

## **Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Fitur Digital PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Pekanbaru**

**Irfan Mansyur Hulu<sup>1</sup>, Siti Hanifa Sandri<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau

E-mail: sitihanifasandri@umri.ac.id

### **Abstrak**

Penilaian publik terhadap lembaga keuangan dipengaruhi oleh bagaimana masyarakat tersebut memakai produk bank atau pelayanan jasa yang diterima ketika masyarakat bertemu langsung dengan pihak lembaga keuangan terkait. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh tingkat kepuasan pelanggan terhadap fitur digital yang disediakan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Pekanbaru. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan skala likert dan diolah dengan SPSS 21. Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, regresi linier sederhana dan hipotesis. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Hasil hipotesis menyatakan variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, yaitu  $t_{hitung} 19,287 > t_{tabel} 0,196$ . Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Fitur Digital PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kc Pekanbaru. Dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Fitur Digital sebesar 76,2%. Sedangkan sisa 23,8% dipengaruhi variabel bebas lain yang tidak termasuk dalam penelitian yang diteliti.

**Kata Kunci :** *Kepuasan Pelanggan, Fitur Digital, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kc Pekanbaru*

### **PENDAHULUAN**

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi khususnya di sektor perbankan digital, Bank BTN terus berinovasi dalam memberikan layanan yang lebih adaptif dengan kebutuhan nasabah Bank BTN, khususnya yang membutuhkan transaksi cepat. Adapun dalam melayani transaksi perbankan secara digital, bank milik negara itu, antara lain memiliki aplikasi mobile banking BTN, Dari segi mobile banking, BTN Mobile menjadi salah satu layanan *e-channel* yang digemari nasabah karena mudah diakses dan memiliki banyak fitur utama, seperti transfer, pembelian, pembayaran, *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, auto debit system, auto transfer, *ecosystem*, pembukaan tabungan, dan *cardless account*. Dengan fitur transfer, nasabah bisa memindahkan dana ke sesama bank itu dengan limit harian Rp200 juta, limit transaksi Rp100 juta, dan minimal transaksi Rp10 ribu, maupun bank lain dengan limit harian Rp250 juta, limit transaksi Rp50 juta, minimal transaksi Rp10 ribu, dan biaya administrasi Rp6.500. Dengan menggunakan fungsi pembelian, nasabah, antara lain bisa membeli pulsa dan data, pengisian e-voucher hingga pembelian token listrik, sedangkan dari fitur pembayaran nasabah, di antaranya bisa melakukan pembayaran pinjaman BTN, melalui telepon nelson, tiket, multi biller, *virtual account*, pajak daerah, Pegadaian, BPJS, bahkan gas negara. Sedangkan fitur ekosistem dilengkapi dengan BTN Property, *Virtual Branch*, eMitra, dan Rumah Murah.

Penggunaan teknologi digital oleh BTN juga membantu meningkatkan kesadaran dan literasi masyarakat mengenai pentingnya keuangan dan perlindungan diri. Dengan platform digital, kosumen dapat mengakases informasi terkait produk, melakuakn kosultasi online gratis, serta membeli dengan cepat dan mudah. Hal ini membantu meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya perencanaan keungan dan perlindungan diri, serta meningkatkan kemampuan mereka untuk mengelola keuangan secara efektif.

## **TINJAUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

Bank adalah salah satu lembaga penting yang telah membantu masyarakat menyelesaikan masalah keuangan mereka dengan mudah. Bank tidak hanya menangani masalah keuangan tetapi juga memebantu proses transaksi. Bank memudahkan setiap individu untuk mengirim uang secara virtual. Salah satu bank yang sangat populer di kalangan masyarakat adalah Bank BTN. Bank ini mudah ditemukan dengan nomor dan memiliki banyak cabang diseluruh indonesia. Banyak dunia usaha dan universitas yang biasanya mempercayai bank sebagai platform pembayaran untuk berbagai transaksi.

Menurut Kasmir (2004:23) Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya.

Menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Perumusan hipotesis :

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara yang diajukan oleh peneliti yang masih membutuhkan pembuktian kebenarannya melalui uji statistik, adapun hipotesis peneliti yaitu:

- H<sub>1</sub>** : Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap fitur digital dengan penggunaan fitur digital di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kc Pekanbaru
- H<sub>2</sub>** : Terdapat factor-factor tertentu (seperti kemudahan penggunaan, keandalan, dan fitur-fitur tambahan) memiliki pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan terhadap fitur digital PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kc Pekanbaru.

## **METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2017:3) tempat penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal yang objektif. Penelitian ini berlokasi di PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru Jalan Jendral Sudirman No.393, Simpang Empat, Kecamatan. Pekanbru Kota, Kota Pekanbru, Riau.

Jenis penelitian yang dugunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian pendekatan kuantitatif deskripyif yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Metode analisa kuatitatif ini, dimana dalam menganalisis penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana (*Simple*

*Regressioan*). Dalam penelitian ini untuk mengetahui ada tidaknya kepuasan pelanggan terhadap fitur digital PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kc Pekanbaru, terutama para penggunaan fitur *BTN-Mobile* dan seberapa signifikan kepuasan mereka. Bisa menggunakan Uji Validitas dan Reabilitas. Pemilihan metode penulisan ini dikarenakan penulis ingin meneliti sebuah fakta mengenai tinadakan maupun cara yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap fitur digital *BTN-Mobile*.

Adapun analisis data yang dilakukan melalui tahap uji validitas, uji breliabilitas, analisis regresi berganda, uji hipotesis yang terdiri dari uji f (simultan) dan uji t (parsial), dan uji koefisien determinasi. Dengan skala pengukuran menggunakan skala likert. Variabel Independen (X) yaitu Kepuasan Pelanggan dan Variabel Dependen (Y) yaitu Fitur Digital.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Uji Regresi Sederhana

Uji Regresi Linier Sederhana adalah pengujian data yang terdiri dari dua variabel bebas dan variabel terikat, serta terdapat hubungan sebab akibat (pengaruh) antar masing-masing variabel. Secara singkat, kami menggunakan regresi sederhana untuk mengukur sejauh mana pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel terkait (Y). Oleh karena itu, pada Tabel dibawah, kita melihat komponen regresi sederhana.

Model	Unstandardized Coefisients	
	B	Std. Error
Constant	0,198	1.265
Total X	0,197	0,010

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21 (2024)

Dilihat dari rumus persamaan regresi liniernya, tampilannya seperti ini:

$$Y = a+bX$$

$$Y = 0,198+0,197X$$

Untuk menjelaskan tabel diatas, kita dapat menentukan nilai konstanta 0,198. Artinya nilai konsistensi variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,198. Karena koefisien regresi bernilai positif, maka dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

### b. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Jika t (Parsial) Berdasarkan uji t (parsial) dengan analisis regresi diperoleh hasil untuk variabel independen adalah kepuasan pelanggan (X) terhadap fitur digital (Y). Kriteria uji yang digunakan berdasarkan perbandingan t hitung dan t tabel berdasarkan signifikan 0,05 dan derajat kebebasan  $df = n-k-1 = 120-1-1 = 118$  (di mana n adalah dataset dan k adalah variabel independen) Saya memiliki. Oleh karena itu, t tabel yang diperoleh dari tabel statistik di adalah 0,196. Jika t hitung < t tabel maka  $H_0$  ditolak. Secara parsial dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.198	1.265		.156	.876
	TotalX	.197	.010	.873	19.287	.000

a. Dependent Variable: TotalY

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21 (2024)

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel} = H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yaitu variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dari hasil analisis menggunakan program SPSS versi 21 dapat diketahui bahwa hasil dari uji t untuk variabel kepuasan pelanggan (X) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 19.287 dengan ini nilai probabilitas sebesar 0. Nilai probabilitas  $0 < 0,05$  dengan menggunakan signifikan ( $\alpha$ ) 0,05, maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 0,196 dengan demikian,  $t_{hitung}$  (19.287)  $>$   $t_{tabel}$  (0,196). Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap fitur digital PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kc Pekanbaru. Dari hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yaitu variabel kepuasan pelanggan terhadap fitur digital PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kc Pekanbaru.

### c. Uji Hipotesis Simultan (Uji f)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1688.161	1	1688.161	371.970	.000 <sup>b</sup>
	Residual	526.458	116	4.538		
	Total	2214.619	117			

a. Dependent Variable: TotalY

b. Predictors: (Constant), TotalX

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21 (2024)

Untuk menentukan  $F_{tabel}$  dengan rumus sebagai berikut :  
 $F(k : n - k) = f(2 : 130)$  sehingga diperoleh nilai  $F_{tabel}$  3,07 (Junaidi, 2010). Berdasarkan tabel 4.10 diketahui nilai Sig untuk pengaruh  $X_1$  dan Y sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan nilai  $F_{hitung}$   $371.970 > 3,07$  sehingga dapat disimpulkan  $H_3$  diterima yang berarti terdapat pengaruh yang

positif dan signifikan antar kepuasan pelanggan terhadap fitur digital PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kc Pekanbaru.

