

The Effect of BNI Self Service Passbook Printer Digital Services on Customer Satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Perintis Kemerdekaan Bandung Branch.

Pengaruh Layanan Digital BNI Self Service Passbook Printer terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Kantor Cabang Perintis Kemerdekaan Bandung

Syahla Aqilla Fadilah^{1*}, Nuniek Dewi Pramanik²

Politeknik Piksi Ganesha Bandung^{1,2}

syahlaaqilla9@gmail.com¹, ndpdewi0301@gmail.com²

*Corresponding Author

ABSTRACT

The research conducted has the aim of knowing the effect of BNI S digital serviceself Service Passbook Printer (Sprint)on customer satisfaction at Bank BNI Bandung Perintis Kemerdekaan Branch. Research using quantitative methods. The author uses purposive sampling with a total sample of 34 respondent. Data collection is by using a Likert scale questionnaire distributed to customers Bank Bni Bandung independence pioneering branch that uses BNI Sprint services. The author uses data analysis techniques namely validity test, reliability, normality, linearity, heteroscedasticity, regression test simple linear, coefficient of determination, and t test. The data obtained is then processed by the author using SPSS 25. Based on the research results using the t test, the r count is obtained6.696 > r table 2.037 while it also obtained a significance value of 0.000 <0.05 meaning the dependent variable is affected by the independent variable. Then referring to the test results of the coefficient of determination the value of R Square is 58.4%. So if you refer to the analysis, it can be concluded that customer satisfaction is influenced by the BNI Self Service Passbook Printer digital service.

Keywords: Digital Services, BNI Sprint, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari layanan digital BNI Self Service Passbook Printer (Sprint) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Bni Cabang Perintis Kemerdekaan Bandung. Penelitian menggunakan metode kuantitatif. Penulis menggunakan purposive sampling dengan total sampel 34 responden. Penghimpunan data yakni dengan memakai kuesioner berskala likert yang disebarakan kepada nasabah Bank Bni Cabang perintis kemerdekaan Bandung yang menggunakan layanan Bni Sprint. Penulis menggunakan teknik analisis data yakni uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, heterokedastisitas, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, serta uji t. Data yang diperoleh kemudian diolah penulis menggunakan SPSS 25.Berdasar pada hasil penelitian dengan menggunakan uji t didapat angka r hitung yakni 6,696 > r tabel 2,037 sementara itu diperoleh pula angka signifikansi yakni 0,000 < 0,05 megartikan variabel terikat terpengaruh variabel bebas.Kemudian merujuk pada hasil uji koefisien determinasi didapat nilai R Square 58,4%. Sehingga jika merujuk terhadap analisa yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh layanan digital Bni Self Service Passbook Printer.

Kata kunci: Layanan Digital, Bni Sprint, Kepuasan Nasabah.

1. Pendahuluan

Pertumbuhan teknologi yang pesat mendorong manusia untuk beralih dari era konvensional menuju kepada digitalisasi. Menurut Sukmana Digitalisasi ialah proses media dari bentuk tercetak, audio, juga video menjadi bentuk digital.Digitalisasi memerlukan hardware serta software pendukung (Claretta and Riduwan 2022). Belakangan ini penulis melihat pesatnya perkembangan digitalisasi dan penggunaan internet di indonesia pada berbagai sektor.

Salah satu sektor yang turut serta menjadi bagian dari digitalisasi merupakan sektor perbankan. Sejalan dengan berkembangnya digitalisasi, maka layanan yang dilakukan oleh pihak bank berevolusi mengarah kepada layanan digital. Layanan digital ini berfokus kepada terpenuhinya kebutuhan nasabah dengan pemanfaatan teknologi yang ada melalui software dan device. Dengan tersedianya layanan digital perbankan dinilai mampu meningkatkan jumlah transaksi nasabah. Hal ini didukung oleh penuturan Bank Indonesia atau BI (2022) nilai transaksi digital banking pada juli 2022 meningkat 27,82% dibandingkan dengan periode pada tahun sebelumnya. Dengan hadirnya peningkatan ini menggambarkan bahwa dengan adanya layanan digital maka transaksi perbankan yang dilakukan dinilai lebih memberikan kepuasan bertransaksi bagi nasabah.

