



**PENGARUH LAYANAN *DIGITAL BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK NEGARA
INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG TASIKMALAYA**

Noneng Masitoh^{a*}, Euis Rosidah^b, Ane Kurniawati^c

^{a,b,c} Universitas Siliwangi, Jl. Siliwangi No. 24 Tasikmalaya, Indonesia

*noneng_masitoh@unsil.ac.id

Diterima: Desember 2022. **Disetujui:** Januari 2023. **Dipublikasikan:** Februari 2023.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the magnitude of the influence of digital banking services on customer satisfaction of BNI Bank Tasikmalaya Branch Office, with digital service variables proxied by reliability (X1), efficiency (X2) and accesibility (X3). The design of this study is descriptive analysis. The research sample was BNI customers including lecturers and students who became BNI customers of 200 people. The sampling technique used is Simple Random Sampling. Data collection techniques through questionnaires. Data analysis techniques use path analysis. The results of the study showed that there was a significant influence of reliability, accesibility and efficiency on customer satisfaction both simultaneously and partially with a large influence of 59.5%.

Keywords: digital banking, reliability, efficiency, accesibility, customer satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh layanan digital banking terhadap kepuasan nasabah bank BNI Kantor Cabang Tasikmalaya, dengan variabel layanan digital diproksikan oleh *reliability* (X1), *efficiency* (X2) dan *accesibility* (X3). Desain penelitian ini adalah analisis deskriptif. Sampel penelitian adalah nasabah BNI termasuk para dosen dan mahasiswa yang menjadi nasabah BNI sebesar 200 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah Simple Random Sampling. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisa data menggunakan *path analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *reliability*, *accesibility* dan *efficiency* terhadap kepuasan nasabah baik secara simultan maupun parsial dengan besar pengaruh sebesar 59,5%.

Kata Kunci: *digital banking, reliability, efficiency, accesibility, kepuasan nasabah.*

PENDAHULUAN

Keberhasilan pembangunan di bidang ekonomi merupakan hal yang harus diperjuangkan agar dapat memberikan manfaat bagi semua lapisan masyarakat. Dengan adanya sistem keuangan yang stabil tentu akan mendorong pada pertumbuhan ekonomi, pemerataan pendapatan, penurunan tingkat kemiskinan dan pencapaian stabilitas keuangan, serta memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat. Layanan *digital banking* merupakan salah satu strategi dan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh dunia perbankan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah perbankan. Industri keuangan yang semakin berkembang pesat tidak serta merta disertai dengan akses ke keuangan yang memadai. Bank adalah suatu lembaga kepercayaan masyarakat yang digunakan untuk menyimpan uang dan memercayakan bank dalam mengelola keuangannya. Seperti yang diketahui perbankan merupakan salah satu sektor yang dapat membantu meningkatkan perekonomian Indonesia.

Perbankan meningkatkan pertumbuhan Indonesia dengan sumber pendapatan yang diperoleh bank itu sendiri. Sumber pendapatan bank dapat berupa margin dari bunga perbankan, *fee based income*, dan lain-lain. Kondisi perekonomian yang saat ini tidak stabil dan berisiko tentunya akan memberikan dampak yang besar bagi perbankan. Apalagi semakin berkembangnya teknologi inilah yang memicu adanya perubahan bisnis akibat inovasi teknologi yang semakin berkembang pesat. Apabila di masa lalu inovasi teknologi hanya berpusat pada internal perbankan, akan tetapi saat ini terjadi perubahan drastis di mana inovasi teknologi sekarang telah merambah ke sisi nasabah atau konsumen. Pergeseran inilah yang memunculkan perusahaan keuangan yang berbasis teknologi atau yang lebih dikenal dengan istilah FinTech (*Financial Tehnology*). FinTech ini sudah menjamur di seluruh dunia termasuk Indonesia. Namun

terdapat sebuah penelitian menyatakan bahwa mulanya banyak yang berpersepsi FinTech dapat mengganti posisi bank di dunia perekonomian, akan tetapi pada saat ini dengan kehadiran FinTech belum dapat menggantikan posisi bank, dan bahkan berjalan atau beroperasi berdampingan sehingga kemajuan ekonomi dapat dilakukan bersama (Kholis, 2018). Untuk mengantisipasi dari perkembangan FinTech, pihak perbankan dituntut mengubah strategi bisnisnya.

Tantangan yang dihadapi perbankan saat ini adalah pengalaman yang buruk yang diakibatkan keengganan nasabah. Hal ini juga berdampak pada perbankan di mana kantor cabangnya mengalami penutupan secara besar-besaran. Sukmana (2019) mengemukakan bahwa industri perbankan sedang mengalami fenomena penutupan kantor cabang akibat perkembangan digitalisasi layanan perbankan. Sebagaimana untuk mencukupi kebutuhan nasabahnya guna meningkatkan pertumbuhan dan keuangan perbankan, maka pelayanan bank dimaksimalkan melalui digital perbankan yang di mana generasi millennial saat ini dapat menjadi preferensi utama pada pemakai *mobile banking*, *internet banking*, ATM, sms banking, dan lain-lain.

