-21).

Skala Likert menurut sebagian ahli identik dengan skala ordinal, tetapi ada juga yang berpendapat interval. Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Indikator-indikator yang terukur tersebut dapat dijadikan titik tolak ukur untuk membuat instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

Yang dimaksud dengan identifikasi adalah segala sesuatu akan menjadi obyek penelitian berperan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini dari segala variabel yang diteliti. Variabel-variabel yang diteliti terdiri dari :

2. Variabel Sistem Pembayaran tunai diukur dengan menggunakan skor, dengan klasifikasi yaitu :

Jika responden menjawab Sangat Tidak Setuju maka nilai skornya 1

Jika responden menjawab Tidak Setuju maka nilai skornya 2

Jika responden menjawab Netral maka nilai skornya 3

Jika responden menjawab Setuju maka nilai skornya 4

Jika responden menjawab Sangat Setuju maka nilai skornya 5

3. Variabel Kepuasan Pelayanan Bagi Konsumen Atau Pelanggan diukur dengan menggunakan skor, dengan klasifikasi yaitu :

Jika responden menjawab Sangat Tidak Setuju maka nilai skornya 1

Jika responden menjawab Tidak Setuju maka nilai skornya 2

Jika responden menjawab Netral maka nilai skornya 3

Jika responden menjawab Setuju maka nilai skornya 4

Jika responden menjawab Sangat Setuju maka nilai skornya 5

4.3. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kuantitatif eksplanatif dengan metode kuesioner, untuk menjelaskan suatu sampel terhadap populasinya atau menjelaskan perbedaan yang satu dengan variabel yang lainnya, jadi dalam penelitian menggunakan analisis statistis yang digunakan peneliti untuk mengetahui perbedaan antara variabel yang satu dengan yang lain.

4.4. Populasi Dan Sampel

4.4.1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan atau kelompok obyek yang menjadi sasaran penelitian. Oleh karena itu populasi penelitian merupakan secara keseluruhan dari obyek penelitian yang dapat menjadi sumber data dalam suatu penelitian.

Dalam penelitian ini populasinya adalah semua pengunjung yang melakukan pembelian di Store Index Furnishings Sidoarjo selama tiga bulan terakhir tahun 2008 sebanyak 78 pembeli.

4.4.2. Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Probability sampling* dengan menggunakan teknik *simple random sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. (Sugiyono, 2003: 57-58).

Dalam penelitian ini sampel yang diambil secara acak sebanyak 65 responden dari pengunjung yang membeli Store Index Furnishings Sidoarjo dengan menggunakan sistem Secara Tunai dan Kartu Kredit.

Ukuran sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh dengan rumus (Kriyantono, 2006: 160):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat diinginkan, yaitu 5 %.

Maka, sampel dari penelitian ini adalah :

$$n = \frac{78}{1 + 78(0,05)^2} = 65,27 \approx 65$$

Jadi dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 65 orang

4.5. Lokasi Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan bertempat pada PT.Home center Indonesia dengan nama STORE INDEX FURNISHINGS SIDOARJO di Jalan Jenggolo no. 41-43 Sidoarjo, telp (031) 8952222

4.6. Jenis Data

Jenis data yang penulis gunakan dalam skripsi ini adalah :

2.3.9. Data kualitatif

Adalah data yang penulis gunakan dalam skripsi ini dalam bentuk penjelasan atau penjabaran kata atau kalimat.

2.3.10. Data Kuantitatif

Adalah data yang penulis gunakan dalam skripsi ini dalam bentuk rumus dan angka yang digunakan dalam pengukuran variabel.

4.7. Sumber Data

Sumber data yang penulis peroleh adalah sebagai berikut :

6. Data primer diperoleh melalui kuisioner atau daftar pertanyaan yang dijawab oleh responden dan dicatat oleh peneliti.
7. Data sekunder diperoleh melalui bahan-bahan pustaka yang terkait dengan masalah-masalah yang diteliti. Bahan-bahan pustaka yang digunakan bisa berupa buku-buku literatur yang tercantum pada daftar pustaka.

4.8. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang diambil peneliti dalam penelitian ini berasal dari obyek yang diteliti yaitu pengunjung yang melakukan pembelian di Store Index Furnishings Sidoarjo. Adapun cara-cara pengumpulan data yang digunakan adalah :

7. Kuesioner

Yaitu dengan daftar pertanyaan yang sudah tersusun rapi atau terstruktur serta dibagikan kepada pengunjung yang melakukan pembelian di Store Index Furnishings Sidoarjo sebanyak 65 responden.

8. Wawancara

Untuk melengkapi kuesioner yaitu dengan cara pengumpulan data melalui wawancara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan, khususnya yang terlibat langsung dalam penyusunan anggaran.

9. Dokumentasi

Yaitu mengambil data yang sudah ada. Pengambilan data dengan dokumentasi berupa sejarah perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

4.9. Teknik Analisis Data

4.9.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini untuk pengujian awal kuesioner sebelum dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas peneliti menggunakan instrumen baru yaitu *Pilot test* untuk menentukan apakah data tersebut bisa diterima atau tidak dalam pengujian selanjutnya.

Uji validitas adalah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Paling tidak yang dapat

kita lakukan dalam menetapkan validitas suatu instrumen pengukuran adalah menghasilkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang kita yakini dalam pengukuran. Valid atau tidaknya alat ukur tersebut dapat diuji dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing butir pertanyaan dengan skor total yang diperoleh dari penjumlahan semua skor pertanyaan. Apabila korelasi antara skor total dengan skor masing-masing pertanyaan signifikan (ditunjukkan dengan taraf signifikan $< 0,05$), maka dapat dikatakan bahwa alat pengukur tersebut mempunyai validitas (Sumarsono, 2002:31).

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dimaksudkan untuk menunjukkan sifat suatu alat ukur dalam pengertian apakah alat ukur yang digunakan cukup akurat, stabil atau konsisten dalam mengukur apa yang ingin diukur. Pengukuran reliabilitas menggunakan nilai *cronbach Alpha*, suatu kuesioner dikatakan reliabel bila memiliki nilai *cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2001:133)

4.9.2. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data mengikuti sebaran normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya adalah metode *Kolmogorov-Smirnov* (Sumarsono, 2002:40).

