

**PENGARUH PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA
KEPUASAN NASABAH DI SEKTOR PELAYANAN PUBLIK (BANK
JATIM CABANG BANGKALAN)**

Achmad Muzayyin

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
ahmadzayyin22@gmail.com;

Radjikan

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
radjikan@untag-sby.ac.id;

Indah Murti

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
endah@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Di era globalisasi sekarang ini persaingan bisnis sangat tajam 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 perekonomian yang bersifat produktif. Tujuan penulisan ini untuk mengetahui teknologi informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan ialah data kuantitatif yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang telah disebar oleh peneliti kepada sejumlah responden yang dijadikan sebagai sampel mengenai masalah IT dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan Nasabah Bank Jatim Cabang Bangkalan yang akan menjadi data primer dari penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Jatim . Dari tabel coefficients dapat diketahui bahwa nilai t hitung teknologi informasi sebesar 7,302 dengan nilai sig. sebesar 0,000 0,05 yang berarti H_0 ditolak, maka teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jatim. Dalam hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji t terkait pengaruh variabel teknologi informasi (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) diketahui bahwa teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: *Teknologi Informasi, Nasabah, Pelayanan Publik*

A. PENDAHULUAN

Di era globalisasi sekarang ini persaingan bisnis sangat tajam 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 perekonomian yang bersifat produktif. Industri perbankan nasional, memiliki masa depan yang cerah hal itu didukung oleh kekayaan alam Indonesia yang melimpah dan ditunjang oleh jumlah penduduk Indonesia yang besar.

Teknologi Informasi telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kehidupan manusia. Mulai dari wahana teknologi informasi yang paling sederhana berupa perangkat radio dan televisi, hingga internet dan telepon genggam dengan protokol aplikasi tanpa kabel (WAP), informasi mengalir dengan sangat cepat dan dalam skala minggu atau hari atau bahkan jam, melainkan sudah berada dalam skala menit dan detik. Sebagai contoh adalah seseorang dari Indonesia mengirimkan sejumlah uang untuk anaknya yang sekolah di Australia, pada saat yang hampir bersamaan si anak langsung menerima uangnya lewat bank atau ATM.

Tujuan pengembangan teknologi informasi di Bank Jatim Cabang Bangkalan sebagai salah satu instansi pelayanan publik yaitu agar setiap nasabah mendapat kemudahan dalam bertransaksi, baik di wilayah Indonesia maupun di luar negeri. Menerjemahkan harapan nasabah tersebut, Bank Jatim Cabang Bangkalan membutuhkan sistem yang online, real time dan fleksibel, Karena itulah, Bank Jatim Cabang Bangkalan kemudian mengembangkan Domestic and International Payment System (DIPS).

Keistimewaan sistem pembayaran berbasis TI itu, dinilai memberikan pengaris signifikan terhadap proses bisnis bank yang memiliki asset total Rp. 255,28 triliun ini. Bank Jatim Cabang Bangkalan melakukan perubahan terhadap sistem bisnisnya. Kadang-kadang perusahaan menerapkan TI tanpa mengubah proses bisnisnya, sehingga penerapan TI tersebut tidak efisien. Dalam hal ini Bank Jatim Cabang Bangkalan melakukan perubahan dalam proses bisnisnya sehingga bisa lebih efisien. Teknologi informasi dalam jasa keuangan dapat dilakukan melalui internet banking yang dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi yang ditentukan oleh nilai dari “kemudahan” dibandingkan dengan segi-segi yang lain dari jasa tersebut, misalnya interaksi manusia, dan kontribusi relatifnya terhadap hasil-hasil yang positif.

Membuka peluang sosial media marketing merupakan salah satu cara pemasaran online yang sedang berkembang. Peluangnya bertambah dengan maraknya pengguna gadget di Indonesia, dengan semakin pesat mengenai social

media marketing tersebut tentunya akan menambah warna pada ranah penelitian ini, khususnya yang berkaitan dengan bidang pemasaran. Pengguna teknologi internet terus meningkat dari tahun 2020 ke tahun 2022. Setidaknya itu terbukti dari data yang disajikan oleh Nilai transaksi internet banking Bank Jatim telah mencapai Rp 3.642 triliun, jumlah tersebut melampaui nilai transaksi ATM + debit yang berada pada Rp 3.476 triliun selama 2021.