Persaingan yang terjadi dalam lingkup perbankan terbilang sangat ketat. Hal ini menjadikan perbankan dituntut untuk memberikan performa yang optimal guna memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah. Berdasarkan penuturan Kotler kepuasan pelanggan tergantung kualitas produk dan jasa yang dihasilkan. Semakin tingginya tingkat kualitas, maka akan berdampak pada tingginya kepuasan pelanggan (Liung and Syah 2017). Berdasarkan pernyataan tersebut bank sebagai pihak pemberi jasa harus serta merta meningkatkan kualitas produk serta pelayanan terhadap nasabah.

Sejalan dengan pengembangan layanan digital yang tersedia Bank Negara Indonesia (BNI) menyelaraskannya melalui ketersediaan staff yang kompeten sehingga mampu menghasilkan pelayanan digital yang optimal bagi nasabah. Hal ini mengantarkan BNI sebagai bank dengan layanan prima (service excellence) terhadap nasabah dengan pengembangan digital terpadu pada januari 2023. BNI dinilai berhasil melakukan transformasi digital dengan pengembangan pelayanan digital guna terpenuhinya kebutuhan nasabah.

Belakangan ini kebutuhan nasabah akan layanan perbankan dinilai meningkat. Hal ini menyebabkan penumpukan antrian pada bagian customer service dan teller. Melihat permasalahan tersebut Bank BNI cabang perintis kemerdekaan (JPK) Bandung berinovasi dengan menghadirkan mesin layanan digital yaitu BNI SPRINT (Self Service Passbook Printer). Dengan hadirnya mesin BNI Sprint, maka nasabah yang hendak mencetak buku tabungan dan rekening koran tidak perlu antri ke bagian cs dikarenakan dapat langsung melakukan proses percetakan tersebut secara self service. Artinya mesin ini sangat membantu meringankan pekerjaan dari Customer service itu sendiri. Selain memberi dampak positif bagi perusahaan, layanan digital BNI SPRINT ini memberi pengaruh yang positif bagi para nasabah. Dengan hadirnya BNI SPRINT nasabah mendapatkan layanan yang cepat serta efisien.

(Amrowani 2020) dan (Mamun and Ningsih 2021) memaparkan bahwa terdapat indikator dari layanan digital diantaranya yaitu kemudahan pengguna, kualitas informasi dan efisiensi. Ketiga indikator tersebut berpengaruh positif terhadap layanan digital. Adapun kualitas dari suatu layanan digital sangat berdampak kepada kepuasan nasabah. Terdapat tiga indikator sebagai tolak ukur dari kepuasan nasabah menurut Indrasari dalam (Masili, Lumanauw, and Tielung 2022) ketiganya yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

Merujuk pada uraian yang telah dikemukakan diatas, penulis mengangkat permasalahan pada sektor layanan digital perbankan, dan didapatkan rumusan masalah yaitu apakah dengan hadirnya layanan digital BNI SPRINT mampu memberi pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Yang maka dari itu penulis berusaha mengulas topik tersebut dengan judul penelitian Pengaruh layanan digital BNI Sprint terhadap kepuasan nasabah di PT.Bank Negara Indonesia (persero) cabang perintis kemerdekaan Bandung. Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan agar diketahuinya pengaruh positif dari pengadaan layanan digital BNI SPRINT terhadap kepuasan nasabah. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari adanya pelayanan digital BNI SPRINT terhadap kepuasan nasabah.

2. Tinjauan Pustaka

Bank

Menurut Sumarna, dkk bank adalah badan usaha yang menjadi wadah penghimpun dana dari masyarakat yang berbentuk simpanan lalu disalurkan pada masyarakat dengan berbentuk kredit atau bentuk layanan lainnya (Hernando, Aravik, and Fadilla 2022). Sesuai dengan deskripsi diatas fungsi utama dari bank adalah sebagai pengambil serta pemberi kredit untuk masyarakat.