Pedoman dalam mengambil keputusan apakah sebuah distribusi data mengikuti distribusi normal adalah:

6. Jika signifikan atau nilai probabilitasnya lebih kecil dari 5% maka distribusi adalah tidak normal.
7. Jika signifikan atau nilai probabilitasnya lebih besar dari 5% maka distribusi adalah normal.

4.10. Teknik Analisis dan uji hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang diajukan “ada perbedaan Kepuasan Pelanggan antara sistem pembayaran dengan Menggunakan Sistem Secara Tunai dan Kartu Kredit pada Store Index Furnishings Sidoarjo digunakan Uji T Untuk Dua *Sample Independent* (*independent sample T test*).

Dengan perumusan sebagai berikut:

3. H_0 = (tidak ada perbedaan Kepuasan Pelanggan antara sistem pembayaran dengan Menggunakan Sistem Secara Tunai dan Kartu Kredit pada Store Index Furnishings Sidoarjo).

H_a = (ada perbedaan Kepuasan Pelanggan antara sistem pembayaran dengan Menggunakan Sistem Secara Tunai dan Kartu Kredit pada Store Index Furnishings Sidoarjo).

4. Menentukan level of significant (α) sebesar 0,05.
5. Untuk menguji signifikan atau tidak signifikannya standar deviasi di atas, maka dilakukan uji-t, sebagai berikut : (Djarwanto, 2000 :159)

$$t_{\text{test}} = \frac{d}{SD / \sqrt{n}}$$

Keterangan :

t_{test} = Nilai t hasil perhitungan

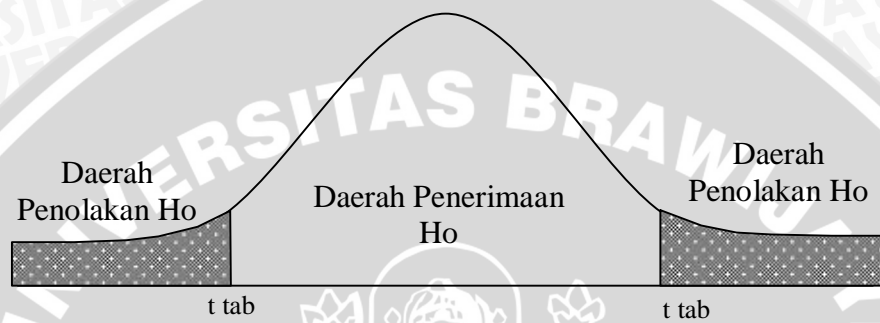
d = Nilai rata-rata perbedaan persepsi dan harapan

SD = Standar Deviasi

n = Jumlah sampel yang dianalisis

8. Gambar 3.1.

9. Daerah Kritis Melalui Kurva Distribusi t Student Dua Sisi



6. Hipotesis diterima apabila nilai $t_{test} > t_{tabel}$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.
7. Hipotesis ditolak apabila nilai $t_{test} < t_{tabel}$, artinya H_0 diterima dan H_a ditolak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

7.1. Deskripsi Obyek Penelitian

7.1.1. Gambaran Umum Perusahaan

PT. Home Center Indonesia dengan nama store Index merupakan perusahaan retail franchise dari Thailand yang mulai berdiri di Indonesia pada tahun 2004.

Di Thailand ketika berbicara tentang High Quality furniture dengan design yang unik, indah dan halus maka akan tertuju pada produk dari Bangkok Interfurn Group. Yang mendirikan bangkok Interfurn Group adalah Mr. Phisit Pattamasattayasothi pada tahun 1973, 27 tahun setelah itu terbentuklah 10 anak perusahaan yang ada di bawah ini, antara lain :

5. Bangkok Interfurn Co., Ltd
6. Bangkok Furnitech Co., Ltd
7. Bangkok Cabinet Co., Ltd
8. Bangkok Ai-Toa Co., Ltd
9. Bangkok Sanyo Spring Co., Ltd
10. Bangkok Décor Metal Co., Ltd
11. Bangkok Fine Wood Co., Ltd
12. Bangkok Casa Co., Ltd
13. Bangkok Franchise Co., Ltd
14. Twoway Intertrade Co., Ltd

Sejak berdiri pada tahun 1973, Bangkok Interfurn Group tumbuh sangat pesat. Hingga saat ini sudah memperkerjakan \pm 3000 karyawan di dalam berbagai perusahaan induk yang tersebar diatas lahan seluas lebih dari 2000 m³ dan kapasitas ekspor setiap bulan mencapai 500 x 40” ft container.

7.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan

Organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Organisasi perusahaan dipandang sebagai penetapan hubungan wewenang dengan perkembangan koordinasi struktural diantara jabatan yang satu dengan jabatan yang lain. Jabatan dibedakan menjadi tugas – tugas yang dikhususkan dan dipergunakan atau diperlukan guna mencapai tujuan perusahaan.

Dengan demikian dapat pula dikatakan bahwa struktur organisasi merupakan kerangka dari kedudukan setiap manusia atau pekerja dalam suatu organisasi dimana terdapat tugas dan wewenang secara menyeluruh yang akan menghubungkan fungsi yang satu dengan fungsi yang lain.

Adapun struktur organisasi dari perusahaan PT. Home Center Indonesia adalah dengan menggunakan struktur organisasi garis sebagai berikut :

7.1.3. Visi dan Misi PT. Home Center Indonesia

Visi

Menjadikan Index Furnishings sebagai perusahaan retail terkemuka di Indonesia dengan konsep : **Top Selection At Affordable Price**

Misi

Index Indonesia menyediakan produk-produk furniture yang beragam dan berkualitas serta memberikan pelayanan yang memuaskan dan legendaris kepada setiap pelanggan.

