

# Peranan Digital Banking pada Kepuasan Nasabah Bank ABC Kantor Cabang Semarang

<sup>1</sup>Andi Rosano, <sup>2</sup>Vina Islami  
<sup>1,2</sup>Universitas Bina Sarana Informatika  
Jakarta, Indonesia

[andi.aox@bsi.ac.id](mailto:andi.aox@bsi.ac.id)

\*Penulis Korespondensi

Diajukan : 10/09/2023

Diterima : 09/10/2023

Dipublikasi : 09/10/2023

## ABSTRAK

Penulis melakukan penelitian ini untuk memeriksa dan mengevaluasi seberapa besar pengaruh layanan *digital banking* terhadap kepuasan nasabah bank ABC Kantor Cabang Semarang. Untuk kemudahan analisa maka variabel layanan digital dinyatakan dalam *reliability* (X1), *eficiency* (X2) dan *accessibility* (X3). Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah para nasabah bank ABC dari semua golongan masyarakat, dalam hal ini termasuk para dosen dan mahasiswa yang menjadi nasabah. Sampel yang diambil adalah sebanyak 200 orang. Sedangkan teknik penarikan sampel menggunakan metode *Simple Random Sampling*. Kemudian teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisa data menggunakan *path analysis*. Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya pengaruh signifikan pada *reliability*, *accessibility* dan *efficiency* terhadap kepuasan nasabah bank ABC, baik secara simultan maupun parsial dengan besar pengaruh sebesar 58,5%.

**Kata Kunci:** *accessibility*, *efficiency*, *digital banking*, *reliability*, kepuasan nasabah

## I. PENDAHULUAN

Pembangunan di bidang ekonomi adalah hal yang harus diperjuangkan, agar bisa memberikan manfaat terbaik bagi semua lapisan masyarakat. Adanya sistem keuangan yang stabil pasti akan mendorong pertumbuhan ekonomi, perlunya pemerataan pendapatan, penurunan tingkat kemiskinan, pencapaian stabilitas keuangan, serta memberikan layanan cepat untuk masyarakat. *Digital banking* adalah salah satu strategi dan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh dunia perbankan, guna memberikan kepuasan kepada nasabah perbankan.

Industri finansial dan keuangan saat ini yang makin berkembang pesat tidak serta merta disertai dengan akses ke perbankan yang memadai. Bank merupakan suatu lembaga kepercayaan masyarakat yang digunakan untuk menyimpan uang, dan memercayakan pada bank dalam pengelolaan keuangannya. Seperti kita ketahui, perbankan adalah industri keuangan yang merupakan salah satu lembaga yang dapat membantu meningkatkan perekonomian masyarakat Indonesia.

Untuk mencukupi kebutuhan nasabahnya guna meningkatkan pertumbuhan dan keuangan perbankan, maka pelayanan bank harus dimaksimalkan melalui *digital banking*.

Apalagi 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 bank ABC yang menjadi objek penelitian ini. Tren digitalisasi di bank ABC mempunyai peran penting terbukti lebih dari 90 persen transaksi di bank ini dilakukan secara *online*. Bank ABC juga telah menyediakan fitur-fitur mobile untuk mempermudah transaksi bagi nasabahnya. Berdasarkan data transaksi pada bagian operasional bank ABC, transaksi melalui ATM diketahui dulu lebih 80 persen, kini angka tersebut turun menjadi 15 persen dari total transaksi. Sedangkan secara nasional penggunaan *m-banking* diketahui meningkat dari 4.2 persen menjadi 46.5 persen dan pengguna *i-banking* juga naik dari 7.6 persen menjadi 28.5 persen (Hastuti, 2019).

Dulu perbankan banyak bersaing membuka kantor cabang, dengan alasan agar dapat lebih dekat dengan nasabah. Namun saat ini perbankan lebih memilih memberikan pelayanan digital untuk para nasabahnya. Bahkan banyak bank menutup kantor cabang dan cabang pembantu (Anggraeni & Yasa, 2012). Hal ini lah yang mendorong penulis untuk membuat penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan *digital banking* terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian manajemen bank dapat melakukan perencanaan dan pengembangan sektor *digital banking* lebih intensive.

## II. STUDI LITERATUR

### 1.1 Pengertian Digital Banking

Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan atau OJK yaitu nomor 12 /POJK.03/2018 terkait penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, dijelaskan bahwa *digital banking* adalah suatu layanan perbankan elektronik yang dibuat untuk memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam upaya melayani nasabah secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan juga bisa dilakukan secara sendiri oleh nasabah dengan tetap memperhatikan aspek keamanan (Hasibuan, 2020).

*Mobile banking (m-banking)* dan *Internet Banking (i-banking)* adalah contoh beberapa fitur layanan *digital banking* yang menggunakan internet sebagai sarana komunikasi data. Nasabah yang melakukan transaksi pada sistem ini harus memiliki sarana elektronik, yaitu *handphone* atau *laptop/komputer*. *Mobile banking* tersedia dalam fitur aplikasi yang diinstalasi pada *handphone*. Sedangkan *internet banking* bisa diakses menggunakan *browser* internet pada alamat atau link *website*. Kedua fitur tersebut harus terhubung ke jaringan internet untuk bisa beroperasi (Oktriwina, 2023).

Penelitian tentang *digital banking* juga dilakukan pada cabang bank swasta asing dengan hasil yang menunjukkan kepuasan nasabah terhadap layanan *digital banking* (Sicillia & Yazid, 2020). Sedangkan penelitian ini dilakukan pada bank swasta Indonesia yang memiliki cabang di kota besar, diantaranya adalah cabang Semarang. Penulis bermaksud meneliti layanan digital banking pada sebuah cabang bank swasta besar di kota Semarang yaitu bank ABC cabang Semarang, mengingat Semarang adalah ibu kota provinsi dengan kegiatan bisnis yang lebih besar dari kota kabupaten.

### 1.2 Analisa Regresi

Untuk mengukur seberapa besar pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat maka digunakan Analisis regresi. Apabila hanya terdapat satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka regresi tersebut dinamakan regresi linear sederhana (Juliandi, 2014). Apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas atau variabel terikat, maka disebut sebagai regresi linear berganda. Regresi linear berganda adalah model regresi yang

melibatkan lebih dari satu variabel independen. Jadi Analisis regresi linear berganda diperlukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

### 1.3 Layanan Operasional

Salah satu domain layanan operasional (*operation service*) adalah tahapan daur hidup sistem yang meliputi semua aktivitas operasi harian dalam pengelolaan layanan bank menggunakan teknologi informasi. Penerapan domain ini pada manajemen operasional bank bertujuan untuk membantu organisasi dalam mencapai kepuasan dan kepercayaan bisnis melalui penyediaan layanan fitur teknologi informasi, juga memperkecil dampak terjadinya gangguan layanan terhadap aktivitas bisnis sehari-hari.

Layanan pendukung yang dilakukan sebagian bank besar, termasuk bank ABC, saat ini adalah sistem layanan *online* dimana nasabah diberi kebebasan untuk dapat melakukan transaksi setiap saat selama 24 jam. *Digital banking* tidak akan efektif bila sistem bank tidak dapat melayani transaksi nasabah secara nonstop baik di hari kerja atau hari libur (Rosano & Sudarajat, 2023).

## III. METODE

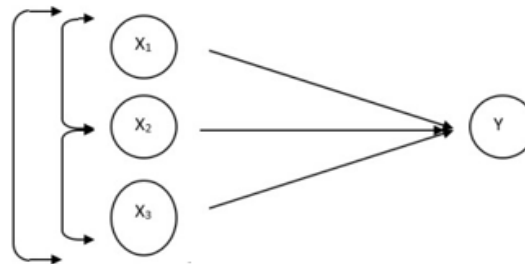
Penelitian ini menggunakan desain analisis deskriptif. Menurut (Nazir, 2003), analisis deskriptif adalah suatu metode penelitian pada sekelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, atau suatu peristiwa pada masa yang akan datang. Jadi tujuan dari penelitian deskriptif ini, adalah untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis faktual dan akurat, mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti.

Pada penelitian ini variabelnya terdiri dari dua macam, yaitu variabel terikat (*dependent variable*), dan variabel terikat (*independent variable*). Variabel tidak terikat (*independent variabel*) meliputi *reliability* (X1), *efficiency* (X2) dan *accessibility* (X3). Variabel terikat (*dependent variable*) adalah kepuasan nasabah (Y).

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan verifikatif, serta metode penelitian deskriptif survei. Harus ditetapkan suatu populasi agar penelitian yang dilakukan ini benar-benar terarah pada sasaran. Dari hasil survei pendahuluan diperoleh data dari nasabah seperti dibawah ini.

Jumlah populasi nasabah bank ABC yang digunakan adalah sebesar 200 nasabah. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* (SRS). Jika ditentukan ketelitian sebesar 10 persen (0.1), maka dari hasil perhitungan sampel minimal adalah sebesar 67 responden.

Kemudian yang dimaksud dengan uji reliabilitas adalah menguji sejauh mana hasil suatu pengukuran bersifat tetap, dapat dipercaya dan terbebas dari kesalahan pengukuran (*measurement error*). Dari semua variabel yang akan dianalisa pada penelitian ini secara konseptual digambarkan dengan diagram jalur (*Path Analysis*).



Gambar 1 – Diagram Path

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Studi Dokumen

Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan April 2023 terdapat nilai transaksi digital banking di dalam negeri telah mencapai mencapai Rp 4.264,8 triliun atau hampir Rp 4,3 kuadriliun. Sedangkan transaksi digital banking selama 5 tahun terakhir (Januari 2018 – April 2023) di Indonesia meningkat 158 % (Ahdiat, 2023). Nilai itu meliputi bermacam transaksi *digital banking* atau perbankan digital sesuai klasifikasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yakni *internet banking*, *SMS/mobile banking*, dan *phone banking*.

### 4.2 Hasil Wawancara

*Digital banking* yang saat ini lebih disukai nasabah bank ABC adalah *mobile banking* dan *internet banking*. Keuntungan yang bisa didapatkan dengan penggunaan *mobile banking* adalah aksesnya yang lebih cepat dan mudah, hal ini karena aplikasi yang sudah diunduh dan hanya memasukkan kata kunci (*password*) sebagai langkah pengamanan lebih lanjut terhadap transaksi. Hal mana lebih efisien dibandingkan dengan *internet banking*, dimana pada penggunaan *internet banking* pengguna terlebih dahulu harus masuk ke dalam *browser* kemudian mencari link *mobile banking*, baru kemudian login.

### 4.3 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

Analisa regresi berganda digunakan untuk memprediksi besarnya pengaruh variabel Reliability (X1), Eficiency (X2) dan Accesibility (X3) kepada Kepuasan Pelanggan (Y) di bank ABC Cabang Semarang. Diperoleh hasil perhitungan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.486 + 0.117 X1 + 0.125 X2 + 0.415 X3$$

Luaran hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1 : Luaran Hasil Penelitian

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.486	1.627		0.904	0.354		
X1	0.117	0.047	0.212	2.193	0.021*	0.594	1.645
X2	0.125	0.052	0.229	2.184	0.022*	0.506	1.928
X3	0.415	0.090	0.438	4.248	0.000**	0.546	1.790

a. Dependent Variable: Y

\*\* )signifikan alpha 1%

\*)signifikan alpha 5%

Nilai konstanta regresi 1,486, menunjukkan bahwa pada saat *Reliability* (X1), *Eficiency* (X2) dan *Accesibility* (X3) kondisinya konstan atau  $X = 0$ , maka Y (kepuasan pelanggan) pada bank ABC adalah sebesar 1,486. *Reliability* (X1) koefisien regresi sebesar 0,117, berpengaruh positif terhadap Y (kepuasan pelanggan). Artinya apabila *Reliability* semakin baik, dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada bank ABC sebesar 0,117. *Eficiency* (X2) koefisien regresi sebesar 0,125, berpengaruh positif terhadap Y (kepuasan pelanggan). Artinya apabila *Eficiency* semakin baik dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada bank ABC sebesar 0,125. *Accesibility* (X3) koefisien regresi sebesar 0,415, berpengaruh positif terhadap Y (kepuasan pelanggan). Artinya apabila *Accesibility* semakin baik dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada bank ABC sebesar 0.415.

Dari hasil estimasi regresi terlihat bahwa *Accesibility* (X3) mempunyai pengaruh lebih tinggi dibandingkan *Reliability* dan *Eficiency* terhadap kepuasan pelanggan di bank ABC Cabang Semarang. Hal ini didasarkan pada nilai koefisien regresi sebesar 0,415 (*unstandardized coefficients*) dan nilai Beta sebesar 0,438 (*standardized coefficients*) dengan signifikan sebesar 0,000.

Untuk mengetahui pengaruh signifikan antara variabel *Reliability* (X1), *Eficiency* (X2) dan *Accesibility* (X3) secara simultan terhadap Y (kepuasan pelanggan) pada bank ABC Cabang Semarang, maka dilakukan 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	109.837	3	36.606	33.269	.000 <sup>b</sup>
	Residual	69.307	63	1.090		
	Total	179.154	66			

a. Dependent Variable: Y

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

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 numerator = 2 dan df denominator = 66 (diperoleh dari hasil  $df = k (n-k-1) = 3; (67- 3-1) = 63$ ; diketahui F tabel = 2,710 dan F hitung = 33.269. Karena F hitung > F Tabel, maka H0 tak sesuai kriteria dan ditolak, dan H1 sesuai kriteria dan 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, H1 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel X1, X2 dan X3 adalah berpengaruh signifikan terhadap Y (kepuasan pelanggan) pada bank ABC Cabang Semarang, dengan demikian hipotesis yang diajukan terbukti, dan hasil koefisien regresi dari semua variabel bebas merupakan nilai yang sebenarnya.

Sedangkan koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kontribusi variabel independent terhadap variabel dependent. Dari hasil pengolahan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut : Besarnya kontribusi variabel *Reliability* (X1), *Efficiency* (X2) dan *Accesibility* (X3) terhadap Y (kepuasan pelanggan) di bank ABC Cabang Semarang dengan melihat hasil dari Adjusted R Square atau (Adjusted R<sup>2</sup>) = 0,585. Hal ini berarti variabel *Reliability* (X1), *Efficiency* (X2) dan *Accesibility* (X3) menunjukkan perubahan pada variabel Y (kepuasan pelanggan) sebesar 58,5% . Kemudian sisanya yaitu 41,5% disebabkan oleh faktor-faktor lain di luar model.

#### 4.4 Analisa Kondisi Saat Ini

Untuk mempertahankan tingkat operasional bank dan tingkat layanan sesuai dengan rencana tahunan bank, serta terpenuhinya kebutuhan nasabah, maka Divisi Pengembangan Sistem bank ABC mengembangkan layanan *digital banking* dengan sangat intensive. Manajemen telah bertekad akan memberikan layanan sepanjang waktu selama 24 jam kepada nasabah, baik operasional harian maupun layanan diluar jam kerja. Dengan bukti data transaksi harian yang ada, maka langkah pengembangan *digital banking* ini sudah tepat untuk menjawab perubahan aktivitas nasabah dan didukung kemajuan teknologi saat ini.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan hasil penelitian diatas, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut : besarnya pengaruh reliabilitas, aksesibilitas, dan efisiensi pada kepuasan nasabah adalah sebesar 58,5%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 41,5% adalah pengaruh faktor-faktor lain diluar penelitian ini. Adapun rekomendasi yang disampaikan kepada manajemen bank ABC adalah agar manajemen dapat mempertahankan dan meningkatkan layanan perbankan digital, agar kepuasan dapat dipertahankan atau ditingkatkan. Disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan, guna mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang belum dilakukan pada penelitian ini.

## VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada kampus tempat kami beraktivitas, Universitas Bina Sarana Informatika, yang sudah memberikan motivasi terhadap kami dan terima kasih kepada reka-rekan dosen juga keluarga kami yang selalu mendukung. Ucapan ini juga kami tujukan kepada manajemen bank ABC yang telah memberikan kesempatan kepada kami

---

untuk meneliti tingkat kepuasan nasabah dan bisa memberikan masukan data sesuai kebutuhan manajemen.

## VII. REFERENSI

- Ahdiat, A. (2023). *Transaksi Digital Banking di Indonesia Tumbuh 158% dalam 5 Tahun Terakhir*. Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>
- 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(2), 293–306. <http://jurkubank.wordpress.com>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, L. (2020). *Era Covid-19, Transaksi Digital Banking Meroket 68%*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200519164210-4-159627/era-covid-19-transaksi-digital-banking-meroket-68>
- Hastuti, R. K. (2019). Bos BCA: Kami Sudah Digital Bank. *CNBC Indonesia*. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191111181222-37-114430/bos-bca-kami-sudah-digital-bank>
- Juliandi, A. I. dan S. M. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. UMSU Press.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Oktriwina, A. S. (2023). *Mobile Banking dan Internet Banking, Apa Bedanya?* Glints. <https://glints.com/id/lowongan/mobile-banking-internet-banking/#%3Cimg-decoding=>
- Rosano, A., & Sudaradjat, D. (2023). Pemeriksaan Maturitas Manajemen Infrastruktur Bagian Pusat Data Bank XYZ Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V.3. *Remik*, 7(2), 884–895. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12191>
- Sicillia, M., & Yazid, A. (2020). Analisis Dampak Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(2), 79. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v3i2.4520>