

PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *SELF-SERVICE TECHNOLOGY* (SST) TERHADAP PERILAKU NASABAH PRIORITAS

(Studi Kasus di PT. Bank Bukopin, Tbk)

Soekma Adie Dharmawan
Universitas Jember
deks.sad@gmail.com

Abstrak

Artikel ini ditulis bertujuan untuk meneliti pengaruh digitalisasi perbankan melalui Self-Service Technology (SST) terhadap perilaku nasabah prioritas di PT. Bank Bukopin, Tbk. Kualitas layanan Self-Service Technology (SST) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Self-Service Technology (SST) dan niat perilaku pelanggan. Objek dalam penelitian ini khususnya kepada nasabah prioritas di PT. Bank Bukopin, Tbk yang menggunakan layanan Self-Service Technology (SST). Penelitian ini menggunakan analisis faktor eksploratori untuk mengetahui faktor apa saja dari layanan Self-Service Technology (SST) yang memiliki pengaruh kuat terhadap perilaku nasabah prioritas di PT. Bank Bukopin, Tbk. Setelah dilakukan analisis faktor untuk mereduksi faktor-faktor yang ada sebagai variabel independen, kemudian dilakukan analisis menggunakan model statistik parametrik regresi linier berganda. Uji F dan uji t juga dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen baik secara simultan maupun parsial terhadap perilaku nasabah prioritas PT. Bank Bukopin, Tbk sebagai variabel dependen.

Kata Kunci: *Self-Service Technology* (SST), Nasabah Prioritas, Perilaku Pelanggan, Analisis Eksploratori.

Abstract

This article was written aimed at examining the effect of banking digitalization through Self-Service Technology (SST) on priority customer behavior at PT. Bank Bukopin, Tbk. The quality of Self-Service Technology (SST) services has a positive and significant effect on the satisfaction of Self-Service Technology (SST) and customer behavior intentions. Objects in this study especially to priority customers at PT. Bank Bukopin, Tbk, which uses Self-Service Technology (SST) services. This study uses exploratory factor analysis to determine what factors of Self-Service Technology (SST) services have a strong influence on priority customer behavior at PT. Bank Bukopin, Tbk. After factor analysis to reduce the existing factors as independent variables, then analyzed using parametric statistical models of multiple linear regression. F test and t test were also conducted in this study to determine the effect of independent variables both simultaneously and partially on the behavior of priority customers of PT. Bank Bukopin, Tbk as the dependent variable.

Keywords: *Self-Service Technology* (SST), Priority Customer, Customer Behavior, Exploratory Analysis.

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis di era globalisasi saat ini sangat ketat yang ditandai dengan kemajuan perekonomian global yang dapat mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Perbankan merupakan salah satu industri jasa yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara

untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perkonomian yang bersifat produktif.

Untuk menjawab tantangan globalisasi tersebut, dimana saat ini Indonesia sedang bergerak menuju era digitalisasi dengan mengikuti perkembangan teknologi khususnya di bidang ilmu teknologi informasi. Dengan teknologi membuat proses produksi, pemasaran, distribusi barang dan jasa menjadi efektif dan efisien. Perkembangan teknologi banyak dimanfaatkan dalam dunia perbankan, pemasaran, promosi, sampai dengan alat bantu transaksi yang berbasis teknologi. Perkembangan teknologi tidak hanya berpengaruh terhadap perkembangan produk teknologi saja, tetapi saat ini hampir seluruh lini bisnis memanfaatkan teknologi informasi dengan tujuan meningkatkan bisnis proses yang lebih efektif dan efisien.

Sektor perbankan tidak luput dari pengaruh perkembangan teknologi. Saat ini dunia perbankan berlomba-lomba mengembangkan baik produk ataupun layanan berbasis teknologi. Saat ini, layanan perbankan dengan sentuhan digitalisasi seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *sms banking*, *internet banking*, *mobile banking*, pemanfaatan media sosial sebagai alat pemasaran, sampai dengan produk digital dikembangkan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perbankan untuk kemudahan para nasabahnya. *Automatic Teller Machine (ATM)*, *sms banking*, *internet banking*, *mobile banking* dalam perkembangannya dikenal sebagai *Self-Service Technology (SST)* di sektor perbankan.