7.1.4. Kekuatan PT. Home Center Indonesia

10. Menyediakan produk furniture yang beragam, unik, berkualitas dan harga kompetitif
11. Perusahaan dengan visi kedepan
12. Tim yang dinamis
13. Perusahaan yang berkembang

7.1.5. Produk-produk yang ditawarkan di Index :

- Living & Innovation
- Bed Room
- Dining
- Kitchen
- Kids
- Kept Concept
- Home & Office Furniture

7.2. Deskripsi Hasil Penelitian

8. Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Pembayaran Uang Tunai

Dari penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada 65 pengunjung yang membeli Store Index Furnishings Sidoarjo dengan menggunakan sistem Secara Tunai dan Kartu Kredit, diperoleh jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.1
Hasil Jawaban Responden untuk Pertanyaan Tentang Pembayaran Uang Tunai

No	Pertanyaan	Skor Jawaban					Total
		1	2	3	4	5	
1	Membayar dengan menggunakan uang tunai memiliki kemampuan yang lebih cepat dan akurat dalam transaksi pembayaran.	0	0	2	34	29	65
2	Pelayanan transaksi pembayaran di Store Index Furnishings Sidoarjo lebih terbantu dengan pembayaran uang tunai.	0	0	2	29	34	65
3	Pembayaran dengan uang tunai dapat mengurangi resiko akan kehilangan uang.	0	0	1	27	37	65
4	Pembayaran dengan uang tunai tidak memerlukan keahlian khusus setiap kali melakukan transaksi.	0	0	0	40	25	65
5	Fasilitas fisik seperti kas register sangat mendukung pembayaran tunai di Store Index Furnishings Sidoarjo.	0	0	0	22	43	65
6	Transaksi pembayaran tunai yang lebih atau kurang direspon oleh karyawan Store Index Furnishings Sidoarjo dengan baik	0	0	0	35	30	65

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner (diolah peneliti) pada lampiran 2

Dari hasil jawaban responden yang diperoleh dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sangat bervariasi dengan pertanyaan yang diajukan.

Hal tersebut ditunjukkan dengan banyaknya responden yang memberikan jawaban dengan skor 3 sampai 5 Hal ini berarti para responden mengakui bahwa mereka setuju bahwa membayar dengan menggunakan uang tunai memiliki kemampuan yang lebih cepat dan akurat dalam transaksi pembayaran, dan mereka pun menyatakan setuju bahwa pelayanan transaksi pembayaran di Store Index Furnishings Sidoarjo lebih terbantu dengan pembayaran uang

tunai. Selain itu mereka juga menyatakan bahwa pembayaran dengan uang tunai dapat mengurangi resiko akan kehilangan uang, serta pembayaran dengan uang tunai tidak memerlukan keahlian khusus setiap kali melakukan transaksi. Dan mereka juga setuju bahwa fasilitas fisik seperti kas register sangat mendukung pembayaran tunai di Store Index Furnishings Sidoarjo, serta transaksi pembayaran tunai yang lebih atau kurang direspon oleh karyawan Store Index Furnishings Sidoarjo dengan baik.

9. Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Pembayaran Kartu Kredit

Dari penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada 65 pengunjung yang membeli Store Index Furnishings Sidoarjo dengan menggunakan sistem Secara Tunai dan Kartu Kredit, diperoleh jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.2
Hasil Jawaban Responden untuk Pertanyaan Tentang Pembayaran Kartu Kredit

No	Pertanyaan	Skor Jawaban					Total
		1	2	3	4	5	
1	Pembayaran dengan kartu kredit memiliki kemampuan pembayaran yang mudah dan cepat	0	1	0	3 5	2 9	65
2	Pembayaran dengan kartu kredit lebih membantu dalam setiap kali melakukan transaksi	0	0	2	4 0	2 3	65
3	Pembayaran dengan kartu kredit dapat menjamin terbebas dari resiko kehilangan uang	0	0	0	3 5	3 0	65
4	Pembayaran dengan kartu kredit memudahkan setiap kali melakukan pembayaran	0	0	1	3 8	2 6	65
5	Fasilitas fisik seperti mesin EDC sangat mendukung pembayaran dengan kartu kredit di Store Index Furnishings Sidoarjo	0	0	1	2 5	3 9	65
6	Kasir Store Index Furnishings Sidoarjo dapat melakukan pembayaran kartu kredit dengan cepat sesuai permintaan	0	0	1	3 4	3 0	65

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner (diolah peneliti) pada lampiran 2

Dari hasil jawaban responden yang diperoleh dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju dengan pertanyaan yang diajukan. Hal tersebut ditunjukkan dengan banyaknya responden yang memberikan jawaban dengan skor 3 sampai dengan 5. Hal ini menunjukkan bahwa pembayaran dengan kartu kredit memiliki kemampuan

pembayaran yang mudah dan cepat dan pembayaran dengan kartu kredit lebih membantu dalam setiap kali melakukan transaksi, serta pembayaran dengan kartu kredit dapat menjamin terbebas dari resiko kehilangan uang, selain itu juga pembayaran dengan kartu kredit memudahkan setiap kali melakukan pembayaran dan fasilitas fisik seperti mesin EDC sangat mendukung pembayaran dengan kartu kredit di Store Index Furnishings Sidoarjo, kasir Store Index Furnishings Sidoarjo dapat melakukan pembayaran kartu kredit dengan cepat sesuai permintaan.

7.3. Deskripsi Hasil Pengujian

7.3.1. Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas

7.3.1.1. Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana kuesioner mengukur yang diinginkan. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Valid atau tidaknya alat ukur atau kuesioner tersebut dapat diuji dengan mengkorelasikan antara skor total yang diperoleh dari penjumlahan semua skor pertanyaan. Apabila korelasi antara skor total dengan skor masing-masing pertanyaan signifikan, maka dapat dikatakan alat pengukur tersebut mempunyai validitas (Ghozali, 2001: 135).

Hasil pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *Pearson Correlation* untuk masing-masing variabel yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Korelasi Antara Butir Pernyataan Variabel Pembayaran Uang Tunai

Korelasi antara total dengan pernyataan	Nilai keeratan hubungan	Tingkat signifikansi	Keterangan
1	0,571	0,000	VALID
2	0,644	0,000	VALID
3	0,651	0,000	VALID
4	0,612	0,000	VALID
5	0,585	0,000	VALID
6	0,411	0,001	VALID

Sumber : Lampiran 3.1

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa keseluruhan pertanyaan untuk variabel pembayaran uang tunai diperoleh hasil yang signifikan yang ditunjukkan dengan nilai probabilitas kurang dari 0,05,

dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keenam pertanyaan kuesioner untuk variabel pembayaran uang tunai dalam penelitian ini telah valid.

