

## **PENGARUH LAYANAN DIGITAL DAN NON DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA)**

**Lia Chairunisa<sup>1</sup>, Rahmayati<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Liachairunisa29@gmail.com

**Abstrak:** *The purpose of this study was to determine the effect of digital and non-digital services on customer satisfaction. To find out the influence of digital services that are developing at this time. To determine the effect of direct service on customer satisfaction. This study uses a quantitative approach. The results of the study show that there is a significant effect of digital service variables on customer satisfaction. There is a significant effect of non-digital service variables on customer satisfaction. There is an influence of digital and non-digital services on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia.*

**Keywords:** *Digital Services, Non-Digital Services, Customer Satisfaction*

**Abstract:** *Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh layanan digital dan non digital terhadap kepuasan nasabah. Untuk mengetahui pengaruh layanan digital yang berkembang saat ini. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan langsung terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variable layanan digital terhadap kepuasan nasabah. Ada pengaruh yang signifikan variabel pelayanan non digital terhadap kepuasan nasabah. Ada pengaruh layanan digital dan non digital terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.*

**Kata Kunci :** *Layanan Digital, Layanan Non Digital, Kepuasan Nasabah*

### **Pendahuluan**

Kebutuhan akan digital komunikasi semakin tinggi dimana kebutuhan tersebut tidak hanya dibutuhkan oleh kalangan menengah keatas, namun dibutuhkan oleh seluruh kalangan masyarakat. Khususnya kebutuhan akan digital dan komunikasi terhadap dunia perbankan. Dalam UUD No 21 Tahun 2008, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup manusia. Kebutuhan digital juga memiliki daya tarik yang tinggi terhadap nasabah karena layanan digital sangat berpengaruh dalam kemudahan transaksi dan tidak menyita waktu bahkan nasabah yang sedang bekerja atau memiliki kesibukan dapat dengan mudah bertransaksi melalui layanan digital terutama menggunakan Mobile-Banking.

Dalam mengaplikasikan layanan teknologi digital banking dapat menjadikan bentuk dari layanan bank yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam memanfaatkan perkembangan digital teknologi. Perkembangan digital sampai saat ini terutama di Bank Syariah Indonesia yaitu ATM, BSI Smart Agent, BSI Mobile, BSI Aisyah, BSI JadiBerkah.id, BSI ATM CRM (Cash Recycle Machine), BSI Merchant Business, BSI API Platform, BSI Cardless Withdrawal, BSI Payment Point, BSI QRIS, dan buka rekening online. Tidak semua nasabah mengerti tentang perkembangan digital dan teknologi saat ini, dan tidak sedikit juga nasabah yang tidak

menggunakan digital teknologi yang telah dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) seperti Mobile Banking.

Dalam perkembangan digital yang sudah berkembang saat ini, tidak menutup kemungkinan pelayanan non digital atau pelayanan langsung kepada nasabah tetap berjalan dengan baik dikarenakan tidak semua nasabah mengerti tentang perkembangan teknologi sekarang ini. Jadi pelayanan non digital tetap memiliki peminatnya sendiri. Pada dasarnya tujuan suatu perusahaan adalah memperoleh laba atau keuntungan yang maksimal. Dengan memperoleh laba yang maksimal perusahaan dapat berbuat banyak bagi kesejahteraan pemilik, karyawan dan investor serta meningkatkan mutu produk dan melakukan investasi baru. Untuk itu perlu digunakan profitabilitas guna menghitung keuntungan perusahaan. (Dahrani et.al 2014)

Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kuala Simpang Cutnyakdien telah melakukan upaya untuk mencapai kepuasan nasabah dengan memaksimalkan perkembangan teknologi saat ini. Hal tersebut dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) guna memanfaatkan perkembangan yang tinggi pada saat ini khususnya pengguna internet yang selalu digunakan oleh masyarakat sekarang ini. Menurut Ahmad, Bhatti, & Hwang (2019) dalam (Syafaati, 2020) dengan adanya e-banking, nasabah bank dapat melakukan sebagian besar transaksi mereka secara online dan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor bank untuk transaksi personal. Dengan demikian transaksi online sangat bermanfaat bagi nasabah yang tinggal di wilayah perkotaan dengan fasilitas internet. Namun bagi nasabah yang tidak mendapatkan fasilitas internet, hal tersebut tetap tidak bermanfaat. Hal ini menyebabkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait transaksi melalui e-banking masih kurang.