Dalam perekonomian negara, bank mempunyai peranan yang terbilang sangat penting dikarenakan fungsinya sebagai financial intermediary , dikarenakan bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi perantara dan mempertemukan pemilik dana dengan pengguna dana. Maka segala kegiatan yang berlangsung di perbankan haruslah berlangsung dengan efisien.

Layanan Perbankan Digital

Layanan perbankan digital merupakan layanan bank dengan inovasi teknologi serta solusi informasi dalam bidang keuangan untuk pelanggan perbankan (Melnychenko, Volosovych, and Baraniuk 2020). Layanan perbankan digital ini selalu dilakukan pengembangan salah satunya yakni dengan optimalisasi manfaat data dari nasabah yang memiliki tujuan melayani nasabah sesuai dengan kebutuhannya dengan lebih cepat serta mudah dan juga dapat dilakukan dengan mandiri sepenuhnya oleh nasabah.

Menurut (Amrowani 2020) dan (Mamun and Ningsih 2021) memaparkan bahwa indikator dari layanan digital sebagai berikut :

1. Kemudahan penggunaan

Menurut Jogiyanto Kemudahan penggunaan diartikan sebagai kepercayaan seseorang yakni bahwa penggunaan dari teknologi akan bebas dari usaha (Kuswantoro 2020). Dalam hal ini merupakan ukuran seberapa besar kemudahan penggunaan layanan digital sehingga dapat dimengerti dan dioperasikan oleh pengguna layanan.

2. Kualitas informasi

Dalam hal ini kualitas dari informasi yang tersedia dalam layanan digital haruslah akurat artinya informasi yang tersedia harus berdasarkan kebenaran. Serta informasi tersebut harus relevan (bermanfaat sesuai dengan kebutuhan).

3. Efisiensi

Efisiensi yang dimaksud merupakan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses layanan (Mamun and Ningsih 2021). Dapat disimpulkan bahwa efisiensi disini merupakan sejauh mana layanan digital yang tersedia dapat memberi kemudahan serta dapat diakses dalam waktu yang singkat.

BNI SPRINT

Bni Sprint (Self Service Pasbook Printer) merupakan mesin layanan digital untuk mencetak mutasi rekening secara self service dengan bantuan arahan dari staff Bni Digital Assistant. Untuk menu yang terdapat pada layanan ini yaitu menu untuk cetak mutasi tabungan dan cetak history transaksi. Nantinya nasabah dapat memilih akan mendapatkan informasi yang dibutuhkan melalui email maupun tercetak menggunakan kertas. Layanan ini mampu cetak mutasi di rekening koran dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Dengan adanya Bni Sprint mampu memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah secara detail dengan proses yang mudah serta waktu yang singkat.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan ialah timbulnya sebuah perasaan suka atau tidaknya pelanggan dari suatu jasa atau hasil yang diterima dengan yang diharapkan (Putri et al. 2021). Sedangkan nasabah merupakan pelanggan yang menggunakan serta menerima fasilitas dari bank.

Nasabah disini merupakan kata ganti dari pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan perasaan senang tidaknya nasabah kepada produk serta jasa pelayanan yang disediakan oleh pihak bank .

Menurut (Indrasari 2019) indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen :

1. Kesesuaian harapan

Kesesuaian harapan disimpulkan berdasar pada pelayanan yang disajikan perusahaan sesuai atau tidak sesuai harapan atau ekspektasi dari konsumen.