Tabel 4.4
Hasil Korelasi Antara Butir Pernyataan Variabel Pembayaran Kartu Kredit

Korelasi antara total dengan pernyataan	Nilai keeratan hubungan	Tingkat signifikansi	Keterangan
1	0,469	0,000	VALID
2	0,726	0,000	VALID
3	0,762	0,000	VALID
4	0,692	0,000	VALID
5	0,596	0,000	VALID
6	0,570	0,000	VALID

Sumber : Lampiran 3.2

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa keseluruhan pertanyaan untuk variabel pembayaran kartu kredit diperoleh hasil yang signifikan yang ditunjukkan dengan nilai probabilitas kurang dari 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keenam pertanyaan kuesioner untuk variabel pembayaran kartu kredit dalam penelitian ini telah valid.

7.3.1.2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Selanjutnya pengujian dilakukan untuk mengetahui reliabilitas dari masing-masing kuesioner, dimana dari hasil pengujian diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Item pertanyaan	Cronbach Alpha	Ket
Pembayaran Uang Tunai	0,604	Reliabel
Pembayaran Kartu Kredit	0,698	Reliabel

Sumber : lampiran 4

Menurut (Ghozali, 2001: 132) pengukuran reliabilitas menggunakan nilai *cronbach Alpha*, suatu kuesioner dikatakan reliabel bila memiliki nilai *cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Dari hasil

pengujian reliabilitas diatas, dapat diketahui bahwa nilai *cronbach Alpha* dari variabel yang diperoleh nilainya lebih besar dari 0,60 hal tersebut menunjukkan bahwa item telah reliabel.

7.3.2. Hasil Pengujian Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data mengikuti sebaran normal atau tidak, untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya adalah metode *Kolmogorov-Smirnov* (Sumarsono, 2002:40).

Hasil pengujian normalitas untuk keseluruhan variabel diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil pengujian Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TUT	,109	65	,055	,957	65	,024
TKK	,099	65	,192	,949	65	,009

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : lampiran 5

Berdasarkan hasil pengujian ini dapat diketahui bahwa nilai statistic *One-Sample Kolmogorov Smirnov* yang diperoleh mempunyai taraf signifikan yang lebih besar dari 0,05, hal ini membuktikan bahwa semua variabel yang diteliti berdistribusi normal.

7.3.3. Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan untuk mengetahui adanya perbedaan Kepuasan Pelanggan antara sistem pembayaran dengan Menggunakan Sistem Secara Tunai dan Kartu Kredit pada Store Index Furnishings Sidoarjo. Uji statistik yang digunakan adalah *Independent samples t test*, dimana dari hasil pengujian diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.7
Hasil Pengujian Independent Samples T Test Pembayaran Uang Tunai Dan Kartu Kredit

Group Statistics					
	Kepuasan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pembayaran	Uang Tunai	32	54,16	2,216	,392
	Kartu Kredit	33	53,03	2,756	,480

Sumber : Lampiran 7

Dari hasil pengujian *Independent Samples Statistics* seperti yang terlihat pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata pembayaran uang tunai besarnya adalah 54,16 sedangkan nilai rata-rata pembayaranan kartu kredit besarnya adalah 53,03.

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Independent Samples T Test Pembayaran Uang Tunai Dan Kartu Kredit

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Pembayaran	Equal variances assumed	,441	,509	1,812	63	,075	1,126	,621	-,116	2,368
	Equal variances not assumed			1,818	60,937	,074	1,126	,619	-,112	2,364

Sumber : Lampiran 7



Hasil pengujian *independent samples t test* yang ditampilkan pada tabel diatas, diperoleh besarnya nilai F_{hitung} untuk kepuasan pelanggan dengan Equal Variance Assumed adalah sebesar 0,441 dengan probabilitasnya sebesar 0,509. Karena taraf signifikan lebih besar dari 0,05 maka H_0 ditolak atau kedua variabel adalah identik. Sedangkan nilai t_{hitung} sebesar 1,812 dengan probabilitasnya sebesar 0,075. Karena probabilitasnya jauh diatas 0,05 maka H_0 diterima.

Dengan melihat taraf signifikan yang diperoleh dari hasil pengujian, diketahui bahwa nilai t_{hitung} berada didalam daerah penerimaan H_0 . Sehingga hipotesis yang diajukan yakni diduga terjadi perbedaan kepuasan pengunjung antara pembayaran menggunakan uang tunai dengan pengunjung yang membayar dengan kartu kredit di Store Index Furnishings Sidoarjo tidak dapat terbukti kebenarannya. Hal ini dikarenakan meskipun pembayaran mereka berbeda tetapi tidak membuat kepuasan mereka dalam membeli di Store Index Furnishings berbeda.

7.4. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil pengujian yang dilakukan terhadap kepuasan pelanggan antara pembayaran dengan menggunakan uang tunai dengan kartu kredit di Store Index Furnishings diperoleh hasil bahwa kepuasan pengunjung tentang pembayaran menggunakan uang tunai dan kartu kredit di Store Index Furnishings adalah sama. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem pembayaran mereka berbeda tetapi tidak membuat kepuasan mereka dalam membeli dengan menggunakan uang tunai dan kartu kredit di Store

Index Furnishings berbeda. Karena Dalam pengambilan keputusan dan perilaku yang mempengaruhinya, maka ini merupakan suatu sistem yaitu suatu totalitas atau suatu keseluruhan yang terdiri dari bagian-bagian yang saling berhubungan, bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau diinginkan. Keputusan dan perilaku tersebut masuk ke dalam diri individu, ada masukan yang mendorong keputusan konsumen untuk membeli. Kepuasan pelayanan terhadap pelanggan suatu perusahaan selain menawarkan merek produk, tempat, jumlah dan waktu, suatu perusahaan juga memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggannya dengan mempermudah cara pembayaran dengan menggunakan kartu kredit. Pelayanan kepada pelanggan dengan menggunakan kartu kredit untuk menciptakan kepuasan tersendiri pada perusahaan tersebut, hal ini sesuai dengan teori yang dikembangkan oleh (Kotler & Keller, 2007:189) yang menyebutkan Dalam mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli suatu barang atau produk, perusahaan dapat membangun relasi pelanggan (*CRM-Customer Relationship Management*) merupakan “Proses mengelola informasi rinci tentang masing-masing pelanggan dan secara cermat mengelola semua “titik sentuhan” pelanggan demi memaksimalkan kesetiaan pelanggan. Titik sentuhan pelanggan adalah kesempatan seorang konsumen atau pelanggan menghadapi merek dan produk mulai dari pengalaman actual, komunikasi massal sampai observasi kasual, manajemen relasi pelanggan memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan kepada pelanggan yang unggul dapat diminta melalui penggunaan yang efektif atas

informasi laporan individual. Dengan demikian perusahaan dapat menarik calon pelanggan baru atau mempertahankan pelanggan lama sehingga dapat mengurangi pelanggan yang beralih ke perusahaan atau merek lain.