Pertumbuhan internet banking didorong oleh pengguna internet yang pertumbuhannya cukup pesat. Internet banking merupakan suatu sistem yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses rekening dan informasi umum produk dan jasa suatu bank melalui Personal Computer (PC) atau alat pandai lainnya. Teknologi telah memungkinkan para pembuat keputusan untuk mengorganisasi distribusi secara radikal, menggabungkan jaringan internet, sistem hub dan spoke, pemrosesan terpusat, dan lain-lain, yang menghasilkan internet banking dan memudahkan konsumen dalam bertransaksi.

Keberhasilan suatu bank dalam berkompetisi sangat tergantung pada cara mereka memberikan layanan kepada nasabah. Kompetisi yang sering terjadi dalam dunia perbankan adalah pemberian hadiah atau bonus yang menarik dan juga jasa pelayanan dari sumber daya manusia sehingga teknologi yang digunakan khususnya teknologi informasi pada aspek-aspek pelayanan. Namun faktor utama dalam mendapatkan dan mempertahankan nasabah adalah dari kualitas pelayanan sehingga apabila bank tidak memperhatikan aspek-aspek pelayanan maka dapat mengakibatkan berpindahnya nasabah ke bank lain yang dianggap lebih dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah dalam bertransaksi.

Hal tersebut tentu saja akan merugikan pihak bank yang bersangkutan. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Dalam industri perbankan keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi seperti ATM, mobile banking, internet banking serta pelayanan personal dari para karyawan bank berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik, keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah serta penanganan komplain nasabah secara cepat dan tuntas.

Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan respon dari pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kualitas layanan yang dirasakan nasabah serta kepuasan adalah terkait dengan retensi nasabah dan profitabilitas, meskipun hubungan diantara konstruk-konstruk ini belum ditetapkan sepenuhnya. Oleh karena itu kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Penerapan internet banking mulai berkembang dalam dunia perbankan, ini dibuktikan dari jumlah pengguna e-channel di Bank Jatim Cabang Bangkalan.

Di Indonesia, internet banking telah diperkenalkan pada nasabah Bank Jatim Cabang Bangkalan. Dengan memberikan fasilitas ATM serta kemudahan-kemudahan dalam internet banking maka Bank Jatim Cabang Bangkalan yang

bersaing demi mendapatkan nasabah. Bank Jatim Cabang Bangkalan menyediakan layanan internet banking dengan memberikan fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet selama 24 jam, 7 hari seminggu bagi nasabah bank. Oleh sebab itu, dalam teknologi ISST (Internet Self Service Technolgy), diharapkan dapat memberikan kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan teknologi informasi seperti: kemudahan dalam bertransaksi.

Berdasarkan keterangan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah Pengaruh teknologi informasi pada kepuasan nasabah di sektor pelayanan publik (Bank Jatim Cabang Bangkalan).

B. TINJAUAN PUSTAKA

Teknologi Informasi

Teknologi merupakan pengetahuan terhadap penggunaan alat dan kerajinan, dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kemampuan untuk mengontrol dan beradaptasi dengan lingkungan alamnya. Teknologi Informasi yang nantinya mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan.

Menurut Martono dalam Ngafifi (2014). Kata teknologi berasal dari bahasa Yunani *technologia*, ‘kerajinan’ dan *logia*, studi tentang sesuatu, atau cabang pengetahuan dari suatu disiplin. Teknologi juga mencakup hal yang luas, termasuk sistem, metode organisasi, dan teknik. Pengertian teknologi adalah alat-alat yang dibuat atau dirancang oleh manusia yang bertujuan untuk memudahkan kegiatan-kegiatan manusia.

