



THE IMPACT OF DIGITALISATION ON BANKING SERVICE USER SATISFACTION

DAMPAK DIGITALISASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PERBANKAN

Imanuriea Annisa Putri

Universitas Bandar Lampung, Indonesia

E-mail: imanuriea@ubl.ac.id

ARTICLE INFO

Correspondent

Imanuriea Annisa Putri
imanuriea@ubl.ac.id

Key words:

information system, digitisation, user satisfaction, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

page: 133 - 140

ABSTRACT

The rapid development of information technology through digitalisation has provided convenience to all levels of society to facilitate their lives, whether personal or professional. Digital information technology can be accessed or can be used for basic or higher-level interests. Digital information has always been an important element in human activities today. Information systems that are not well integrated will have implications for things that are not in accordance with the objectives. As information obtained by researchers that there are often recurring problems that occur in banking applications at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. which even became trending on several social media channels. The purpose of this study was to empirically examine the effect of information quality on user satisfaction of digital banking applications. Data collection in this study used an online survey method by distributing questionnaires to 150 samples using google form and then testing was carried out using SPSS software. The results of hypothesis testing show that the quality of information systems has a positive effect on user satisfaction.

Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Koresponden</p> <p>Imanuriea Annisa Putri <i>imanuriea@ubl.ac.id</i></p> <p>Kata kunci:</p> <p>sistem informasi, digitalisasi, kepuasan pengguna, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk</p> <p>Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i></p> <p>hal: 133 - 140</p>	<p>Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat melalui digitalisasi telah memberikan kemudahan kepada segala lapisan masyarakat untuk mempermudah kehidupannya, baik kehidupan masyarakat secara pribadi atau kehidupan masyarakat profesional. Teknologi informasi digital dapat diakses atau dapat digunakan untuk kepentingan yang mendasar atau kepentingan tingkat yang lebih tinggi. Informasi digital selalu menjadi elemen penting dalam aktivitas manusia saat ini. Sistem informasi yang tidak terintegrasi dengan baik akan berimplikasi pada hal yang tidak sesuai dengan tujuan. Seperti informasi yang didapatkan peneliti bahwa sering terjadi kendala berulang yang terjadi pada aplikasi perbankan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. yang bahkan menjadi trending di beberapa kanal sosial media. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital perbankan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode <i>survey online</i> dengan menyebarkan kuesioner kepada 150 sampel menggunakan <i>googleform</i> lalu pengujian dilakukan dengan menggunakan <i>software</i> SPSS. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p style="text-align: right;"><i>Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.</i></p>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, memberikan kemudahan kepada segala lapisan masyarakat untuk mempermudah kehidupannya, baik kehidupan masyarakat secara pribadi atau kehidupan masyarakat profesional. Teknologi informasi dapat diakses atau dapat digunakan untuk kepentingan yang mendasar atau kepentingan tingkat yang lebih tinggi. Informasi selalu menjadi elemen penting dalam aktivitas manusia. Dari waktu ke waktu, informasi selalu dikumpulkan, dianalisis, dan didistribusikan menjadi beberapa diferensiasi golongan serta menjadi panduan aktivitas manusia. Informasi secara tradisional, yang dulu hanya digunakan sebagai data dasar untuk diolah nantinya. Pengoptimalan fungsi informasi bisa dilakukan apabila perusahaan mengembangkan informasi tersebut melalui teknologi digital. Perkembangan informasi yang cepat menuntut perbankan menghasilkan suatu teknologi yang mampu meningkatkan kemampuan perbankan (Ahyani, 2021). Kemajuan teknologi informasi menjadi digital saat ini membuat perbankan mulai menggunakan layanan *mobile banking* dalam melaksanakan transaksi kegiatan bisnis, banyak bank yang

meluncurkan produk terkini seperti *mobile banking* yang mempermudah nasabah dalam bertransaksi (Agustia, 2019).