#### d. Detrminasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.873 <sup>a</sup>	.762	.760	2.130

a. Predictors: (Constant), TotalX

b. Dependent Variable: TotalY

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21 (2024)

Berdasarkan tabel 4.9 hasil analisis koefisien determinan diatas diperoleh nilai *R square* sebesar 0,762 artinya kepuasan pelanggan terhadap fitur digital PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kc Pekanbaru sebesar 76,2%. Sisanya sebesar 23,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai kepuasan pelanggan terhadap fitur digital. Dengan menggunakan metode deskriptif dan statistik dengan menggunakan software SPSS versi 21 ditarik kesimpulan bahwa. Ada hubungan positif antara tingkat kepuasan pelanggan dengan penggunaan fitur digital yang disediakan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kc Pekanbaru. Artinya, semakin tinggi kepuasan pelanggan terhadap fitur digital, semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakan fitur tersebut. Ini menunjukkan dengann hasil  $t_{hitung}$  ini adalah 19,287 dapat diketahui lebih besar dari  $t_{tabel}$  yang berjumlah 0,196. Selanjutnya hasil uji analisis linier sederhana menunjukkan nilai sig 0 dan sig  $\leq 0,05$  maka H1 diitolak. Angka ini juga sesuai dengan hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan nilai R-squared sebesar 0,762. Kami menemukan ada dampak 76,2% antara kepuasan pelanggan dengan fitur digital. Namun sisanya sebesar 23,8% dipengaruhi oleh variabel independen lain yang tidak diamsukkan dalam penelitian yang diteliti.

### DAFTAR PUSTAKA

- Nugraha, A. R., Zulkarnain, Z., & Sulistyowati, L. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Layanan M-Banking Dan Dampaknya Terhadap Minat Memiliki Produk Lain Di Pt Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(2), 116-127.
- Ronny, R., Ilfitriah, A. M., & Nurhadi, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 5(3), 389-406.

- Aritonang, R. Y., & Afifah, I. N. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan M-Banking Pada Pt Bank Sumut Kc Kisaran. *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (KONSEP)*, 2(1), 450-458.
- Rahmawati, I., Sa'adah, L., & Ningrum, E. F. (2022). Analisis Pengaruh Penggunaan E-Banking Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kecamatan Jombang. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)*, 6(2), 406-419.
- Harefa, K. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 3(2), 211-219.
- Susanti, S., Fasa, M. I., Suharto, S., & Fachri, A. (2021). ANALISIS KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH. *Indonesian Journal of Accounting and Business*, 3(1), 13-27.
- Utama, A. P., & Trisnawati, N. (2023). Analisis Citra Bank Sebagai Mediator Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(6), 2318-2335.
- Supriyanto, M. (2015). Analisis Pengaruh Servqual, Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen Terhadap Customer Loyalty (Study Kasus pada PT. Bank Tabungan Negara Madiun). *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi Bisnis*, 4(2), 36-55.
- Pranantha, E. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.
- Sari, P. F., Dellia, P., Azizi, A. F., Mashitoh, P. A., Iriansyah, M. D. P., & Sa'adah, L. (2024). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M-BANKING BRIMO PADA MAHASISWA UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(4), 7608-7614.
- Farid, M. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 1(11), 14767.
- Mulyadi, A. A., Wijoyo, S. H., & Az-Zahra, H. M. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Jenius Menggunakan Model ES-Qual dan E-Recs-QUal (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi Jenius Kota Malang). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(6), 1145-1154.
- Agustini, N. L. P. L. E. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan M-Banking Livin By Mandiri di Kabupaten Karangasem* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Adelia, K. T., & Diatmika, I. P. G. (2024). Pengaruh Faktor Psikologis, Biaya Administrasi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 15(01), 213-225.
- Ifani, Y., Navanti, D., & Sumantyo, F. D. S. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan M Banking KB Star Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank KB Bukopin Tbk Cabang Bekasi. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 4(2), 148-162.
- Ralina, T. (2013). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Importance-Performance Analysis Pada Pdam Tirta Marta Yogyakarta. *JURNAL ILMIAH GEMA EKONOMI*, 3(1), 213-224.
- Rosidi, M., & Noviani, L. (2022). Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Kinerja Keuangan PT. Bank Tabungan Negara (BTN). *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2(3), 358-362.
- Rahmayanti, S., & Ilhami, F. (2023). Pengaruh Peningkatan Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Kantor Cabang Pekanbaru. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika*, 13(1), 126-134.