Kepuasan Nasabah

Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 dalam Rahmayanty (2013:96) Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan konsumen (masyarakat) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kenyataan sesungguhnya yang telah dirasakan dengan harapan sebelumnya. Masyarakat akan berupaya membentuk nilai yang diharapkan dari jasa yang didapatkan. Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dalam segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen ditentukan oleh kualitas tingkatan baik buruknya suatu organisasi karena apabila pelayanan tersebut baik dapat memenuhi kebutuhan, masyarakat akan senang dengan pelayanan tersebut.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif yaitu berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018). Penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2018). Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif,

merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan.

Jenis data yang digunakan ialah data kuantitatif yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang telah disebar oleh peneliti kepada sejumlah responden yang dijadikan sebagai sampel mengenai masalah IT dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan Nasabah Bank Jatim Cabang Bangkalan yang akan menjadi data primer dari penelitian ini. Sedangkan data sekunder yang digunakan adalah data saran dan kritik karyawan serta laporan analisis kepuasan Nasabah Bank Jatim Cabang Bangkalan. Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti ialah menggunakan cara menyebarkan angket (kuesioner) kepada responden yang dituju. Yang mana Teknik penyebaran kuesioner ini memberikan seperangkat pertanyaan secara tertulis untuk diberikan kepada responden agar dijawab secara langsung.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, penulis melakukan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 6 pernyataan untuk variabel Y, 6 pernyataan untuk variabel X1 dimana yang menjadi variabel Y adalah kepuasan nasabah, variabel X1 adalah teknologi informasi. Angket yang disebar ini di berikan kepada 92 orang nasabah sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan metode likert summated rating (LSR).

IDENTITAS RESPONDEN

a. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Responden | Persentase (%) |
|----|---------------|-----------|----------------|
| 1. | Laki-laki | 50 | 54% |
| 2. | Perempuan | 42 | 46% |
| | Jumlah | 92 | 100% |

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

b. Identitas Responden Menurut Usia

Tabel 2 Identitas Responden Menurut Usia

| No | Usia | Responden | Persentase (%) |
|----|---------------|-----------|----------------|
| 1. | 18-27 Tahun | 77 | 84% |
| 2. | 28-35 Tahun | 10 | 11% |
| 3. | 36-50 Tahun | 5 | 5% |
| | Jumlah | 92 | 100% |

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

c. Identitas Responden Menurut Masa Kerja

Tabel 3 Identitas Responden Menurut Masa Kerja

| No. | Masa Kerja | Responden | Persentase (%) |
|-----|------------|-----------|----------------|
| 1. | 0-1 Tahun | 46 | 50% |
| 2. | 2-4 Tahun | 24 | 26% |
| 3. | >4 Tahun | 22 | 24% |

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

d. Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tabel 4 Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

| No. | Tingkat Pendidikan | Responden | Persentase (%) |
|---------------|--------------------|-----------|----------------|
| 1. | SMA | 65 | 71% |
| 2. | D3 | 0 | 0 |
| 3. | S1 | 27 | 29% |
| 4. | S2 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 92 | 100% |

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN

Pada tabel 5 untuk hasil skor jawaban responden dari variabel X1 dan tabel 6 untuk hasil skor jawaban responden dari variabel Y, sebagaimana berikut ini:

Tabel 5 Skor Angket Untuk Variabel Teknologi Informasi (X)