Perkembangan teknologi tersebut banyak memberikan pengaruh terhadap adanya perilaku konsumen, dari perilaku konsumen yang bertransaksi secara konvensional mulai bergeser menjadi perilaku konsumen yang bertransaksi secara digital. Terlepas dari perkembangan teknologi tersebut, layanan perbankan secara konvensional dengan sentuhan *humanisme* masih dapat ditemui di seluruh perbankan di Indonesia, salah satu yang menjadi produk layanan unggulan perbankan adalah layanan nasabah prioritas. Nasabah prioritas adalah nasabah golongan *prime customer* yang diberikan perlakuan khusus oleh bank dikarenakan memenuhi kriteria tertentu dengan melakukan penempatan dana dengan jumlah tertentu sesuai ketentuan masing-masing bank. Adapun manfaat menjadi nasabah prioritas adalah diberikan pelayanan di ruang layanan khusus, bebas antrian dalam melakukan transaksi perbankan di kantor bank, diberikan layanan *pick up service* secara khusus, dan lainnya. Nasabah prioritas dalam melakukan transaksi perbankan tidak lepas dari pelayanan yang diberikan oleh *banking staff* secara eksklusif.

Lin dan Hsieh (2006) mengemukakan bahwa kualitas layanan *Self-Service Technology (SST)* yang dirasakan oleh pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan *SST* dan niat perilaku *SST*. Demikian juga Iqbal, Hassan dan Habibah (2017) berdasarkan hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan *SST* dan niat perilaku pelanggan. Namun hasil penelitian tersebut diujikan kepada pelanggan umum para pengguna *Self-Service Technology (SST)* sebagai objek penelitiannya.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya tersebut, peneliti bermaksud untuk mengembangkan dengan melakukan penelitian pengaruh *Self-Service Technology (SST)* terhadap perilaku nasabah prioritas di sektor perbankan. Peneliti ingin menyelidiki apakah digitalisasi perbankan melalui *Self-Service Technology (SST)* dapat berpengaruh terhadap perilaku nasabah prioritas yang selama ini diperlakukan dan dilayani secara khusus oleh *banking staff* dalam melakukan transaksi perbankannya.

Penelitian ini akan dilakukan untuk menyelidiki pengaruh digitalisasi perbankan melalui *Self-Service Technology (SST)* terhadap perilaku nasabah prioritas khususnya di PT. Bank Bukopin, Tbk.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka permasalahan yang menjadi perhatian utama adalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh terhadap perilaku nasabah prioritas?
2. Apakah fasilitas *sms banking* berpengaruh terhadap perilaku nasabah prioritas?
3. Apakah fasilitas *internet banking* berpengaruh terhadap perilaku nasabah prioritas?
4. Apakah fasilitas *mobile banking* berpengaruh terhadap perilaku nasabah prioritas?

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap perilaku nasabah prioritas?
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh fasilitas *sms banking* terhadap perilaku nasabah prioritas?
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh fasilitas *internet banking* terhadap perilaku nasabah prioritas?
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh fasilitas *mobile banking* terhadap perilaku nasabah prioritas?

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian dapat memberikan informasi kepada PT. Bank Bukopin, Tbk atau pihak umum lainnya yang dapat dijadikan bahan kajian atas pengaruh pengembangan digitalisasi perbankan melalui fasilitas *Self-Service Technology (SST)* terhadap perilaku nasabah prioritas.
2. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan apakah layanan prioritas dapat terus dikembangkan atau tidak, sejalan dengan adanya pengembangan digitalisasi perbankan melalui *Self-Service Technology (SST)*.
3. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

METODOLOGI

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di perusahaan PT. Bank Bukopin, Tbk di seluruh cabang di Indonesia. Penelitian akan dilaksanakan selama 3 bulan yaitu dari bulan Oktober 2018 sampai dengan Desember 2018.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang dikuantitatifkan. Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data primer yang diperoleh dengan metode pengumpulan data terstruktur (*structured data collection*), yaitu pengumpulan data melalui penyampaian kuisisioner formal yang menyajikan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun secara teratur terlebih dahulu (Malhotra dan Dash, 2009). Kuisisioner yang digunakan menggunakan skala Likert dimana skala Likert berhubungan dengan pernyataan sikap responden terhadap fasilitas *Self-Service-Technology (SST)*. Setiap butir pertanyaan dalam kuisisioner tersebut dilengkapi beberapa alternatif jawaban dengan skor numerik (angka), yaitu angka 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan angka 5 (sangat setuju).

Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Metode *non-probability sampling* artinya bahwa tidak semua anggota populasi memiliki peluang untuk menjadi sampel (Cooper dan Schindler, 2008). Metode *non-probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu metode pemilihan sampel yang disesuaikan dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Adapun kriteria sampel yang ditentukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nasabah Prioritas PT. Bank Bukopin, Tbk selindo
2. Nasabah Prioritas yang setidaknya menggunakan minimal satu layanan *Self-Service Technology (SST)*
3. Nasabah Prioritas dengan usia diatas 17 tahun sampai dengan 60 tahun.

Variabel dan Indikator

Variabel dapat diartikan sebagai sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian yang mempunyai nilai bervariasi (Antara, 2006). Variabel pada penelitian ini terbagi atas dua, yaitu variabel terikat (*dependent*) yaitu niat perilaku nasabah prioritas PT. Bank Bukopin, Tbk untuk menggunakan *Self-Service Technology (SST)*. Adapun variabel bebas (*independent*) yaitu Fasilitas *SST* membuat nasabah dapat melakukan transaksi secara personal, Biaya transaksi layanan *SST* sama dengan biaya transaksi layanan di kantor bank, Fitur yang disediakan pada Fasilitas *SST* memenuhi kebutuhan transaksi nasabah, Fasilitas *SST* aman digunakan, Fasilitas *SST* memiliki risiko yang rendah, Fasilitas *SST* tidak disalahgunakan oleh bank, Fasilitas *SST* dapat menyediakan laporan atau informasi perbankan yang dibutuhkan nasabah, Fasilitas *SST* dapat melayani kebutuhan nasabah 24 jam dalam seminggu, Fasilitas *SST* dikembangkan untuk menyelesaikan transaksi perbankan dengan cepat, efektif dan efisien, Fasilitas *SST* sangat mudah digunakan, Fasilitas *SST* dapat diandalkan, Fasilitas *SST* tidak pernah

gagal, Fasilitas *SST* dapat diakses diluar jam operasional kerja bank, Fasilitas *SST* memberikan kebebasan bertransaksi kapan saja dimana saja, Fasilitas *SST* lebih mudah digunakan daripada harus berinteraksi dengan petugas bank.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis faktor eksploratori dan deskriptif yang dibantu dengan program SPSS. Analisis faktor eksploratori digunakan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memiliki pengaruh yang kuat terhadap niat perilaku nasabah prioritas di PT. Bank Bukopin, Tbk untuk menggunakan fasilitas *Self-Service Technology (SST)*. Setelah dilakukan analisis faktor untuk mereduksi faktor-faktor yang ada sebagai variabel independen, maka selanjutnya akan dilakukan analisis dengan menggunakan model statistik parametrik Regresi Linier Berganda. Untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen akan dilakukan Uji F. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen akan dilakukan Uji t.

Uji Instrumen Penelitian

Suyanto (2011) mengatakan bahwa agar data-data yang dikumpulkan handal, instrumen penelitian harus valid dan *reliable* sehingga dilakukan pengujian sebagai berikut:

- a. Uji Validitas, untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang digunakan adalah *valid*. Instrumen penelitian yang *valid* adalah instrumen yang benar-benar mampu mengukur variabelnya
- b. Uji Reliabilitas, untuk mengukur butir-butir pertanyaan yang merupakan indikator dari variabel/konstruk. Butir pertanyaan dikatakan *reliable* (handal) bila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten

Model analisis ini akan menghasilkan nilai parameter model penduga yang sah bila memenuhi asumsi klasik. Karena itu estimasi yang digunakan adalah metode kuadrat terkecil yang bersifat BLUE (*Best, Linier, Unbiased, Estimation*). Penyimpangan asumsi klasik akan menimbulkan masalah dalam regresi, seperti standar kesalahan setiap koefisien yang diduga sangat berpengaruh tidak dapat dideteksi. Akibatnya, estimasi koefisien menjadi kurang akurat yang dapat menimbulkan interpretasi dan kesimpulan yang selalu salah.