## **Metode**

Pada bagian metode penerapan, uraikanlah dengan jelas dan padat metode yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah dicanangkan dalam kegiatan penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan. Dalam rangka memperoleh data yang dipergunakan untuk menyusun skripsi ini, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah : Observasi yaitu cara pengumpulan data atau mencari informasi dengan cara terjun dan melihat langsung kelapangan terhadap objek yang diteliti (populasi dan sampel) . Kuisisioner (angket) yaitu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan ataupun pernyataan kepada informan dengan harapan dapat memberikan jawaban atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya sedangkan bersifat tertutup jika pilihan-pilihan jawaban telah disediakan.

## Hasil dan Pembahasan

Dalam karya ilmiah ini, penulis melakukan penelitian di Cabang Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Kuala Simpang Cut Nyak Dien, yang beralamat di Jl. Cut Nyak Dhien No.21A Kota Kuala Simpang Kabupaten Aceh Tamiang. Bank Syariah Indonesia, Tbk adalah satu satunya Bank Nasional yang beroperasi di wilayah aceh tamiang setelah berlakunya Qanun Aceh No.11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah LKS yang merupakan Perundang-undangan SLTA/SMA Diploma Strata 1 37 yang mengatur tentang kegiatan lembaga Keuangan dalam rangka mewujudkan ekonomi masyarakat Aceh yang adil dan sejahtera dalam naungan Syari'at Islam.

Penulis memilih Kabupaten Aceh Tamiang dikarenakan Kabupaten adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Aceh dan merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Aceh Timur dan terletak di Perbatasan Aceh dengan Sumatera Utara, Sehingga Penulis merasa tepat melakukan penelitian peran digitalisasi layanan perbankan di Kabupaten Aceh Tamiang yang berada di jalur timur sumatera yang strategis dan berjarak 250 km dari kota Medan. Penulis Mengambil responden dari nasabah BSI bagian pembiayaan yaitu berjumlah 62 nasabah. Pengolahan data dalam bentuk angket ini masing-masing yang terdiri dari 6 item pernyataan untuk variabel X1 (Layanan Digital) dan 5 Pertanyaan untuk variabel X2 (Layanan Non Digital) dan 4 pertanyaan untuk variabel Y (kepuasan nasabah). Angket ini diberikan kepada 62 Nasabah BSI Kuala Simpang KCP Cut Nyak Dien yang akan diolah nantinya dengan menggunakan skala Likert Sumated Rating agar mendapatkan hasil yang valid dan realibel

**Tabel 1 Skala Likert**

Ops	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dari ketentuan diatas berlaku baik di dalam menghitung Variabel bebas (Layanan Digital dan Layanan Non Digital) dan variabel terikat (Kepuasan Nasabah). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu uji t H1 dengan variabel kualitas layanan digital sebagai variabel independen (X1) nilai signifikansinya sebesar 0,001, artinya nilai signifikansi kualitas layanan dalam uji t lebih kecil daripada 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ), maka kesimpulannya kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan sebesar 0,780 yang menandakan bahwa nilai koefisien positif menandakan ada hubungan searah antara variabel kualitas layanan digital

dengan kepuasan nasabah. Hasil ini juga diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Triyanti, Kaban, dan Iqbal (2021) dengan judul penelitian " Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah" Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dengan dimensi variabel kenyamanan memiliki nilai mean variabel sebesar 3,92 yang berarti kategori baik, kemudian variabel keamanan memiliki nilai mean sebesar 4,23 yang berarti kategori sangat baik, variabel kemudahan memiliki nilai mean sebesar 4,48 yang berarti kategori sangat baik, variabel desain memiliki nilai mean 3,85 yang berarti kategori baik, dan variabel sistem aplikasi dengan nilai mean sebesar 4,18 yang berarti kategori baik.

Sementara itu untuk variabel 50 kepuasan nasabah memiliki nilai mean 4,14 yang berarti kategori baik. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu uji t H2 dengan variabel Layanan Non Digital sebagai variabel independen (X2) nilai signifikansinya sebesar 0,000, artinya nilai signifikansi kualitas layanan non digital dalam uji t lebih kecil daripada 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ), maka kesimpulannya kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan sebesar 0,694 yang menandakan bahwa nilai koefisien positif menandakan ada hubungan searah antara variabel Layanan Non Digital dengan kepuasan nasabah. Hasil ini juga diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marlius dan Putriani (2019) dengan judul penelitian "Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan dilihat dari Kualitas Layanan Customer service" Hasil Penelitian tersebut menunjukkan bahwa Dalam pengujian secara parsial (uji T), menunjukkan bahwa, variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan, hal ini terlihat dari nilai signifikannya yaitu  $0,000 < 0,05$ . Dan nilai thitung  $> t_{tabel}$  yaitu  $3,786 > 1.66864$  artinya, jika ditingkatkan variabel bukti fisik sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,498.