| No. | Sangat Setuju (SS) | | Setuju (S) | | Kurang Setuju (KS) | | Tidak setuju (TS) | | Sangat Tidak Setuju (STS) | | Jumlah | |
|-----|--------------------|-------|------------|-------|--------------------|-------|-------------------|------|---------------------------|---|--------|-----|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 26 | 28.26 | 62 | 67.39 | 3 | 3.26 | 1 | 1.09 | 0 | 0 | 92 | 100 |
| 2 | 21 | 22.82 | 69 | 75 | 1 | 1.09 | 1 | 1.09 | 0 | 0 | 92 | 100 |
| 3 | 13 | 14.13 | 57 | 61.95 | 20 | 21.73 | 2 | 2.17 | 0 | 0 | 92 | 100 |
| 4 | 11 | 11.95 | 61 | 66.30 | 18 | 19.56 | 2 | 2.17 | 0 | 0 | 92 | 100 |
| 5 | 24 | 26.08 | 60 | 65.21 | 8 | 8.69 | 0 | 0 | 0 | 0 | 92 | 100 |
| 6 | 26 | 28.26 | 61 | 66.30 | 5 | 5.43 | 0 | 0 | 0 | 0 | 92 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Tabel 6 Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No | Sangat Setuju (SS) | | Setuju (S) | | Kurang Setuju (KS) | | Tidak setuju (TS) | | Sangat Tidak Setuju (STS) | | Jumlah | |
|----|--------------------|-------|------------|-------|--------------------|-------|-------------------|------|---------------------------|---|--------|-----|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 20 | 21.73 | 65 | 70.66 | 6 | 6.52 | 1 | 1.09 | 0 | 0 | 92 | 100 |
| 2 | 18 | 19.57 | 66 | 71.74 | 7 | 7.60 | 1 | 1.09 | 0 | 0 | 92 | 100 |
| 3 | 21 | 22.82 | 59 | 64.14 | 12 | 13.04 | 0 | 0 | 0 | 0 | 92 | 100 |
| 4 | 19 | 20.65 | 61 | 66.31 | 12 | 13.04 | 0 | 0 | 0 | 0 | 92 | 100 |
| 5 | 13 | 14.13 | 62 | 67.39 | 16 | 17.39 | 1 | 1.09 | 0 | 0 | 92 | 100 |
| 6 | 14 | 15.22 | 61 | 66.30 | 16 | 17.39 | 1 | 1.09 | 0 | 0 | 92 | 100 |

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

UJI PERSYARATAN ANALISIS

Uji Validasi

Suatu butir angket dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} untuk uji dua arah pada taraf kepercayaan 95% atau signifikansi 5% ($p=0,05$) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau N. Oleh karena $N=92$, maka derajat bebasnya adalah $N-2= 92-2= 90$. Nilai r_{tabel} dua arah pada $df= 90$ dan $p= 0,05$ adalah 0,205. Hasil output SPSS yang diperoleh untuk uji validitas dari variabel teknologi informasi (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Jatim KC Bangkalan Aksara dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 7 Hasil Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi (X1)

| No. Butir | r_{hitung} | r_{tabel} | Satuan |
|-----------|--------------|-------------|--------|
| 1 | 0.852 | 0,205 | Valid |
| 2 | 0.849 | 0,205 | Valid |
| 3 | 0.736 | 0,205 | Valid |
| 4 | 0.816 | 0,205 | Valid |
| 5 | 0.840 | 0,205 | Valid |
| 6 | 0.833 | 0,205 | Valid |

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No. Butir | r_{hitung} | r_{tabel} | Satuan |
|-----------|--------------|-------------|--------|
| 1 | 0.822 | 0,205 | Valid |
| 2 | 0.834 | 0,205 | Valid |
| 3 | 0.743 | 0,205 | Valid |

| | | | |
|---|-------|-------|-------|
| 4 | 0.767 | 0,205 | Valid |
| 5 | 0.813 | 0,205 | Valid |
| 6 | 0.800 | 0,205 | Valid |

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka dapat disimpulkan semua butir angket yang digunakan dalam variabel teknologi informasi (X1), dan kepuasan nasabah (Y) Bank JatimKC Bangkalan Aksara dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Standar yang digunakan dalam menentukan reliabel atau tidak reliabelnya suatu instrumen penelitian. Salah satunya dengan melihat perbandingan antara nilai *rhitung* dengan *rtabel* pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%). Jika pengujian dilakukan dengan metode Alpha Cronbach maka *rhitung* akan diwakili oleh nilai Alpha pada tabel berikut ini:

Tabel 9 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha

| Nilai r | Tingkat Reliabilitas |
|-------------|----------------------|
| 0,0 – 0,20 | Kurang Reliabel |
| 0,20 – 0,40 | Agak Reliabel |
| 0,40 – 0,60 | Cukup Reliabel |
| 0,60 – 0,80 | Reliabel |
| 0,80 – 1,00 | Sangat Reliabel |

Adapun tingkat realibilitas pernyataan variabel teknologi informasi (X1) serta variabel kepuasan nasabah (Y) Bank JatimKC Bangkalan Aksara berdasarkan output SPSS versi 15.0 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 10 Hasil Uji Reabilitas Variabel X1
Reability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .801 | 6 |

Dari hasil output reliability statistic diatas diperoleh nilai alpha cronbach sebesar 0,801 dengan jumlah pertanyaan 6 item. Nilai *rtabel* pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%) dengan jumlah responden N=92 dan $df = N - 2 = 92 - 2 = 90$. Dengan demikian, nilai alpha cronbach $0,801 > 0,205$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel. Reliabilitas ini juga ditunjukkan dengan nilai alpha cronbach sebesar 0,80 – 1 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur penelitian sangat reliabel.

Tabel 11 Hasil Uji Reabilitas Variabel Y
Reability Statistics

| | |
|---------------------|---------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .797 | 6 |

Dari hasil output reliability statistic diatas diperoleh nilai alpha cronbach sebesar 0,797 dengan jumlah pernyataan 6 item. Nilai *rtabel* pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%) dengan jumlah responden N=92 dan df= N-2= 92-2= 90. Dengan demikian, nilai alpha cronbach 0,797 > 0,205. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel. Reliabilitas ini juga ditunjukkan dengan nilai alpha cronbach sebesar 0,60 – 0,80 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur penelitian reliabel.

UJI STATIC
Uji Determinan (R^2)

Tabel 12 Hasil Uji R^2
Model Summary(b)

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|---------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .785(a) | .616 | .607 | 1.571 |

Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Berdasarkan tabel 12, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,616 atau 61,6%. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel independent yaitu teknologi informasi (X1) mampu menjelaskan variabel dependent yaitu kepuasan nasabah (Y) sebesar 61,6%, sedangkan sisanya sebesar 38,4% di jelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 13 Hasil Uji T
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 5.393 | 1.735 | | 3.109 | .003 | | |
| 1 | teknologi_informasi | .526 | .072 | .599 | 7.302 | .000 | .641 | 1.559 |

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Pengaruh dari masing-masing variabel dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis:

- H0 : teknologi informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

- Ha : teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil uji t pada variabel Teknologi Informasi atau X1 di peroleh probabilitas Sig sebesar 0,000. Nilai Sig < 0,05 (0,000 < 0,05), maka keputusannya adalah H0 ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan yang berarti secara parsial teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 5.393 | 1.735 | | 3.109 | .003 | | |
| | teknologi informasi | .526 | .072 | .599 | 7.302 | .000 | .641 | 1.559 |

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Berdasarkan table 14 terdapat nilai koefisien regresi dengan melihat hasil pada table coefficient pada kolom unstandardized dalam kolom B. dalam sub kolom tersebut terdapat nilai constant (konstanta), dengan nilai konstanta sebesar 5,393 sedangkan nilai koefisien regresi untuk teknologi informasi (X1) = 0,526. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat di rumuskan model persamaan regresi dalam penelitian ini yang kemudian akan di interpretasikan makna dari model persamaan regresi tersebut. Adapun model persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut.

$$Y = a + bX1 + \epsilon$$

$$Y = 5,393 + 0,526X1$$

Adapun interpretasi dari model persamaan regresi di atas adalah sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 5,393 menyatakan bahwa jika teknologi informasi dan kepuasan pelayanan diabaikan atau sama dengan nol, maka kepuasan nasabah adalah sebesar 5,393.
2. Koefisien regresi dari teknologi informasi adalah sebesar 0,526. Maksudnya adalah bahwa setiap kenaikan tingkat teknologi informasi sebesar satu poin maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,526. Begitu juga sebaliknya, apabila teknologi informasi mengalami penurunan sebesar satu poin maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar 0,526.