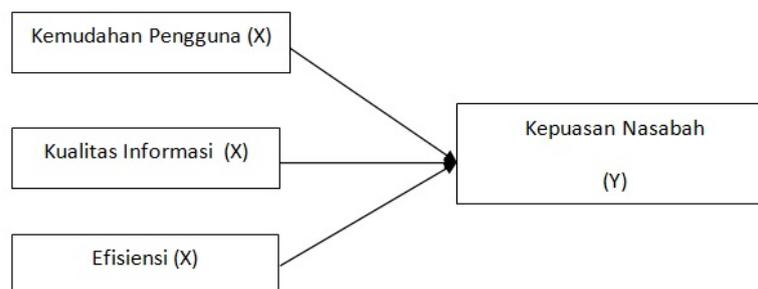
2. Minat berkunjung kembali

Kepuasan konsumen diukur melalui minat tidaknya pelanggan untuk berkunjung kembali dan memberi kepercayaan kepada perusahaan tersebut.

3. Kesiediaan merekomendasikan

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui inisiatif pelanggan untuk merekomendasikan kepada lingkungan sekitarnya sebagai bentuk kepuasan terhadap jasa yang diperoleh.

Kerangka berfikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berfikir yang terlampir dapat dilihat bahwa variabel Layanan Digital (X) yang terdiri dari Kemudahan Pengguna, Kualitas informasi serta Efisiensi memberi pengaruh kepada variabel Y. Pengadaan layanan digital bank berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Maka dari itu perbankan harus memperhatikan hal hal terkait layanan digital bank seperti kemudahan pengguna, kualitas informasi serta efisiensi guna tercapainya kepuasan nasabah.

Hipotesis

H0 : Layanan digital Bni Sprint tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

H1 : Layanan digital Bni Sprint berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Bni Cabang Perintis Kemerdekaan Bandung. Penelitian dilakukan terhitung dari tanggal 13 april s.d 26 april 2023. Metode yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini merupakan metode kuantitatif. Metode tersebut bertujuan untuk meneliti sampel serta populasi tertentu, pengumpulan datanya dengan menggunakan instrumen penelitian (Sugiyono 2018) . Dengan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif.

Populasi dan Sample Penelitian

Populasi ialah objek yg memiliki karakteristik tersendiri yang telah ditentukan oleh peneliti agar dipelajari lalu dibuat kesimpulan (Sugiyono 2017) .Populasi yang digunakan merupakan nasabah Bank BNI cabang Perintis Kemerdekaan Bandung. Menurut (Sugiyono, 2018) terdapat kriteria yang layak untuk pengambilan sampel penelitian yaitu sebanyak 30

sampai 500 sampel. Dalam penelitian ini menggunakan 34 sample yang artinya 34 responden. Penulis menggunakan jumlah sampel sebanyak 34 dengan alasan :

- a) Penulis hanya menggunakan sampel dari lokasi dengan populasi kecil yakni Bank Bni Cabang Perintis Kemerdekaan Bandung yakni salah satu kantor cabang Bni di Kota Bandung
- b) Waktu yang dimiliki untuk penelitian terbatas

Peneliti melakukan pengambilan sample dengan teknik purposive sampling yakni pengumpulan sampel berasal dari populasi yang memiliki kriteria tertentu. Pertimbangan pengambilan sample yang dipergunakan dalam penelitian ialah nasabah Bank Bni cabang Perintis kemerdekaan bandung yang pernah menggunakan layanan digital BNI SPRINT.

Jenis dan Sumber data

Berdasarkan mekanisme pengolahan data selama penelitian, didapat hasil akhir berdasar pada cara perolehannya yakni:

1. Data Primer

Menurut (Danang 2013) Data primer yakni data asli yang diperoleh peneliti dan memiliki tujuan agar terjawabnya masalah pada penelitian. Data primer di dapat secara langsung dari lapangan dan informasi yang didapat bersumber dari kuesioner yang disebar di lokasi penelitian.

2. Data Sekunder

Yaitu suatu data yang berasal dari catatan informasi yang tersedia pada perusahaan (Danang 2013). Data sekunder ini didapatkan oleh peneliti dari sumber yang tersedia. Data sekunder ini juga digunakan sebagai pendukung informasi yang telah terkumpul.

Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan teknik mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner berskala likert. Menurut Suliyanto kuesioner yaitu mekanisme mengumpulkan data dengan memberi beberapa pernyataan secara tertulis kemudian disebar kepada responden (Bonang 2017). Kuesioner disebar kepada nasabah Bank BNI cabang Perintis Kemerdekaan Bandung yang menggunakan layanan digital BNI SPRINT. Kuesioner yang tersedia disebarluaskan melalui media sosial whatsapp serta Instagram dalam bentuk google form.

4. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Menurut (Sugiyono 2018) uji validitas digunakan sebagai tolak ukur validitas kuesioner yang dibuat. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika nilai perolehan dari r hitung $>$ r tabel kemudian jika nilai dari r hitung $<$ r tabel maka kuesioner dianggap tidak valid. Sample yang digunakan yaitu 30 responden dengan nilai signifikansi 5% atau 0,05.

Tabel 1.

Items	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1	0,695		
X2	0,630		
X3	0,550		
X4	0,766	0,339	Valid
X5	0,511		
X6	0,456		
X7	0,455		
X8	0,535		
X9	0,486		
X10	0,490		

X11	0,731		
X12	0,523		
X13	0,643		
X14	0,846		
X15	0,670		
Y1	0,534		
Y2	0,437		
Y3	0,715		
Y4	0,816	0,399	Valid
Y5	0,840		
Y6	0,599		
Y7	0,591		
Y8	0,607		
Y9	0,652		
Y10	0,641		
Y11	0,793		
Y12	0,717		
Y13	0,394		
Y14	0,363		
Y15	0,506		

Berdasarkan tabel tersebut hasil menunjukkan bahwa keseluruhan point pernyataan dikatakan valid. Masing-masing dari pernyataan pada variabel X serta Y mempunyai nilai r-hitung lebih besar dari pada r-tabel 0,339. Hal tersebut berarti seluruh pertanyaan dari variabel yang tertera telah valid.

Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas ini alat ukur dari penelitian menggunakan rumus Alpha Cronbach. Variabel dikatakan reliabel jika angka Cronbach Alpha > 0,7. Sebaliknya, apabila angka perolehan Cronbach Alpha < 0,7 artinya variabel dapat dikatakan tidak reliabel.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Batas Reliabel	Cronbach's Alpha
Layanan Digital (X)	0,70	0,869
Kepuasan Nasabah (Y)	0,70	0,875

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel layanan digital bernilai Cronbach's Alpha sebesar 0,869 yang berarti > 0,7. Begitupula variabel kepuasan nasabah bernilai Cronbach's Alpha yakni 0,875 yang memiliki arti nilai tersebut > 0,7. Oleh karenanya dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner dianggap reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Normalitas

Uji normalitas mempunyai tujuan agar diketahuinya data yang terkumpul berdistribusi normal atau tidak. Apabila angka dari signifikansi yang diperoleh > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal, sedangkan bila nilai yang diperoleh < 0,05 artinya nilai residual tidak normal.

**Tabel 3. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

Unstandardized Residual

N		34
Normal Parameters	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,50338323
Most Extreme Differences	Absolute	,139
	Positive	,139
	Negative	-,050
Kolmogorov-Smirnov Z		,139
Asymp Sig. (2-tailed)		,093

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Merujuk kepada hasil dari uji normalitas diatas di peroleh nilai signifikansi $0,093 > 0,05$ maka dapat diperoleh kesimpulan yakni nilai residual berdasarkan tabel diatas berdistribusi normal.

Linearitas

Menurut (Sugiyono 2015) Uji linearitas dipakai untuk mengetahui korelasi linear atau tidaknya antara variabel independen dengan variabel dependen secara signifikan. Dasar penilaian yang diambil dari hasil uji linearitas :

Apabila angka Signifikansi deviation from linearity $> 0,05$ artinya adalah terdapat hubungan linear dari variabel bebas dengan variabel terikat. Serta jika angka perolehan $< 0,05$ tidak terletak linearitas antar variabel.

