



PENGARUH TRANSAKSI INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI TANAH ABANG JAKARTA PUSAT

Oleh : *Putri Sarirati dan Rengga Abdi Yuri Aprianda
email : putrisarirati@stimaimmi.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this thesis research is: "To find out the Effect of Internet Banking Transactions on Customer Satisfaction at Bank BRI Tanah Abang, Central Jakarta."

This study uses a quantitative approach using descriptive and associative research types. The population in this study were 5 respondents to customers of Bank BRI Tanah Abang, Central Jakarta. In this study, the number of samples was determined using a saturated sampling formula. So that the sample used was 5 respondents at Bank BRI Tanah Abang, Central Jakarta.

The results of this study indicate that: There is an influence of Internet Banking Transactions (X) on Customer Satisfaction (Y), with the tcount obtained for Internet Banking Transactions (X) of 9,962, while the ttable value for $n = 75$ is 6,349, while the ttable value for $N = 75$ of 1,992. So $6.349 > 1.992$, then H_0 is rejected and H_a is accepted. As for the R Square value of 0.356. This shows that 35.6% of Internet Banking Transactions (X) have an effect on Customer Satisfaction (Y), while the remaining 64.4% are influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Internet Banking Transactions, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Berdasarkan keterangan dari Tampubolon (2009), istilah *electronic banking* merupakan fasilitas perbankan yang ditawarkan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi secara *online* dalam kegiatan yang berkaitan kebutuhan nasabah. Nasabah bisa melakukan kegiatan pembayaran dan pembelian kapanpun dimanapun tanpa batas ruang dan waktu. Berikut ini dari Freddy Rangkuti (2013:12) mengemukakan tentang seberapa tinggi tingkat kepuasan bagi seorang nasabah yang dapat diketahui dari banyak faktor. Faktor tersebut diantaranya adalah tingkat mutu layanan (*service quality*), selanjutnya adalah kualitas produk (*product quality*), kemudian adalah harga (*price*), faktor situasi (*situational factor*) dan yang terakhir adalah faktor pribadi (*personal factor*). Lupiyoadi (2014) menyatakan bahwa faktor yang penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas layanan, kualitas produk, tingkat emosional, harga dan biaya.

STUDI LITERATUR

1. Indikator Internet Banking
Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Clarke (2009), *internet banking* terdiri dari 3 komponen :
 - a. Kepercayaan (*Trust*)
Prioritas bagi seseorang dalam hal menggunakan layanan online dari internet banking adalah memastikan apakah layanan internet banking dapat memberikan kepercayaan dan dapat diandalkan jaringan internet tersebut terutama keamanannya.
 - b. Kemudahan (*Easy of use*)
Manfaat yang sangat menguntungkan bagi nasabah adalah memperoleh kemudahan dalam menggunakan (*user friendly*) layanan internet banking. Kerap kali ditemukan layanan internet banking yang mempersulit bagi penggunaanya. Hal ini tentunya menjadi kendala dan kesulitan yang cukup berarti dan menghabiskan banyak waktu dan tenaga.

* Dosen Sekolah Tinggi Manajemen IMMI

- c. Kualitas informasi (*Information quality*) Salah satu yang dicari nasabah adalah kehandalan dan mutu informasi yang dapat diandalkan. Terutama di masa kini tentunya banyak sekali beredar informasi yang keliru. Layanan internet banking tentunya diharapkan dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi online.

2. Indikator Kepuasan Nasabah
Bagi perusahaan penyedia jasa layanan nasabah maka faktor utama yang harus diperhatikan adalah kepuasan dan keberhasilan nasabah dalam menggunakan layanan yang diberikan perusahaan penyedia jasa keuangan maupun non keuangan. Hal ini penting karena prioritas utama adalah tingkat kepuasan nasabah dalam hal layanan yang diberikan perusahaan.

Dan itu menurut Klotler (2013:16) Indikator kepuasan nasabah :

- a. Kesesuaian Harapan
 - 1) Produk jasa layanan yang diberikan perusahaan haruslah dapat memenuhi keinginan dan harapan nasabah.
 - 2) Mutu layanan yang diberikan perusahaan tentunya adalah sesuatu yang bernilai dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- b. Minat berkunjung kembali
 - 1) Nasabah cenderung akan datang kembali dan memberitahukan kepada rekannya apabila layanan yang diberikan oleh perusahaan adalah sangat baik.
 - 2) Karena pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat baik tentunya hal ini membuat nasabah akan selalu terkesan dan akan datang dan datang kembali.
- c. Kesiediaan merekomendasikan
 - 1) Secara tidak langsung tentunya seorang nasabah akan memberikan rekomendasi bagi semua rekan dan koleganya. Hal ini dikarenakan nasabah mendapatkan layanan yang bermanfaat dan memuaskan.
 - 2) Layanan yang diperoleh nasabah tentunya menjadi hal yang penting bagi kelancaran transaksi. Hal ini menjadi prioritas bagi nasabah untuk selalu memberikan saran untuk menggunakan layanan tersebut bagi orang-orang yang ada di lingkungannya.

Perolehan Uji Statistik SPSS

1. Variabel Transaksi Internet Banking dan Variabel Kepuasan Nasabah

- a) Uji Validitas Variabel Transaksi Internet Banking (X)

Untuk mendapatkan informasi tentang hasil analisis uji validitas dari variabel Transaksi Internet Banking (X) dengan software statistik program SPSS Versi 20 for Windows input data variabel Transaksi Internet Banking yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 75 dengan jumlah soal sebanyak 12 pernyataan sebagai berikut:

Tabel 1 Uji Validitas
Variabel Transaksi Internet Banking (X)

Pernyataan	Transaksi Internet Banking (X)		
	rhitung	r _{tabel n = 75}	Keterangan
1	0.645**	0.224	Valid
2	0.790**	0.224	Valid
3	0.693**	0.224	Valid
4	0.598**	0.224	Valid
5	0.747**	0.224	Valid
6	0.710**	0.224	Valid
7	0.314**	0.224	Valid
8	0.380**	0.224	Valid
9	0.789**	0.224	Valid
1	0.749**	0.224	Valid
0			
1	0.647**	0.224	Valid
1			
1	0.377**	0.224	Valid
2			

Hasil Output SPSS versi 20, 2023

Hasil perolehan angka pada hasil output SPSS versi 20, maka diketahui bahwa variable transaksi internet banking (X) adalah valid. Ini diketahui dari perolehan nilai r_{hitung} yang diperoleh melebihi dari r_{tabel} dengan N adalah 75 sebesar 0.224.

- b) Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Informasi tentang perolehan nilai variable hasil analisis uji validitas dari variabel Kepuasan Nasabah (Y) didapatkan dari program SPSS, maka diperoleh variable kepuasan nasabah dengan total N sebesar 75 adalah :

Tabel 2
Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)
Pernyataan Kepuasan Nasabah (Y)

Pernyataan	Kepuasan Nasabah (Y)		
	r _{hitung}	r _{tabel n = 75}	Keterangan
1	0.365**	0.224	Valid
2	0.574**	0.224	Valid
3	0.301**	0.224	Valid
4	0.421**	0.224	Valid
5	0.491*	0.224	Valid
6	0.607**	0.224	Valid
7	0.424**	0.224	Valid
8	0.468**	0.224	Valid
9	0.551**	0.224	Valid
10	0.622**	0.224	Valid
11	0.322**	0.224	Valid
12	0.348**	0.224	Valid

Hasil Output SPSS versi 20, 2023

Melihat hasil data olahan diatas, dengan mengamati setiap variable kepuasan nasabah (Y) valid. Ini diketahui dari perolehan nilai r_{hitung} yang diperoleh melebihi dari r_{tabel} dengan N adalah 75 sebesar 0.224.

2. Uji Reliabilitas

a) Uji Reliabilitas Variabel Transaksi Internet Banking (X)

Tabel 3 Uji Reliabilitas
Variabel Transaksi Internet Banking (X)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	12

Hasil Output SPSS versi 20, 2023

Dengan mengamati hasil uji, maka akan didapatkan variabel Transaksi Internet Banking (X) dengan nilai r_{tabel} 0.224, sementara untuk nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,859, maka diperoleh nilai r_{alpha} lebih tinggi senilai $0,859 > 0.224$. Diperoleh nilai variabel Transaksi Internet Banking (X) adalah **Reliabel**.

b) Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4 Uji Reliabilitas
Variabel Kepuasan Nasabah (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,658	12

Hasil Output SPSS versi 20, 2023

Berdasarkan pengamatan hasil output SPSS versi 20, variable kepuasan nasabah (Y) didapatkan bobot sebesar r_{tabel} 0.224. Sementara diperoleh bobot senilai 0,658 untuk *Cronbach's Alpha*. Dengan demikian didapatkan r_{alpha} lebih tinggi atau $0,658 > 0,244$. Variable kepuasan nasabah (Y) adalah **Reliabel**.

PEMBAHASAN PENELITIAN

Uji Regresi Linear Sederhana

Perolehan nilai statistik SPSS versi 20, yang didapat adalah

Tabel. 5

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	40,164	2,261		17,765	,000
1 Transaksi Internet Banking (X)	,305	,048	,596	6,349	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil Output SPSS versi 20, 2023

Berikut ini adalah hasil output dari persamaan regresi linier yaitu :

1. Bobot persamaan regresi dari variable Transaksi Internet Banking (X), adalah 40.164 . Ini artinya apabila variabel akan bertambah 1 satuan, maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) akan bertambah senilai 40.164.
2. Bobot persamaat regresi dari variabel Transaksi Internet Banking (X) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) yaitu 0.305. Ini menyatakan bahwa jika variabel Transaksi Internet Banking (X) naik 1 satuan akan meningkatkan variabel Kepuasan Nasabah (Y) yaitu 0.305, apabila Transaksi Internet Banking (X) dianggap konstan.