7.4.1. Implikasi Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini maka pihak Store Index Furnishings Sidoarjo diharapkan agar dapat lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan dan memberikan harga-harga yang sedikit murah, selain itu bisa memberikan barang-barang yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung, sehingga setiap pengunjung bisa mempunyai persepsi yang berbeda-beda. Seperti misalnya pengunjung yang menggunakan kartu kredit merasakan kepuasan tersendiri ketika mereka membayar secara kredit mereka mendapatkan tambahan diskon setiap pembelian barang, sedangkan untuk pengunjung yang membayar secara tunai mereka juga merasakan kepuasan tersendiri karena mereka juga mendapatkan hadiah secara langsung.

4.5. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti merasa telah melakukan dengan optimal, namun peneliti merasa masih banyak kekurangan baik selama pelaksanaan penelitian maupun hasil dari penelitian itu sendiri. Hal itu disebabkan karena adanya berbagai keterbatasan yang ada, yaitu :

Jumlah responden yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung yang menggunakan uang tunai dan kartu kredit sebanyak 65 pengunjung dan karena merupakan suatu persepsi maka sifatnya kurang mutlak, sesuai dengan pendapat dan pemahaman dari responden. Persepsi responden yang disampaikan belum tentu mencerminkan keadaan sesungguhnya pada kepuasan pengunjung Store Index Furnishings Sidoarjo. Selain itu karena pembagian kuesioner tersebut tidak dipantau secara langsung maka jawaban yang didapatkan kurang meluas atau terbuka.

Kurangnya type atau jenis pembayaran juga membuat peneliti mengalami kesulitan dalam memperluas dan menganalisa tingkat kepuasan pelanggan



BAB V

10. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa :

”Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa diduga ada perbedaan Kepuasan Pelanggan antara sistem pembayaran dengan Menggunakan Sistem Secara Tunai dan Kartu Kredit pada Store Index Furnishings Sidoarjo, secara statistik tidak dapat terbukti”. Meskipun pembayaran mereka berbeda tetapi tingkat kepuasan yang dirasakan pengunjung adalah sama, seperti pengunjung yang menggunakan kartu kredit dapat membayar secara cicilan dan dari tingkat keamanan data tidak disalahgunakan oleh store. Sedangkan untuk pengunjung yang membayar dengan cash mereka juga merasakan kepuasan karena tidak terbebani dengan hutang, namun terdapat kelemahan jika pembayaran dalam jumlah besar.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah diuraikan diatas, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Store Index Furnishings Sidoarjo

- a. Hendaknya memperhatikan perkembangan pelayanan yang diberikan dan perkembangan produknya, sehingga pengunjung mempunyai persepsi yang berbeda-beda.
- b. Sebaiknya meningkatkan kepuasan pengunjung secara keseluruhan dengan cara memberikan hadiah yang membeli produk lebih dari biasanya dan memberikan hadiah untuk pembayaran tunai maupun kredit sehingga dapat meningkatkan pendapatan untuk Store Index Furnishings Sidoarjo tersebut.
- c. Untuk sistem pembayaran sebaiknya transaksi diatas 10 juta dilakukan otorisasi dengan kontak langsung kepada pihak bank, sehingga pelanggan semakin puas, karena merasa lebih aman dari pembobolan kartu kredit.

2. Bagi peneliti

Dapat menerapkan teori yang telah didapatkan selama perguruan tinggi dan menambah wawasan serta pengetahuan, sehingga dapat mengkaji lebih dalam mengenai upaya penyelesaian permasalahan yang terjadi di lingkungannya dan dapat digunakan ketika peneliti terjun langsung dalam dunia pekerjaan.

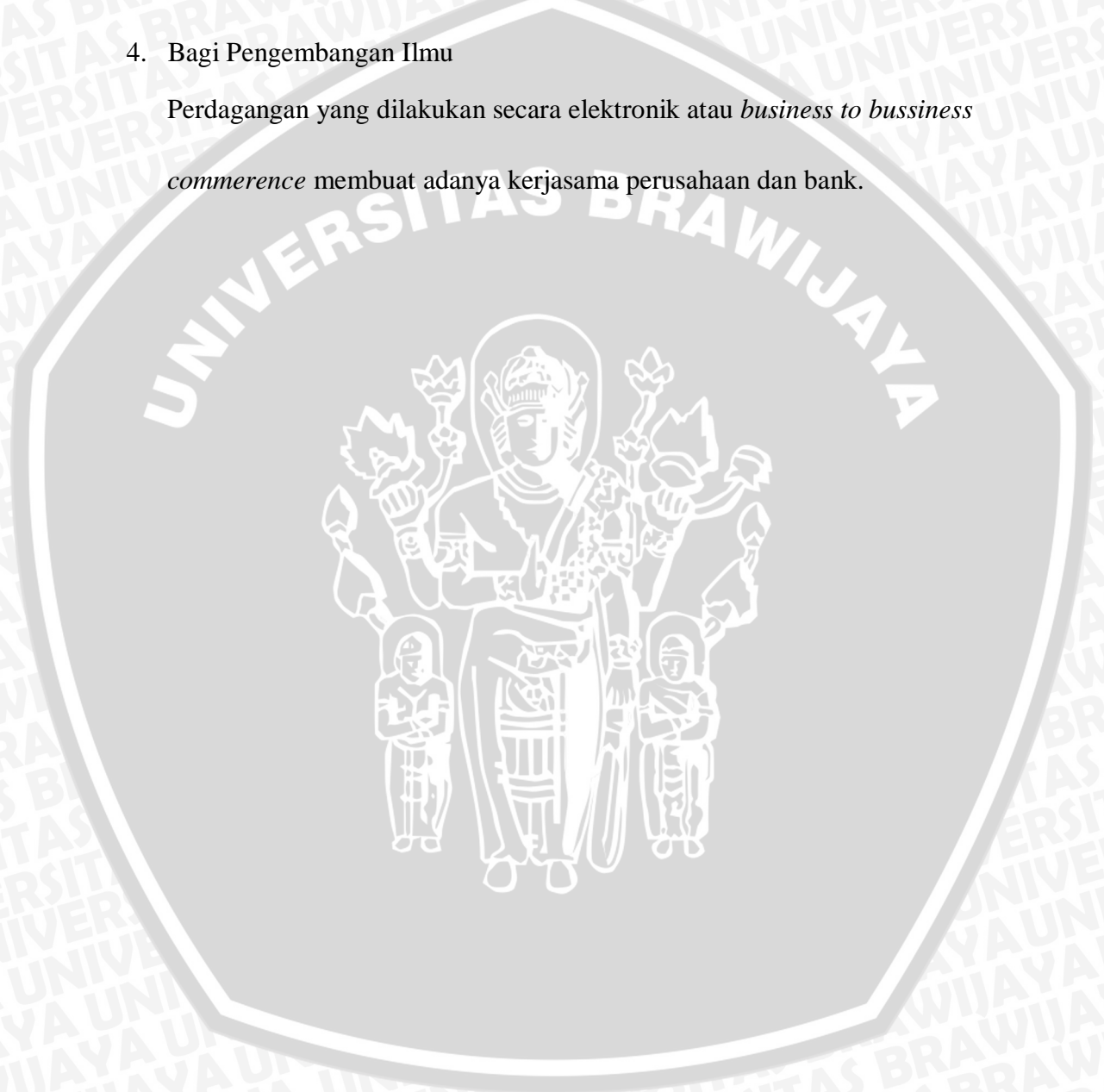
3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dapat menjadi bahan pertimbangan atau menambah wawasan terutama untuk peneliti yang berminat melakukan penelitian yang berkaitan

dengan materi penelitian yang sama dan untuk peneliti lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti untuk lebih mengembangkan penelitian dikemudian hari.

4. Bagi Pengembangan Ilmu

Perdagangan yang dilakukan secara elektronik atau *business to bussiness commerce* membuat adanya kerjasama perusahaan dan bank.



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2007, **Pengantar Statistika**. Cetakan Kesatu, Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Baridwan, Zaki, 2000, **Sistem Informasi Akuntansi**. Edisi Kedua, Cetakan Kelima, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Dewanto dkk, 2000, **Mengenal Beberapa Uji Statistik dalam Penelitian**, Edisi Kedua, Liberty, Yogyakarta.
- Djarwanto, 2000, **Mengenal Beberapa Uji Statistik dalam Penelitian**, Edisi Kedua, Liberty, Yogyakarta.
- Ghozali, 2001, **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**. Edisi 11, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, P. dan Keller, Kevin, Lane, 2007, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Kedua Belas, Jilid I, Alih Bahasa Benjamin Molan, Penerbit Index, Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat, 2006, *Teknis Praktis Riset Komunikasi, Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Mulyadi, 2001. **Sistem Akuntansi**. Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyadi, John S, 2001. **Sistem Perencanaan Pengendalian Manajemen**. Penerbit Salemba Empat, Edisi Kedua, Jakarta.
- Munawir. S, 2002, **Akuntansi Keuangan dan Manajemen**. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Priyono, A.E, 1997, **Konsumtisme Kelas Menengah Perkotaan. Dari Dialog Pembangunan CIDES- Republika**. Republika, 8 Desember 1997, Jakarta
- Supriyono, 1997, **Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen Untuk Teknologi Maju dan Globalisasi**, Edisi Kesatu, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Siamat Dahlan, 1999, **Manajemen Lembaga Keuangan**, Edisi Kedua, Penerbit FE UI, Jakarta.

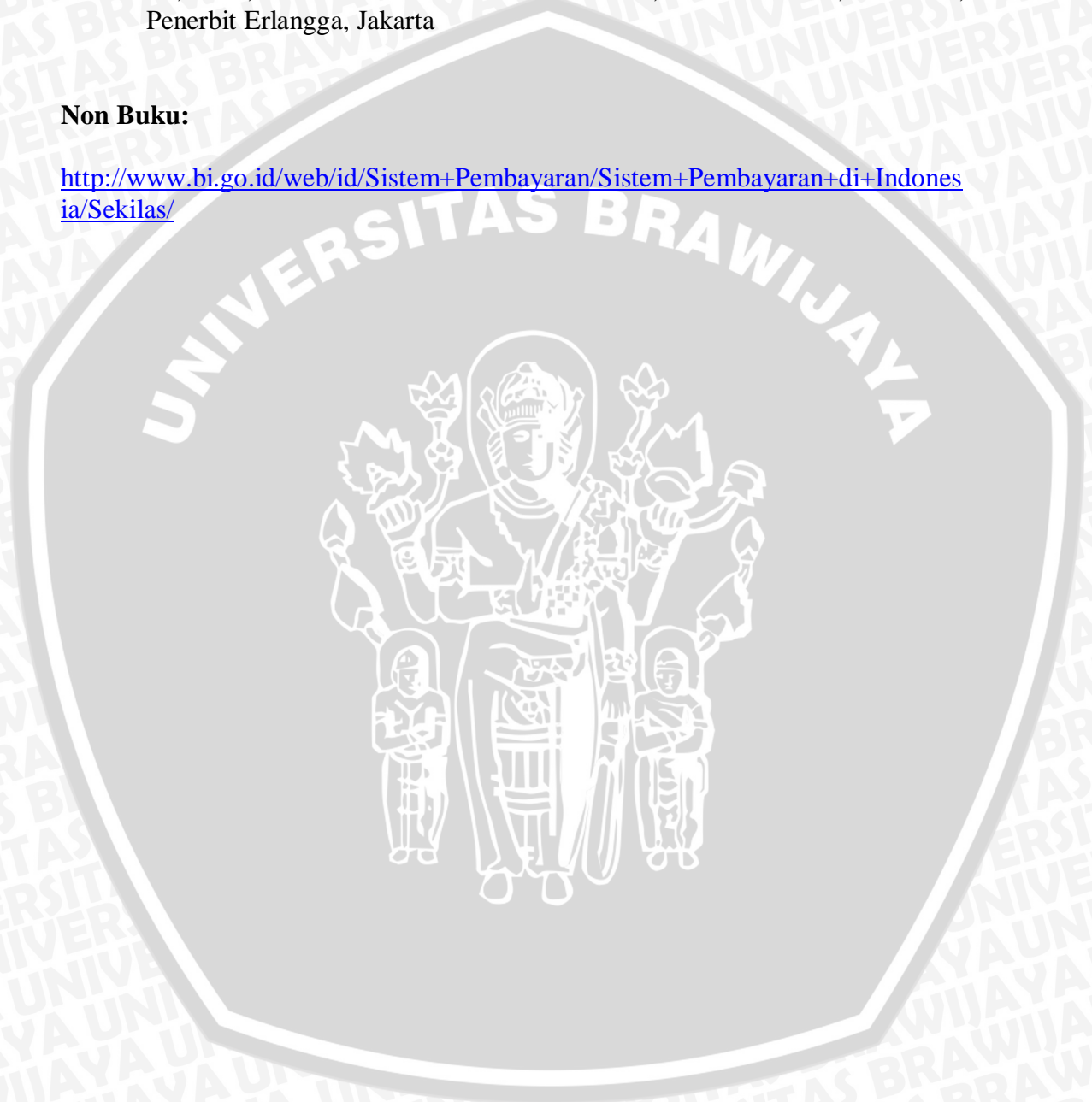
Sugiyono, 2003, **Metode Penelitian Akuntansi**, CV. Haji Massagung, Jakarta.