INTERPRETASI HASIL

Berdasarkan hasil uji regresi, diketahui bahwa variabel teknologi informasi secara positif signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank JatimKC Bangkalan Aksara.

Sedangkan untuk hasil uji koefisien determinan (R²) diperoleh nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,616 atau 61,6%. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari

teknologi informasi mampu menjelaskan variabel terikat, yaitu kepuasan nasabah (Y) sebesar 61,6%, sedangkan sisanya 38,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Besarnya nilai koefisien determinasi yang hanya sebesar 61,6% menunjukkan bahwa variabel- variabel dalam model penelitian ini hanya mampu menjelaskan variabel terikat dalam nilai yang cukup besar. Nilai yang cukup tinggi ini menunjukkan bahwa faktor lain yang tidak dimasukkan menjadi variabel dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang lebih kecil dalam menjelaskan kepuasan nasabah.

Dari hasil pengujian parsial (uji t) pada variabel teknologi informasi diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,000. Nilai Sig $0,000 < 0,05$, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya teknologi informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

PEMBAHASAN

Pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Jatim . Dari tabel coefficients dapat diketahui bahwa nilai t hitung teknologi informasi sebesar 7,302 dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak, maka teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jatim . Dalam hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Kinerja karyawan dalam teknologi informasi Bank Jatim berupa kemudahan, resiko, dianggap berpengaruh pada responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah diberikan oleh peneliti.

Kinerja karyawan dalam teknologi informasi Bank Jatim berupa berwujud (Tangible), Keandalan (reliability), Ketanggapan (responsive), Jaminan (assurance) dan Empati (emphaty) dianggap berpengaruh pada responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah diberikan oleh peneliti.

Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Jatim Dari tabel 4.18 dapat diketahui bahwa nilai koefisien Beta sebesar 59,9% ditunjukkan pada variabel teknologi informasi (X1). Hal ini membuktikan bahwa yang paling berpengaruh atau dominan adalah teknologi informasi (X1). Teknologi informasi merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Jatim dibandingkan dengan variable yang tidak ada pada penelitian ini.

Dalam hal ini dikemukakan oleh Oliver bahwa Kepuasan pelanggan merupakan penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi tingkat keinginan hasrat dan tujuan pelanggan. Kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada Bank Jatim terlihat dari banyaknya nasabah yang melakukan transaksi. Nasabah yang merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan, maka mereka tidak akan berpindah ke bank lain untuk mempercayakan keuangannya.

E. KESIMPULAN

Kesimpulan dari pembahasan diatas dapat diartikan bahwa Berdasarkan hasil uji t terkait pengaruh variabel teknologi informasi (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) diketahui bahwa teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat perolehan dari

hasil uji t, dimana diperoleh nilai Sig sebesar 0.000. Nilai Sig yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dengan persentase sebesar 0,599 atau 59,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Advani, Avinash, and Zuhair Abbas. 2015. "Impact of Transformational and Transactional Leadership Styles on Employees' Performance of Banking Sector in Pakistan". 15(5).
- Almutairi, Dhaifallah Obaid. 2016. "The Mediating Effects of Organizational Commitment on the Relationship between Transformational Leadership Style and Job Performance." 11(1):231–41.
- Anon. 2017. "Employees Performance ; Leadership , Organizational Commitment and Trust Retno Purwani SETYANINGRUM * Margono SETIAWAN Surachman SURACHMAN Dodi Wirawan IRAWANTO." 11(2):281–88.
- Authors, For. 2009. "Reviewing the Relationship between Human Resource Practices and Psychological Contract and Their Impact on Employee Attitude and Behaviours."
- Authors, For. 2015. "Sport , Business and Management : An International Journal Article Information :"
- Barnett, Belinda Renee, and Lisa Bradley. 2007. "The Impact of Organisational Support for Career Development on Career Satisfaction." 12(7):617–36.
- Bashir, Nouruddeen, and Choi Sang Long. 2015. "The Relationship between Training and Organizational Commitment among Academicians in Malaysia." *Journal of Management Development* 34(10):1227–45.