Pengujian terhadap penyimpangan asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri:

- a. Uji Normalitas, untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi normal/ mendekati normal.
- b. Uji Multikolinieritas, untuk menguji ada tidaknya korelasi antar variabel bebas pada model regresi.
- c. Uji Heteroskedastisitas, untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika *variance* tersebut adalah tetap maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Nasabah prioritas sebuah bank merupakan nasabah yang memiliki *previlage* dan layanan-layanan dan perlakuan khusus dalam bertransaksi di bank. Nasabah prioritas ini diperlakukan secara khusus agar loyalitas dari nasabah prioritas terhadap produk yang ditawarkan oleh perbankan. Namun dengan seiring perkembangan jaman dan era globalisasi dalam bentuk perkembangan digitalisasi, bank juga harus mengikuti perkembangan tersebut. Dalam perkembangannya, dunia perbankan mulai melakukan digitalisasi perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Salah satu bentuk digitalisasi perbankan yang nyata saat ini yaitu layanan *Self-Service Technology (SST)* yaitu adanya mesin ATM, internet banking, sms banking, mobile banking, tabungan digital dan lain sebagainya.

Layanan *Self-Service Technology (SST)* diharapkan dapat mempermudah dan tidak membatasi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara *real time* yang dapat dilakukan secara mandiri.

Nasabah prioritas sebagai bagian pelanggan bank yang memiliki perlakuan khusus dari perbankan secara tidak langsung juga akan berhubungan dengan layanan *Self-Service Technology (SST)* tersebut. Atas dasar tersebut penulis ini meneliti apakah penerapan digitalisasi perbankan melalui layanan *Self-Service Technology (SST)* akan berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku nasabah prioritas di PT. Bank Bukopin, Tbk.

Penelitian ini menggunakan metode analisis faktor eksploratori dan deskriptif yang dibantu dengan program SPSS. Analisis faktor eksploratori digunakan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memiliki pengaruh yang kuat terhadap niat perilaku nasabah prioritas di PT. Bank Bukopin, Tbk untuk menggunakan fasilitas *Self-Service Technology (SST)*. Setelah dilakukan analisis faktor untuk mereduksi faktor-faktor yang ada sebagai variabel independen, maka selanjutnya akan dilakukan analisis dengan menggunakan model statistik parametrik Regresi Linier Berganda. Untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen akan dilakukan Uji F. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen akan dilakukan Uji t.

KESIMPULAN

Penerapan layanan *Self-Service Technology (SST)* seharusnya memiliki pengaruh terhadap perilaku nasabah prioritas di PT. Bank Bukopin, Tbk. Namun faktor-faktor dari layanan *Self-Service Technology (SST)* apa saja yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap perilaku nasabah prioritas PT. Bank Bukopin, Tbk perlu dilakukan penelitian secara nyata melalui penelitian ini.

KETERBATASAN

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah objek penelitian hanya terbatas pada nasabah prioritas di PT. Bank Bukopin, Tbk yang menggunakan layanan *Self-Service Technology (SST)*, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasi terhadap perilaku nasabah prioritas di semua bank yang ada di Indonesia. Untuk perbaikan dan pengembangan selanjutnya sebaiknya objek penelitian yang dipakai menggunakan metode sampling terhadap beberapa nasabah prioritas di bank lain yang telah menggunakan layanan *Self-Service Technology (SST)*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT. Bank Bukopin, Tbk, nasabah prioritas PT. Bank Bukopin, Tbk yang telah bersedia membantu pelaksanaan penelitian ini dan Ibu Dr. Ika Barokah Suryaningsih, SE., MM. atas bimbingan dalam melakukan penulisan artikel penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper and Schindler, P.S. 2001. *Business Research Methods*. 7th Edn. International edn, Irwin/McGraw-Hill: Singapore
- Iqbal, M.S., Hasan, M.U., dan Habibah, U. 2018. *Impact of Self-Service Technology (SST) Service Quality on Customer Loyalty and Behavioral Intention: The Mediating Role of Customer Satisfaction*. *Cogent Business & Management* (2018), 5: 1423770
- Lin, J.S.C. and Hsieh, P.L. 2006. *The Role of technology Readiness in Customers' Perception and Adoption of Self-Service Technologies*. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 17, Iss 5, pp. 497-517
- Malhotra, P., & Singh, B. 2009. *Determinants of Internet banking adoption by banks in India*. *Internet Research*, 17(3), 323-339. <http://dx.doi.org/10.1108/10662240710758957>
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta