

PENGARUH LAYANAN DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK PERMATA BANJARMASIN

Akhmad Supriyanto¹

akhmadsupriyanto@ulm.ac.id¹

Minarti Limantara²

minartilimantara123@gmail.com²

Yeni Susanti³

yennieyudha1992@gmail.com³

^{1,2,3}Universitas Lambung Mangkurat

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of digital banking services on customer satisfaction at PT Bank Permata Banjarmasin. The method used in literature review research is traditional literature review. The article source comes from Google Scholar. There is a screening stage in selecting a journal which consists of 3 stages, namely screening 1 selecting paid and unpaid journals, screening 2 reviewing the title and abstract, screening 3 reviewing the background, methods, results and discussion. The research results show that digital banking customers in North India are completely satisfied with the quality of services provided by digital banking. In addition, 'reliability' has the strongest risk factor impact on customer satisfaction, followed by 'tangibility' and 'responsiveness'. Reliability, tangibility, responsiveness and guarantee have a positive influence on customer satisfaction (P-value 0.05). The study also recommends that the regulatory body responsible for administering financial regulations in Malaysia should provide standard guidelines and encourage all banks in the country to properly implement digital service quality improvements. Banks should invest in DBC and develop it because DBC is a key determinant in increasing customer satisfaction through higher levels of adoption/diversification, improved service quality, and greater benefits.

Keywords: Customer Behavior, Product Determination.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan *digital banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Permata Banjarmasin. Metode yang digunakan pada penelitian *literature review* yaitu traditional literature review. Sumber artikel berasal dari Google Scholar. Terdapat tahapan *screening* dalam memilih jurnal yang terdiri dari 3 tahap yaitu *screening* 1 memilih jurnal berbayar

dan tidak berbayar, *screening* 2 me-review judul dan abstrak, *screening* 3 me-review latar belakang, metode, hasil dan pembahasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah perbankan digital di India Utara benar-benar puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perbankan digital. Selain itu, '*reliability*' memiliki dampak faktor risiko yang paling kuat terhadap kepuasan pelanggan, diikuti oleh '*tangibility*' dan '*responsiveness*'. Keandalan, tangibilitas, daya tanggap dan jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (P-value 0,05). Studi ini juga merekomendasikan agar badan pengatur yang bertanggung jawab mengatur peraturan keuangan di Malaysia harus memberikan pedoman standar dan mendorong semua bank di negara tersebut untuk menerapkan peningkatan kualitas layanan digital dengan benar. Bank harus berinvestasi pada DBC dan mengembangkannya karena DBC merupakan faktor penentu utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui tingkat adopsi/diversifikasi yang lebih tinggi, peningkatan kualitas layanan, dan manfaat yang lebih besar.

Kata Kunci: Perilaku Nasabah, Penentuan Produk.

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 Bank Permata, Tren digitalisasi di dunia perbankan mempunyai akses penting terbukti hampir 80 persen transaksi di Bank Permata telah dilakukan secara *online*. Bank Permata juga telah menyediakan semua fitur *online* 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.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Baljinder Kaur (2021) tentang *Digital Banking in Northern India: The Risks on Customer Satisfaction*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah perbankan digital di India Utara benar-benar puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perbankan digital. Selain itu, '*reliability*' memiliki

dampak faktor risiko yang paling kuat terhadap kepuasan pelanggan, diikuti oleh 'tangibility' dan 'responsiveness'.

Penelitian yang dilakukan oleh Khattab Ibrahim Hadid (2020) tentang *The Effect of Digital Banking Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on the Malaysian Banks*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan, tangibilitas, daya tanggap dan jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (P-value 0,05). Studi ini juga merekomendasikan agar badan pengatur yang bertanggung jawab mengatur peraturan keuangan di Malaysia harus memberikan pedoman standar dan mendorong semua bank di negara tersebut untuk menerapkan peningkatan kualitas layanan digital dengan benar.

Penelitian yang dilakukan oleh Atef Harb (2022) tentang *Customer Satisfaction with Digital Banking Channels in Times of Uncertainty*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bank harus berinvestasi pada DBC dan mengembangkannya karena DBC merupakan faktor penentu utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui tingkat adopsi/diversifikasi yang lebih tinggi, peningkatan kualitas layanan, dan manfaat yang lebih besar.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian *literature review* yaitu traditional literature review. Sumber artikel berasal dari Google Scholar. Terdapat tahapan *screening* dalam

memilih jurnal yang terdiri dari 3 tahap yaitu *screening 1* memilih jurnal berbayar dan tidak berbayar, *screening 2* me-review judul dan abstrak, *screening 3* me-review latar belakang, metode, hasil dan pembahasan.

Pengolahan data me-review artikel terkait faktor faktor yang berhubungan dengan perilaku nasabah. Analisis berfokus pada persamaan-persamaan antar kasus (*method of agreement*) atau perbedaan-perbedaan pada kasus yang mirip (*method of difference*). Penghitungan nilai rata-rata menggunakan Microsoft Excel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Pengaruh layanan *digital banking* terhadap kepuasan nasabah

No	Peneliti dan tahun	Judul	Hasil penelitian
1	Baljinder Kaur (2021)	<i>Digital Banking in Northern India: The Risks on Customer</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah perbankan digital di India Utara benar-benar puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perbankan digital. Selain

		<i>Satisfaction.</i>	itu, 'reliability' memiliki dampak faktor risiko yang paling kuat terhadap kepuasan pelanggan, diikuti oleh 'tangibility' dan 'responsiveness'.			Malaysia harus memberikan pedoman standar dan mendorong semua bank di negara tersebut untuk menerapkan peningkatan kualitas layanan digital dengan benar.
2	Khattab Ibrahim Hadid (2020)	<i>The Effect of Digital Banking Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on the Malaysian Banks.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan, tangibilitas, daya tanggap dan jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (P-value 0,05). Studi ini juga merekomendasikan agar badan pengatur yang bertanggung jawab mengatur peraturan keuangan di			
3	Atef Harb (2022)	<i>Customer Satisfaction With Digital Banking Channels in Times of Uncertainty.</i>				Hasil penelitian menunjukkan bahwa bank harus berinvestasi pada DBC dan mengembangkannya karena DBC merupakan faktor penentu utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui tingkat adopsi/diversifikasi yang lebih tinggi, peningkatan kualitas layanan, dan

			manfaat yang lebih besar.
--	--	--	---------------------------

Sumber: Google Scholar, 2024

Pembahasan

Penelitian Baljinder Kaur (2021)

Pemerintah juga berperan dalam membantu perbankan dalam meningkatkan penerimaan perbankan digital. Untuk meningkatkan tingkat penerimaan terhadap perbankan digital dan untuk melawan tingkat penolakan konsumen, pemerintah harus menetapkan kebijakan tertentu terkait kejahatan digital dan menetapkan pengaturan yang tepat dan jelas untuk pemulihan atau kompensasi atas kesalahan atau keluhan.

Penelitian kami bukannya tanpa keterbatasan. Meskipun tingkat respons terhadap survei kami cukup memuaskan, responden masih hanya mencakup sebagian kecil pelanggan di India. Untuk penelitian dan diskusi di masa depan dalam konteks kepuasan nasabah India terhadap perbankan digital, akan bermanfaat jika menarik lebih banyak nasabah dari wilayah lain di India. Selain penelitian ini, akan sangat menarik untuk mempelajari faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi pelanggan di berbagai negara, misalnya tingkat kekayaan negara, agama, dll.

Terlepas dari keterbatasan ini, makalah ini memberikan bukti analitis yang unik tentang kepuasan pelanggan dalam konteks sektor perbankan di era

digital dengan mengambil pandangan praktis dari situasi bank di India Utara. Temuan kami memiliki implikasi praktis bagi manajer risiko, praktisi perbankan, pembuat kebijakan, dan personel pemasaran. Model SERVQUAL juga dapat digunakan di berbagai wilayah dan negara untuk membantu pengembangan operasi, sistem, dan aplikasi digital, yang akan menjamin kepuasan pelanggan dan retensi klien sebanyak mungkin.

Penelitian K. Tharanika (2017)

Penelitian ini menguji hubungan antara kualitas layanan perbankan digital dan loyalitas di Malaysia. Penelitian ini didasarkan pada survei kuesioner kuantitatif yang disampaikan kepada nasabah bank; misalnya Maybank, CIMB Bank, Muamalat Bank, RHB Bank, dan Hong Leong Bank. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak layanan perbankan digital terhadap loyalitas pelanggan di berbagai Bank Malaysia yang menawarkan layanan perbankan digital. Studi ini mengisi kesenjangan dalam survei literatur karena studi ini mengarah pada permasalahan perbankan digital sepenuhnya tanpa membuat penghindaran di Malaysia. Akhirnya, kontribusi penelitian, dan beberapa arahan lainnya dianalisis. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan yang ada tentang praktik perbankan digital dan penggunaannya oleh nasabah.

Penelitian Atef Harb (2022)

Kesimpulan yang dapat diambil akan menjadi implikasi manajerial bahwa hasil penelitian ini dapat berkontribusi terhadap pengambilan keputusan penerapan digitalisasi di sektor perbankan. Hal ini mungkin bukan satu-satunya faktor penentu bagi para manajer bank dan pengambil keputusan, namun hal ini dapat menjadi indikator utama, karena hasil penelitian ini menunjukkan dampak dari menampilkan manfaat saluran perbankan digital dan peningkatan kualitasnya terhadap kepuasan nasabah. Studi ini juga menjadi panduan bagi para eksekutif di bank yang belum menerapkan atau mengembangkan saluran perbankan digital yang ada.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian data di atas, maka diajukan kesimpulan adalah:

1. Nasabah perbankan digital di India Utara benar-benar puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perbankan digital. Selain itu, '*reliability*' memiliki dampak faktor risiko yang paling kuat terhadap kepuasan pelanggan, diikuti oleh '*tangibility*' dan '*responsiveness*'.
2. Keandalan, tangibilitas, daya tanggap dan jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap

kepuasan pelanggan (P-value 0,05). Studi ini juga merekomendasikan agar badan pengatur yang bertanggung jawab mengatur peraturan keuangan di Malaysia harus memberikan pedoman standar dan mendorong semua bank di negara tersebut untuk menerapkan peningkatan kualitas layanan digital dengan benar.

3. Bank harus berinvestasi pada DBC dan mengembangkannya karena DBC merupakan faktor penentu utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui tingkat adopsi/diversifikasi yang lebih tinggi, peningkatan kualitas layanan, dan manfaat yang lebih besar.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas, adapun saran-saran yang diajukan sebagai berikut :

1. Bagi manajemen Bank Permata Banjarmasin dapat memperhatikan kualitas layanan digital banking. Hal ini dikarenakan kualitas layanan digital banking dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya dapat menambah variabel bebas yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Baljinder Kaur. (2021). *Digital Banking in Northern India: The Risks on Customer Satisfaction*. Risk 9. 11: 209.
- Khattab Ibrahim Hadid. (2020). *The Effect of Digital Banking Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on the Malaysian Banks*. Asian Journal of Applied Science and Technology (AJAST). Volume 4 Issue 1.
- Atef Harb. (2022). *Customer Satisfaction With Digital Banking Channels in Times of Uncertainty*. Business Perspectives. Volume 17 Issue 3.