Salah satu bank yang telah bertransformasi ke arah digitalisasi adalah BNI, Tren digitalisasi di dunia perbankan BNI mempunyai akses penting terbukti hampir 90 persen transaksi di Bank BNI telah dilakukan secara online. Bank BNI juga telah menyediakan semua fitur oneclick untuk memberikan kemudahan transaksi bagi para nasabahnya. Transaksi melalui ATM diketahui dulu sebanyak 70 persen, kini angka tersebut turun menjadi 17 persen dibandingkan dari total transaksi. Sedangkan pengguna *mobile banking* diketahui naik dari 4.2 persen menjadi 46.5 persen dan pengguna *internet banking* turut melambung dari 7.6 persen menjadi 28.5 persen (Hastuti, 2019). Seperti yang kita ketahui bahwa dulunya banyak perbankan

yang bersaing membuka kantor cabang sehingga dapat selangkah lebih dekat dengan nasabah, saat ini perbankan cukup memberikan pelayanan digital untuk memberikan kemudahan kepada para nasabahnya. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka peneliti mengadakan penelitian dengan thema pengaruh layanan digital banking terhadap kepuasan nasabah di bank BNI cabang Tasikmalaya. Berdasarkan latar belakang maka tujuan penelitian adalah mengetahui bagaimanakah pengaruh layanan digital banking terhadap kepuasan nasabah bank BNI Kantor Cabang Tasikmalaya.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah analisis deskriptif. Menurut Nasir (2003) analisis deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa yang akan datang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini, untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

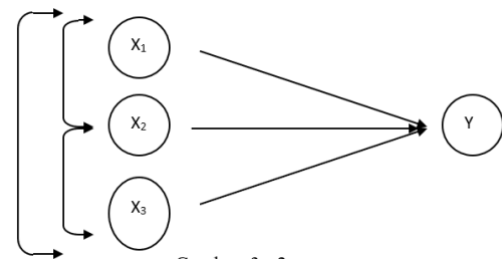
Variabel penelitian terdiri dari dua macam, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel terikat (*independent variable*). Variabel tidak terikat (*independent variabel*) yaitu *reliability*, *efficiency* dan *accessibility* (X). Variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepuasan nasabah (Y).

Jenis penelitian digunakan adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif survei. Ditetapkannya populasi agar penelitian yang dilakukan benar-benar terarah pada sasaran. Dari hasil survei pendahuluan diperoleh data dari nasabah

BNI Cabang Tasikmalaya, tentang kepuasan pelayanan.

Dari jumlah populasi tersebut, tahun 2021, nasabah BNI termasuk para dosen dan mahasiswa yang menjadi nasabah BNI sebesar 200 Orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling (SRS)*. Dengan menetapkan presisi sebesar 10 persen (0,1), maka hasil perhitungan sampel minimal adalah sebesar 67 responden.

Uji reliabilitas maksudnya adalah untuk menguji sejauhmana hasil suatu pengukuran bersifat tetap, dapat dipercaya dan terbebas dari kesalahan pengukuran (*measurement error*). Dari seluruh variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini secara konseptual digambarkan dalam diagram jalur (*Path Analysis*).



Gambar 1. Diagram Path

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan besarnya pengaruh variabel *Reliability* (X1), *Efficiency* (X2) dan *Accessibility* (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Bank BNI 46 Kantor Cabang Tasikmalaya. Dari hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.496 + 0.127 X1 + 0.135 X2 + 0.425 X3$$

Output hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Output Hasil Penelitian

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.496	1.637		0.914	0.364		
X1	0.127	0.057	0.222	2.203	0.031*	0.604	1.655
X2	0.135	0.062	0.239	2.194	0.032*	0.516	1.938
X3	0.425	0.100	0.448	4.258	0.000**	0.556	1.800

a. Dependent Variable: Y

**) signifikan alpha 1% *)signifikan alpha 5%

Nilai konstanta regresi sebesar 1,496, menunjukkan bahwa pada *Reliability* (X1), *Eficiency* (X2) dan *Accesibility* (X3) dengan kondisi konstan atau $X = 0$, maka kepuasan pelanggan pada Bank BNI sebesar 1,496. *Reliability* (X1) koefisien regresinya sebesar 0,127, mempunyai pengaruh positif terhadap Y (kepuasan pelanggan). Artinya apabila *Reliability* semakin baik dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bank BNI sebesar 0,127. *Eficiency* (X2) koefisien regresinya sebesar 0,135, mempunyai pengaruh positif terhadap Y (kepuasan pelanggan). Artinya apabila *Eficiency* semakin baik dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bank BNI sebesar 0,135. *Accesibility* (X3) koefisien regresinya sebesar 0,425, mempunyai pengaruh positif terhadap Y (kepuasan pelanggan). Artinya apabila *Accesibility* semakin baik dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bank BNI sebesar 0,425. Dari hasil estimasi regresi terlihat bahwa *Accesibility* (X3) mempunyai pengaruh lebih tinggi dibandingkan *Reliability* dan *Eficiency* terhadap kepuasan pelanggan di Bank BNI Cabang Tasikmalaya, yang didasarkan pada nilai koefisien regresi sebesar 0,425 (*unstandardized coefficients*) dan nilai Beta sebesar 0,448 (*standardized coefficients*) dengan signifikan sebesar 0,000.