Dengan demikian hipotesis pertama (H1) "bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah". Berdasarkan pengujian H3 melalui uji F dengan melihat nilai signifikansi, didapatkan bahwa variabel independen yang meliputi kualitas layanan digital sebagai (X1) dan non digital sebagai (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikansi kurang dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ), maka secara simultan atau bersama-sama variabel layanan digital (X1) dan variabel layanan non digital (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y). Sementara itu untuk nilai R didapatkan nilai sebesar 0,889 yang menunjukkan bahwa hubungan layanan digital dan layanan non digital terhadap kepuasan nasabah tergolong kuat. Kemudian untuk nilai R Square didapatkan sebesar 0,723 yang berarti bahwa pengaruh layanan digital (X1) dan non digital (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 79% dan sisanya 21% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini juga diperkuat

oleh (McMahon, 1996) yang menyatakan bahwa agar bank bisa bertahan di era digital, bank harus memperoleh loyalitas dan kepuasan nasabah melalui keunggulan layanan.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Layanan Digital berpengaruh positif sebesar 78% terhadap Kepuasan Nasabah karena Layanan digital sangat berpengaruh besar terhadap kemudahan bertransaksi yang dilakukan nasabah dan yang paling memberi pengaruh layanan digital dapat melakukan transaksi secara langsung.
2. Layanan Non Digital berpengaruh positif 69,4% terhadap Kepuasan Nasabah karena layanan non digital atau pelayanan yang diberikan secara langsung dapat memudahkan nasabah yang membutuhkan transaksi secara tunai dan nasabah yang memerlukan bukti secara langsung.
3. Secara Keseluruhan Layanan Digital dan Non Digital berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 79% sedangkan sisanya 21% dipengaruhi oleh variabel lain dari variabel yang diteliti.

## **Referensi**

- Andi, P. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dalam Perspektif Rancangan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Assegaff, M. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT.Garuda Di Kota Semarang). *Ekonomi dan Bisnis*, Vol 10. No 2.
- Basithul, A., & Riyan, P. (2022). Penerapan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada PT.Bank Syariah Indonesia KCP Setia Budi Kota Medan). *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 85-101.
- Donni, J. P. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy, T. (2015). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: RajaGrafindo persada.
- Kussujaniatun, S & Wisnalmawati. Pengaruh Pengetahuan Produk, Nilai, dan Kualitas yang Dipersepsikan terhadap Kepuasan Pelanggan Mobil Toyota, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 5, hal. 31.2018.
- Maman, S., Sri, S., Sri, M., Dedeh, S., & Devi, K. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kewiraniagaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pensiun Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 17, 2.
- Marlina Asti, Bimo.Widhi Aryo 2018. *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal Ilmiah Inovator Edisi Maret 2018
- M. Nur Rianto Al Arief, Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoretis Praktis, (Bandung: Pustaka Setia,2017)
- Marlina, d. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan nasabah bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*, vol 7-no2.
- Muhamad Al Imron, implementasi prinsip akad mudharabah pada PT asuransi takaful keluarga cabang malang, skripsi fakultas syariah 2017
- Muhammad, A., & Dodi, S. C. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analisis (IPA) Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. *Ekonomi*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Muhamad, Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah, (Yogyakarta: UII Press, 2014)
- Passe, Longginus. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*,

Universitas Sanata Dharma: Skripsi, Program Studi Manajemen. 2016

Pipit, P. H., Rahmayati, & Siti, M. (2020, Oktober). Model Bisnis Islamic Financin Teknologi Product Bank Syariah Di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Perbankan Syariah*, Vol 4, Nomor 2.

Rifa'atul Machmudah, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di Bank Syariah" (Studi Bank CIMB NIaga Syariah Cabang Semarang).(Skripsi, Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah, Semarang, 2014)

Rizky, A., & Uswah, H. (2022). Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan. *Al-Sharf : Jurnal Ekonomi Islam*, 275-284.

Wahyuning Nining, Jannah Nurul. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Bnking Pada Bank Muamalat*. Jurnal AlAmwal, Vol 10, No2 (2018)

Wiji, N. (2013). *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.