Sumarsono, 2002, **Metode Penelitian Akuntansi**, CV. Haji Massagung, Jakarta

Wilkinson, 1990, **Sistem Akuntansi Dan Informasi**, Cetakan Kedua, Jilid Satu,
Penerbit Erlangga, Jakarta

Non Buku:

<http://www.bi.go.id/web/id/Sistem+Pembayaran/Sistem+Pembayaran+di+Indonesia/Sekilas/>



Hal : Pengisian Kuesioner

Kepada Yth.
Bapak / Ibu Pengunjung
Store index furnishings
Di Sidoarjo

Dengan hormat

Pada kesempatan ini, Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan berikut ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Sistem Pembayaran Terhadap Kepuasan Dalam Pelayanan Bagi Pelanggan Pada Store Index Furnishings Sidoarjo.

Kuesioner ini terdiri dari atas sejumlah pernyataan. Bapak / Ibu cukup mengisi dengan membubuhkan tanda silang (X) pada pilihan jawaban tersedia. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan hanya untuk membantu penelitian ini, bersifat rahasia serta tidak berhubungan dengan pekerjaan Bapak/Ibu. Oleh karena itu keberhasilan penelitian ini sangat tergantung pada partisipasi Bapak / Ibu dalam menjawab seluruh pernyataan. Oleh karena itu atas perhatian dan partisipasi Bapak / Ibu responden dalam penelitian ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya

Sonia Figita



DAFTAR PERNYATAAN

Untuk Pelanggan Dengan Pembayaran Uang Tunai

1. Membayar dengan menggunakan uang tunai memiliki kemampuan yang lebih cepat dan akurat dalam transaksi pembayaran.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Pelayanan transaksi pembayaran di Store Index Furnishings Sidoarjo lebih terbantu dengan pembayaran uang tunai.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Pembayaran dengan uang tunai dapat mengurangi resiko akan kehilangan uang

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Pembayaran dengan uang tunai tidak memerlukan keahlian khusus setiap kali melakukan transaksi.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Fasilitas fisik seperti kas register sangat mendukung pembayaran tunai di Store Index Furnishings Sidoarjo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Transaksi pembayaran tunai yang lebih atau kurang direspon oleh karyawan Store Index Furnishings Sidoarjo dengan baik.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

DAFTAR PERNYATAAN

Untuk Pelanggan Dengan Pembayaran Kartu Kredit

1. Pembayaran dengan kartu kredit memiliki kemampuan pembayaran yang mudah dan cepat

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Pembayaran dengan kartu kredit lebih membantu dalam setiap kali melakukan transaksi.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Pembayaran dengan kartu kredit dapat menjamin terbebas dari resiko kehilangan uang

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Pembayaran dengan kartu kredit memudahkan setiap kali melakukan pembayaran

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Fasilitas fisik seperti mesin EDC sangat mendukung pembayaran dengan kartu kredit di Store Index Furnishings Sidoarjo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Kasir Store Index Furnishings Sidoarjo dapat melakukan pembayaran kartu kredit dengan cepat sesuai permintaan.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

No	Pembayaran Uang Tunai						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	5	5	5	4	5	4	28
3	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	4	5	5	27
5	4	4	4	4	5	4	25
6	5	5	5	5	5	5	30
7	4	4	4	5	4	4	25
8	5	5	5	5	5	5	30
9	4	4	4	4	5	4	25
10	4	4	4	4	4	4	24
11	3	4	4	4	4	4	23
12	4	4	5	4	4	4	25
13	4	4	4	4	5	4	25
14	4	4	4	4	4	4	24
15	5	5	5	5	5	4	29
16	5	4	4	4	4	4	25
17	5	5	5	4	4	4	27
18	5	4	4	4	4	4	25
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	5	5	5	5	5	29
21	4	4	4	5	5	4	26
22	4	4	4	5	5	5	27
23	5	5	4	4	4	4	26
24	5	5	5	4	4	4	27
25	3	3	3	4	4	5	22
26	5	5	4	4	4	4	26
27	4	5	4	4	5	4	26
28	4	5	4	5	5	5	28
29	4	4	5	4	4	5	26
30	4	4	4	4	4	5	25
31	5	5	4	4	4	4	26
32	4	4	5	4	4	4	25
33	4	3	4	4	5	5	25
34	5	5	4	4	4	4	26
35	5	5	5	5	5	4	29
36	4	5	5	5	5	5	29
37	4	5	4	4	4	5	26
38	5	5	5	4	4	5	28
39	4	4	4	5	5	5	27
40	4	4	5	4	5	4	26
41	4	4	5	4	5	4	26
42	4	5	5	4	5	4	27
43	5	5	4	4	4	4	26
44	4	5	5	4	5	5	28
45	4	4	5	5	5	5	28
46	4	5	5	4	5	5	28
47	5	5	5	5	5	5	30
48	5	5	5	4	4	4	27
49	4	4	5	4	5	5	27
50	5	4	4	5	5	5	28
51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	5	5	4	5	4	28
53	5	5	4	4	4	5	27
54	4	4	5	5	5	4	27

No	Pembayaran Kartu Kredit						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	4	4	4	4	4	24
3	5	5	5	4	4	4	27
4	5	5	5	5	5	4	29
5	4	4	4	4	5	5	26
6	4	4	5	4	5	5	27
7	4	4	4	4	5	5	26
8	5	4	4	5	4	5	27
9	4	4	4	5	4	4	25
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	5	5	4	4	4	27
12	4	4	5	4	5	5	27
13	4	4	4	5	5	5	27
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	4	4	4	5	4	25
16	4	5	4	4	5	4	26
17	4	5	4	5	5	4	27
18	5	4	5	4	5	4	27
19	4	3	4	3	3	4	21
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	5	5	4	4	28
22	5	5	5	5	5	5	30
23	5	5	5	4	5	4	28
24	4	5	5	5	4	5	28
25	5	5	5	4	4	5	28
26	4	4	4	5	5	5	27
27	4	4	5	5	5	5	28
28	5	4	4	4	5	5	27
29	5	5	4	4	4	4	26
30	5	5	5	4	5	4	28
31	4	4	5	5	5	5	28
32	4	4	4	4	5	4	25
33	5	5	5	4	4	5	28
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	5	5	5	5	28
36	5	4	4	4	4	4	25
37	5	5	5	5	5	5	30
38	4	4	4	5	4	5	26
39	5	5	5	5	5	4	29
40	5	5	5	5	5	4	29
41	5	4	4	4	5	5	27
42	5	3	4	4	5	5	26
43	4	4	4	4	5	5	26
44	5	5	5	5	5	5	30
45	4	5	5	5	5	5	29
46	4	4	5	5	5	5	28
47	4	4	4	5	5	4	26
48	5	4	5	4	4	4	26
49	5	5	5	5	5	5	30
50	5	4	4	4	4	4	25
51	5	4	4	4	4	4	25
52	5	4	4	4	4	4	25
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	4	24



55	4	5	5	4	5	4	27
56	5	5	4	4	5	5	28
57	4	4	5	5	5	4	27
58	4	4	5	4	5	5	27
59	4	4	4	5	5	4	26
60	5	5	5	5	5	4	29
61	4	4	5	4	5	5	27
62	5	5	5	4	5	4	28
63	5	5	5	5	5	4	29
64	5	4	4	5	5	5	28
65	4	4	5	5	5	5	28

55	5	5	5	5	5	5	30
56	4	4	4	4	4	4	24
57	5	5	5	5	5	5	30
58	4	4	4	4	5	5	26
59	2	4	5	5	5	4	25
60	5	4	5	4	5	4	27
61	4	5	5	5	5	5	29
62	4	4	4	4	5	3	24
63	4	4	4	4	4	4	24
64	4	4	4	4	5	5	26
65	4	4	4	4	4	4	24



Hasil Pengujian Reliabilitas Pembayaran Uang Tunai

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	65	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,604	6

Hasil Pengujian Reliabilitas Pembayaran Kartu Kredit

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	65	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,698	6

Hasil Pengujian Validitas Pembayaran Uang Tunai

		Correlations						
		TUT	a1	a2	a3	a4	a5	a6
TUT	Pearson Correlation	1	,571**	,644**	,651**	,612**	,585**	,411**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,001
	N	65	65	65	65	65	65	65
a1	Pearson Correlation	,571**	1	,635**	,214	,150	-,051	-,082
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,087	,233	,688	,517
	N	65	65	65	65	65	65	65
a2	Pearson Correlation	,644**	,635**	1	,381**	,096	,048	-,043
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,002	,447	,702	,737
	N	65	65	65	65	65	65	65
a3	Pearson Correlation	,651**	,214	,381**	1	,189	,381**	,081
	Sig. (2-tailed)	,000	,087	,002		,131	,002	,521
	N	65	65	65	65	65	65	65
a4	Pearson Correlation	,612**	,150	,096	,189	1	,499**	,283*
	Sig. (2-tailed)	,000	,233	,447	,131		,000	,022
	N	65	65	65	65	65	65	65
a5	Pearson Correlation	,585**	-,051	,048	,381**	,499**	1	,271*
	Sig. (2-tailed)	,000	,688	,702	,002	,000		,029
	N	65	65	65	65	65	65	65
a6	Pearson Correlation	,411**	-,082	-,043	,081	,283*	,271*	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,517	,737	,521	,022	,029	
	N	65	65	65	65	65	65	65

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Validitas Pembayaran Kartu Kredit

		Correlations						
		TKK	b1	b2	b3	b4	b5	b6
TKK	Pearson Correlation	1	,469**	,726**	,762**	,692**	,596**	,570**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65
b1	Pearson Correlation	,469**	1	,416**	,295*	-,020	-,040	,048
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,017	,876	,753	,704
	N	65	65	65	65	65	65	65
b2	Pearson Correlation	,726**	,416**	1	,601**	,445**	,207	,090
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000	,098	,476
	N	65	65	65	65	65	65	65
b3	Pearson Correlation	,762**	,295*	,601**	1	,445**	,322**	,270*
	Sig. (2-tailed)	,000	,017	,000		,000	,009	,029
	N	65	65	65	65	65	65	65
b4	Pearson Correlation	,692**	-,020	,445**	,445**	1	,420**	,386**
	Sig. (2-tailed)	,000	,876	,000	,000		,000	,001
	N	65	65	65	65	65	65	65
b5	Pearson Correlation	,596**	-,040	,207	,322**	,420**	1	,393**
	Sig. (2-tailed)	,000	,753	,098	,009	,000		,001
	N	65	65	65	65	65	65	65
b6	Pearson Correlation	,570**	,048	,090	,270*	,386**	,393**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,704	,476	,029	,001	,001	
	N	65	65	65	65	65	65	65

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Pengujian Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TUT	,109	65	,055	,957	65	,024
TKK	,099	65	,192	,949	65	,009

a. Lilliefors Significance Correction



T-Test

Group Statistics

Pembayaran	Kepuasan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
					Mean
	Uang Tunai	32	54,16	2,216	,392
	Kartu Kredit	33	53,03	2,756	,480

Independent Samples Test

.Levene's Test for Equality of Variances

t-test for Equality of Means

Pembayaran	Equal variances assumed	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Pembayaran	Equal variances assumed	,441	,509	1,812	63	,075	1,126	,621	-,116	2,368
	Equal variances not assumed			1,818	60,937	,074	1,126	,619	-,112	2,364