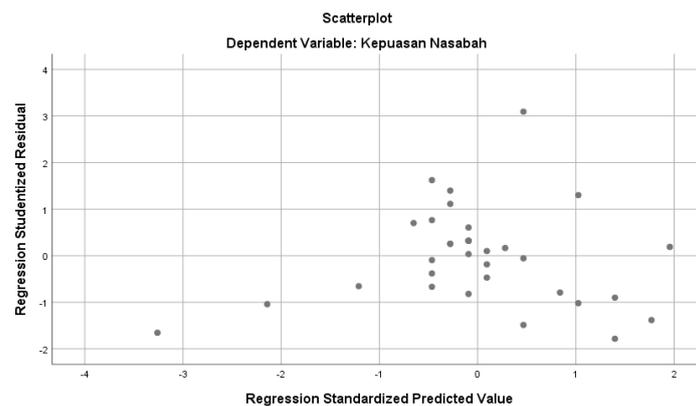
Tabel 4. Uji Linearitas

			ANOVA				
			Sum of squares	df	Mean square	F	Sig
Agresivitas Religiusitas	Between	(Combined)	728,853	14	52,061	4,058	,003
	Groups	Linearity	567,586	1	567,586	44,240	,000
		Deviation from Linearity	161,268	13	12,405	,967	,513
	Within groups		243,764	19	12,830		
Total		972,618	33				

Berdasar pada hasil uji linearitas didapatkan angka Signifikansi yakni $0,513 > 0,05$ berdasar perolehan tersebut dapat diambil kesimpulan antara variabel layanan digital (X) dengan variabel kepuasan nasabah (Y) terdapat hubungan yang linear.

Uji Heterokedastisitas

Menurut (Ghozali 2018) heteroskedastisitas mempunyai tujuan untuk mengetes apakah bentuk regresi terjadi ketidaksamaan varian juga residual pada satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Dasar dalam pengambilan keputusan dalam uji heterokedastisitas grafik scatterplot menurut (Ghozali 2018) yakni jika tidak ditemukan dengan pola bentuk yang jelas, serta titik yang ada menyebar mulai di atas juga di bawah angka nol yang terdapat pada sumbu Y, artinya tidak terdapat heterokedastisitas



Gambar Uji Heterokedastisitas

Pada gambar diatas terlihat titik tidak berkumpul di satu tempat tertentu saja tapi menyebar diatas serta dibawah angka 0 yang terletak di sumbu Y dan penyebaran titik tidak menunjukan suatu gambar maupun pola. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heterokedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana mempunyai tujuan menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah linear atau tidak.

Tabel 5. Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,513	7,008		1,786	,084
Layanan Digital (X)	,773	,115	,764	6,696	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Merujuk kepada hasil diatas di dapat nilai constant (a) 12,513 , kemudian nilai X (b) yakni 0,773 maka di dapat persamaan regresi yaitu:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 12,513 + 0,773X$$

Dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta 12,513 yaitu nilai konsisten variabel partisipasi
2. Nilai dari koefisien regresi X yaitu 0,773 mengartikan di setiap penambahan 1 satuan nilai X akan terjadi peningkatan variabel Y sebesar 0,773. Hal itu dapat mengartikan bahwa koefisien regresi bernilai positif. Berdasar pemaparan tersebut didapat kesimpulan yakni variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

Berdasar kepada hasil uji tersebut di peroleh angka signifikansi $0,000 < 0,05$ yang menjelaskan bahwa variabel layanan digital berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Diperoleh juga nilai t hitung yakni $6,696 > 2,03$. Maka diperoleh kesimpulan variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

Koefisien Determinasi

Tujuan dari dilakukannya uji yakni untuk mengetahui seberapa jauhkah kemampuan dari suatu bentuk model untuk menjelaskan variabel dependen. Jika hasil menunjukan nilai R Square yang kecil, artinya hal itu menunjukan kemampuan dari variabel X menerangkan pada variabel Y sangat terbatas.