Sejak tahun 2020 aktivitas perbankan mengalami perubahan yang pesat yaitu masyarakat yang sebelumnya melakukan transaksi melalui cabang saat ini digantikan dengan transaksi menggunakan metode *digital*. Salah satunya yang paling banyak digunakan adalah aplikasi *mobile banking*, dimana *Supervisor Transaction Banking Retail Sales Bank Mandiri*, Thomas Wahyudi, menjelaskan dalam acara *Media Gathering* bahwa dengan adanya perubahan teknologi, Bank Mandiri terus melakukan pengembangan digitalisasi untuk memenuhi keinginan pelanggan dalam bertransaksi dengan merubah aplikasi Bank Mandiri yang sebelumnya *Mandiri Online* menjadi *Livin by Mandiri* (Suwarni *et al.*, 2022).

Berdasarkan informasi yang dilansir dari situs resmi Bank Mandiri bahwa *Livin by Mandiri* adalah aplikasi *mobile banking* resmi dari Bank Mandiri dimana aplikasi tersebut memiliki banyak fitur keunggulan layanan untuk kenyamanan dan kepuasan nasabah, sehingga dapat dilihat bahwa Bank Mandiri terus meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* untuk mempertahankan kepuasan nasabahnya.

Di balik kecanggihan yang dimiliki *Livin by Mandiri* tentu tidak lepas dari kelemahan, masih terdapat beberapa kelemahan yang dimiliki aplikasi tersebut. Salah satu kelemahan yang sering dialami nasabah yaitu *error*-nya jaringan saat *login* aplikasi dan saat penggunaan, pengguna juga sering mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran awal pada aplikasi *Livin By Mandiri*. Berdasarkan informasi yang dikutip dari artikel berita liputan6.com tahun 2022 aplikasi *Livin By Mandiri* ini sering kali tidak dapat diakses sehingga transaksi yang dilakukan pengguna harus tertunda. Kemanan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, fitur penarikan tanpa kartu ATM pada aplikasi *Livin by Mandiri* saat ini untuk mengaksesnya hanya perlu melakukan transaksi melalui aplikasi tanpa memerlukan metode tambahan seperti autentikasi melalui nomor *handphone* yang cenderung membuka peluang terhadap pembobolan rekening. Kasus-kasus tersebut akan mempengaruhi kenyamanan pengguna dalam memakai aplikasi *mobile banking*. Penelitian mengenai sistem informasi membuktikan bahwa kualitas sistem serta kualitas informasi memiliki pengaruh kepada kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* (Jaafreh, 2017), (Wardhana, 2015).

METODOLOGI PENELITIAN

Variabel independen yaitu kualitas informasi, variabel dependen adalah kepuasan pengguna. Objek penelitian yang digunakan adalah PT Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Cabang Kota Metro-Lampung, di mana akan dikaji mengenai dampak digitalisasi terhadap kepuasan layanan perbankan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui survey dengan menggunakan kuesioner yang disebar ke sampel yang telah ditentukan. Survei dilakukan secara online menggunakan alat bantu Google Form. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari nasabah PT Bank Mandiri Persero Tbk. Kantor Cabang Kota Metro-Lampung yang menggunakan layanan sistem aplikasi *Mobile Banking* yaitu *Livin by Mandiri*. Responden dipilih dengan menggunakan metode *simple random sampling*, besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan level eror 10% (*level of significance*), jumlah sampel pada penelitian ini adalah 98 sampel. Model penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode Penelitian

Berdasarkan penelitian Sambasivan, *et al* (2010), Jaafreh (2017), Tsai, *et al* (2017), serta Tam dan Oliveira (2017) yang meneliti tentang pengaruh implementasi sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H : Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,590	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,347	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,300	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,590	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,347	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,300	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,989	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,906	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,812	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,897	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun 2023

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Nasabah (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,590	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,347	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,989	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,328	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,318	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,415	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,404	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,554	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,458	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,672	0,1966	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun 2023

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien <i>Alpha Chronbach</i>	Koefisien r	Simpulan
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	0,920	0,8000-0,9999	Reliabel tinggi
Kepuasan nasabah	0,783	0,6000-0,8000	Reliabel sedang