Hipotesis

Pengaruh Transaksi Internet Banking (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Apabila diamati output persamaan yang dihasilkan dari SPSS versi 20, t_{hitung} untuk variabel X (Transaksi Internet Banking) senilai 6.349, dan untuk t_{tabel} untuk N = 75 senilai 1.992. Maka $6.349 > 1.992$, dengan demikian didapatkan untuk Transaksi Internet Banking (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Koefisien Determinasi

Tabel 6
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.596 ^a	.703	.347	3,35046

a. Predictors: (Constant), Transaksi Internet Banking (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil Output SPSS versi 20, 2023

Mengamati hasil output SPSS versi 20, telah diuji untuk melihat ketiga variable maka akan didapatkan bobot untuk nilai R Square adalah 0.703. Pernyataan tersebut menyiratkan 70.3% Transaksi Internet Banking (X) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y), sedangkan sisanya sebesar 29.7% dipengaruhi faktor lain.

Interprestasi Hasil

Berdasarkan hasil output persamaan statistik SPSS versi 20, diatas, maka akan didapatkan nilai untuk tiap-tiap *coefficients* adalah untuk Transaksi Internet Banking terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah Bank BRI Tanah Abang Jakarta Pusat. Penelitian ini melibatkan 75 orang responden yakni karyawan Bank BRI Tanah Abang Jakarta Pusat. Kemudian untuk menguji hipotesis digunakan uji t.

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas Transaksi Internet Banking (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y), karena nilai t_{hitung} yang diperoleh untuk Transaksi Internet Banking (X) sebesar 6.349, sedangkan nilai t_{tabel} untuk N = 75 sebesar 1.992. Jadi $6.349 > 1.992$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan untuk nilai R Square sebesar 0.356. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 35.6% Transaksi Internet Banking (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y), sedangkan sisanya sebesar 64.4% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan pada bab hasil analisa dan pembahasan mengenai “Pengaruh Transaksi Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Tanah Abang Jakarta Pusat”, dari uraian diatas dapat ditarik ringkasan dari penelitian sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa adanya pengaruh Transaksi Internet Banking (X) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y), sebab bobot t_{hitung} terhadap komponen X (Transaksi Internet Banking) senilai yaitu 6.349, sementara itu bobot t_{table} terhadap N = 75 senilai 1.992. Maka $6.349 > 1.992$, maka didapatkan variabel Transaksi Internet Banking (X) memiliki hubungan kepada Kepuasan Nasabah (Y).
2. Untuk persamaa dari output Model Summary sebesar R^2 (R Square) senilai 0.703. Ketentuan tersebut menyatakan adalah senilai 70.3% Fasilitas Kerja berhubungan secara positif untuk kualitas pelayanan sementara untuk faktor lain adalah senilai 29.7% b erhubungan dengan elemen yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2011. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama.
- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. Metode Penelitian Komunikasi Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi. Bandung: Pustaka Setia.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2014. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Arif. Ramdhani. 2011. Penilaian Kinerja. PT. Sarana Panca Karya Nusa. Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badriyah, Mila. 2015. Manajemen Sumber daya Manusia. Bandung: CV Pustaka Setia
- Bangun, Wilson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga. Danang, Sunyoto. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.
- Darodjat, Tubagus Achmad. 2014. Konsep-konsep Dasar Manajemen Personalialia. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Dessler, Gary. 2009. Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Penerbit Indeks. Harahap. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Bumi Aksara.

- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. MANAJEMEN: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: PT Aksara.
2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. cetakan ke-1. Bandung: Alfabeta
- Eko, WidodoSuparno. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber D a y a Manusia. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Erlina, Sri Mulyani, 2007. Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen, Cetakan Pertama USU Press, Medan
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Handoko, T. Hani. 2014. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. BPFE, Yogyakarta.
- Harbani, Pasolong. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV. Alfabeta. Hartatik, Indah Puji. 2014. Buku Praktis Mengembangkan SDM. Yogyakarta: Laksana.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2012. Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indah Hartatik Puji. 2014. Buku Praktis Mengembangkan SDM. Cetakan Pertama. Jogjakarta: Laksana
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Pu blik, Edisi Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mathis Robert, Jackson John. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba empat
- Mudrajad Kuncoro. 2013. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Riduwan dan Sunarto. 2007. Pengantar Statistika. Bandung: CV Alfabeta. Riduwan, Sunarto. 2011. Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis. Cetakan Ke-4 Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Sarwono, Jonathan. 2013. 12 Jurus Ampuh SPSS untuk Riset Skripsi. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Sedarmayanti. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sukmadinata. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Graha Aksara
- Sumadi Suryabrata. 2013. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sutrisno, Edi. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2013. Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis, Penerbit Bandung: Bandung
- Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Veithzal Rivai. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek. Bandung: Rajagrafindo persada.
- Veithzal, Rivai., & Sagala Jauvani. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan . Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Veithzal, Rivai., & Sagala Jauvani. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan (2th ed). Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirawan. 2009. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian. Jakarta: Salemba Empat.