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R. Square	Std. Error of the Estimate
1	,764 ^a	,584	,571	3,558

a. Predictors : Layanan Digital

b. Dependent Variabel : Kepuasan Nasabah

Berdasar hasil uji diatas didapat nilai R Square yakni 0,584. Dilihat dari klasifikasinya angka tersebut berada di rentang nilai yang menyatakan bahwa korelasi kuat. Hal ini menyatakan bahwa variabel dependen kepuasan nasabah (Y) dapat dijelaskan sebesar 58,4% oleh variabel independen layanan digital (X) sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Uji t

Uji statistik t ini memperlihatkan pengaruh dari satu variabel bebas menjelaskan variabel terikat seberapa jauhkah pengaruhnya. Uji t memiliki nilai signifikansi $\alpha = 5\%$. Adapun dasar dari pengambilan keputusan dalam uji t yakni apabila signifikansi $t < 0.05$ berarti bahwa H1 diterima, yang menyebutkan bahwa variabel bebas secara signifikan memiliki pengaruh kepada variabel terikat (Ghozali, 2016).

Tabel 7. Uji t

Model	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	12,513	7,008			1,786	,084
Layanan digital	,773	,115	,764		6,696	,000

a. Dependent Variabel : Kepuasan nasabah

merujuk kepada tabel diatas diperoleh angka dari nilai t hitung yakni $6,696 > 2,307$ serta didapat angka signifikansi $0,000 < 0,05$. Merujuk kepada hasil uji tersebut didapat kesimpulan yakni H0 ditolak sedangkan H1 diterima dengan hasil akhir bahwa hadirnya layanan digital (X) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Pembahasan

Layanan Digital Bni Sprint terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasar hasil penelitian yang dilakukan, dimensi Kemudahan Penggunaan mendapatkan nilai mean sebesar 19,5 dengan standar deviasi 2,4 atau 78,1% dari nilai mean. Hal ini mengartikan bahwa layanan digital Bni Sprint yang terdapat di Bank Bni kantor cabang JPK Bandung dalam pengoperasiannya telah menerapkan dimensi kemudahan penggunaan, sehingga dari pihak bank telah memberikan layanan digital sesuai dengan kebutuhan nasabah demi terciptanya kepuasan nasabah.

Dimensi Kualitas informasi mendapatkan nilai mean sebesar 19,8% dengan standar deviasi 1,6 atau 79,5% dari nilai mean. Hal ini mengartikan bahwa layanan digital Bni Sprint yang terdapat di Bank Bni kantor cabang JPK Bandung dalam pengoperasiannya telah menerapkan dimensi kualitas informasi, sehingga nasabah bisa menerima informasi yang berkualitas sesuai dengan yang dibutuhkan. Hal ini mampu mendorong pihak bank dalam mencapai kepuasan nasabah.

Dimensi Efisiensi mendapatkan nilai mean sebesar 21,1 dengan standar deviasi 2,3 atau 84,3% dari nilai mean. Hal ini mengartikan bahwa layanan digital Bni Sprint yang terdapat di Bank Bni kantor cabang JPK Bandung dalam pengoperasiannya telah menerapkan dimensi efisiensi, dengan dihidirkannya layanan digital mampu menghemat waktu serta tenaga nasabah sehingga memici kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan.

5. Penutup

Kesimpulan

Berdasar pada pemaparan serta hasil uji penelitian yang telah dijelaskan mengenai pengaruh layanan digital BNI Self service pasbook printer (Sprint) terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI cabang Jalan Perintis Kemerdekaan Bandung, telah didapat kesimpulan yakni :

Merujuk pada hasil dari uji t yakni didapat angka signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ serta hasil dari t hitung lebih besar dari t tabel yakni $6,696 > 2,037$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Adapun H_1 menerangkan bahwa variabel Layanan digital bank (X) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Kemudian hasil dari uji koefisien determinasi menunjukkan hasil R Square sebesar 0,584 atau 58,4%. Artinya variabel layanan digital (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 58,4%. Berdasarkan hasil penelitian diatas yang dilakukan dengan menggunakan beberapa uji menunjukkan hasil akhir bahwa layanan digital (X) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).