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui hipotesis yang diajukan yaitu: ada pengaruh signifikan antara variabel *Reliability* (X1), *Eficiency* (X2) dan *Accesibility* (X3) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BNI Cabang Tasikmalaya, terbukti kebenarannya atau tidak dengan menggunakan uji F test. Pengujian ini dilakukan untuk menguji pengaruh X1, X2 dan X3 terhadap Y secara bersama-sama.

Tabel 2. Uji Hipotesis

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	109.847	3	36.616	33.279	.000 ^b
	Residual	69.317	63	1.100		
	Total	179.164	66			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber : Hasil Olah SPSS

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y. Hipotesis:

H0: $\beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$: Artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel X1, X2 dan X3 secara simultan terhadap Y.

H1: $\beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$: Artinya terdapat pengaruh signifikan dari variabel X1, X2 dan X3 secara simultan terhadap Y

Kriteria pengujian secara konvensional pada taraf nyata $\alpha = 0,05$ dengan df numtor = 2 dan df denominator = 66 (diperoleh dari hasil $df = k (n-k-1) = 3; (67- 3-1) = 63$; diketahui F tabel = 2,720 dan F hitung = 33.279. Karena F hitung > F Tabel, maka H0 ditolak, dan H1 diterima sehingga variabel X1, X2 dan X3 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara SPSS yaitu dengan melihat probabilitas signifikansinya (P-value) = 0,000 atau 0% lebih kecil dari 5% maka H0 ditolak, Ha diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel X1, X2 dan X3 adalah berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BNI Cabang Tasikmalaya, dengan demikian hipotesis yang diajukan terbukti. Dengan demikian hasil koefisien regresi dari semua variabel bebas merupakan nilai yang sebenarnya.

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung kontribusi variabel independent terhadap variabel dependen, dari hasil pengolahan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut ini. Besarnya kontribusi variabel *Reliability* (X1), *Eficiency* (X2) dan *Accesibility* (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Bank BNI Cabang Tasikmalaya dengan melihat hasil Adjusted R Square atau (Adjusted R²) = 0,595 Hal ini berarti bahwa variabel *Reliability* (X1), *Eficiency* (X²) dan *Accesibility* (X3) menjelaskan perubahan pada variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 59,5% sedangkan sisanya yaitu 40,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh *reliability*, *acesibility* dan *efficiency* terhadap kepuasan nasabah sebesar 59,5% dan sisanya sebesar 44,5% adalah pengaruh faktor lain yang tidak diteliti. Atas dasar beberapa temuan hasil penelitian yang telah di bahas maka rekomendasi yang diajukan

diantaranya adalah disampaikan kepada BNI untuk mempertahankan dan meningkatkan layanan digital perbankan sehingga dapat lebih memuaskan bagi nasabah. Perlu penelitian lanjutan, karena adanya fakto-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

REFERENSI

- Anggraeni, N.M.S. & Yasa, N.N. K. (2012). E-service quality terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam penggunaan internet banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. 16, 293–306.
- Bank Indonesia, 2010, Statistik Ekonomi Regional Provinsi Bali Triwulan III Tahun 2010. Diakses melalui www.bi.go.id tanggal 15 Desember 2010.
- Cooper, Donald R dan Emory, C William, 1995, *Business Research Methods*. Fifth Edition. New York. Richard D Irwin Inc.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giese, J. L. and Cote, J. A 2000, *Defining Consumer Satisfaction*. *Academy of Marketing Science Review*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta.
- Kasmir. 2010. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Latumaerissa. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Salemba Empat
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (studi PO Efisiensi jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.

- Mahmudin, Ali. 2010. Mengukur Kemampuan Berpikir Kreatif Matematis. Makalah Konfrensi Nasional Matematika XV. UNIMA Manado 30 Juni-3 Juli 2010. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses tanggal 25 Agustus 2013.
- Moenir, 2005. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta
- Maharsi, Sri dan Fenny, 2006, Analisa Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 8, No. 1, pp. 35-51
- Sugiyono. 2018 . Metode Penelitian Kombonasi . Bandung : Alfabeta.
- Undang-Undang perbankan No. 10 Tahun 1998. Tentang Perubahan UndangUndang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Jakarta.