Saran

Merujuk kepada pembahasan serta hasil yang telah diuraikan pada penelitian ini didapat fakta bahwa layanan digital BNI Sprint sangat penting peranannya bagi Bank guna tercapainya kepuasan nasabah. Penulis merangkum beberapa saran diantaranya :

1. Untuk pihak bank, perbankan saat ini perlu berfokus pada pengadaan serta pengembangan layanan digital BNI Sprint guna terbantunya nasabah yang ingin cek mutasi rekening serta cetak buku tabungan dan rekening koran secara lebih cepat dan efisien.
2. Saran untuk nasabah yakni agar kedepannya dapat lebih memanfaatkan tersedianya layanan digital bank dikarenakan dengan menggunakan layanan digital akan lebih memberikan kemudahan dalam penggunaan serta lebih efisien sehingga dapat menghemat waktu serta tenaga.
3. Adapun saran untuk peneliti selanjutnya bahwa penelitian ini hanya terpaku pada layanan digital sebagai variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Diluar itu masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah selain dari layanan digital.

Daftar Pustaka

- Amrowani. 2020. "Pengaruh Kualitas Peayanan Digital Terhadap Kepuasan Driver Grab di kota Mataram."
- Bonang, D. 2017. "Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Sikap Nasabah Bank Syariah Di Kota Mataram." *Jurnal Ekonomi Syariah (Iqtishaduna)* VIII:159–71.
- Claretta, Dyva, and Vaneysa Putri Riduwan. 2022. "Strategi Humas SSC Kacapiring Surabaya Dalam Era Digitalisasi Pada Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS)* 2(3):251–53.
- Danang, Sunyoto. 2013. "Metodologi Penelitian Akuntansi."
- Ghozali. 2016. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program."
- Ghozali. 2018. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS."
- Hartono, Jogiyanto. 2014. "Metode Penelitian Bisnis."
- Hernando, Yogi, Havis Aravik, and Fadilla. 2022. "Strategi Pemasaran Tabungan Btn Emas Ib Pada Masa." 447–62.
- Indrasari, Meithiana. 2019. "Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan."
- Kuswanto, Agung. 2020. "Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Administrasi Desa/SMART." *Economic Education Analysis Journal* 9(2):348–65. doi: 10.15294/eeaj.v9i2.38999.
- Liung, Hon, and Tantri Yanuar Rahmat Syah. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Di Moderasi Harga." *Jurnal Ekonomi* 8 (2)(9).
- Mamun, Sukron, and Tri Hadmiatin Ningsih. 2021. "Implementasi Strategi Layanan Teknologi

- Digital Banking Dan Service Quality Dalam Perspektif Nasabah Pada Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)." *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 6(02):223–33. doi: 10.37366/jespb.v6i02.249.
- Melnychenko, Svitlana, Svitlana Volosovych, and Yurii Baraniuk. 2020. "Dominant Ideas of Financial Technologies in Digital Banking." *Baltic Journal of Economic Studies* 6(1):92. doi: 10.30525/2256-0742/2020-6-1-92-99.
- Putri, Nada Dwi Putri Dwi, Dewiana Novitasari, Teguh Yuwono, and Masduki Asbari. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Journal Of Communication Education* 15(1):1267–83. doi: 10.58217/joce-ip.v15i1.226.
- Rusiadi., Subinatoro, N dan Hidayat, R. 2017. "Metode Penelitian. Manajemen, Akuntansi Dan Ekonomi Pembangunan. Konsep, Kasus Dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos Dan Lisrel."
- Sugiyono. 2015. "Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D). Alfabeta."
- Sugiyono. 2017. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Alfabeta."
- Sugiyono. 2018. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Alfabeta."