Sumber: Data diolah pada tahun 2023

Tabel 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Kualitas sistem informasi akuntansi	98	19	33	26.70	2.418	5.848
Kepuasan Nasabah	98	31	45	37.31	2.232	4.984
Valid N (<i>listwise</i>)	98					

Sumber: Data diolah pada tahun 2023

Tabel 5. Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	31.809	2.437		13.054	.000
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	.206	.091	.223	2.267	.026

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah pada tahun 2023

Tabel 6. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	31.809	2.437		13.054	.000
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	.206	.091	.223	2.267	.026

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah pada tahun 2023

Tabel 7. Uji Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.223 ^a	.050	.040	2.187

a. Predictors: (Constant), Kualitas sistem informasi akuntansi

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Kualitas Sistem Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, nilai t hitung = 2.267 > dari t tabel yaitu 1.987. Dengan tingkat signifikan sebesar $0,02 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Besarnya nilai korelasi/hubungan (R) sebesar 0,223 dan *output* tersebut diperoleh nilai *Adjusted R Square* (Koefisien Determinasi) sebesar 0,40 atau 40% yang artinya berpengaruh variabel independen (X) Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap variabel dependen (Y) Kepuasan Nasabah sebesar 40% dan 60% dipengaruhi variabel lainnya. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh positif antara Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna, semakin baik Kualitas Sistem Informasi maka Kepuasan Pengguna akan meningkat. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa responden merasa puas atas implementasi sistem informasi perbankan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan yang dilihat dari beberapa indikator seperti, kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan terbaru, ketersediaan informasi keuangan yang relevan, berguna, dan signifikan, kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan yang ringkas dan padat, serta ketersediaan informasi keuangan yang dapat dipertanggungjawabkan dan logis. Dengan demikian, Kualitas Sistem Informasi pada Aplikasi *Livin by* Mandiri oleh PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan aplikasi. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Livary (2005), Mulyono (2009), dan Jaafreh (2017) yang membuktikan bahwa kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

SIMPULAN

Hipotesis yang mendasari penelitian menyatakan bahwa Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna terdukung. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh positif antara Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna, semakin baik Kualitas Sistem Informasi maka Kepuasan Pengguna akan meningkat. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem informasi terhadap kepuasan nasabah atau pengguna aplikasi berbasis Mobile Banking sebesar 40%, artinya variabel kualitas sistem informasi mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi berbasis Mobile Banking pada Bank Mandiri yaitu *Livin By* Mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustia. (2019). *Organizational Transformation: Memediasi Pengaruh Investasi Teknologi Informasi terhadap Kinerja Organisasi pada Pemerintah Daerah di Indonesia*. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 403-422.
- Ahyani, H. (2021). Sistem Informasi Akuntansi Perbankan Syariah Era Industri 4.0. 05
- Ajimon. (2018). *Perceptions of Internet Banking Users, a Structural Equation Modelling (SEM) Approach*. *IIMB Management Review*, 357-368.
- Anggraeni. (2017). *Pengantar Sistem Informasi*. Jogjakarta: Andi.
- Apsari, Ida Ayu Praba dewi dan Ida Bagus Putra Astika. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, dan *Perceived Usefulness* pada Kepuasan Pengguna SIMDA. Vol.30 No.3 Denpasar, Maret 2020 Hal.611-623 Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Udayana

- Budiansyah. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- DeLone dan McLean. (2014). *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Information Systems Research*, 60-95.
- Eppler. (2017). *Managing Information Quality: Increasing the Value of Information in Knowledge-Intensive Products and Processes*. Germany: Springer Berlin-Heidelberg.
- Gelinas, Dull dan Wheeler. (2012). *Accounting Information Systems*. South Western: Cengage Learning.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutabarat. (2015). *Mobile Banking Security Analysis Based WAP*. Bandung: Alfabeta.
- Jaafreh. (2017). *Evaluation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context banking System in KSA*. *International Review of Management and Business Research*, 63-79.
- Jamal Wiwoho, A. M. (2019). *Hukum Kontrak, Ekonomi Syariah dan Etika Bisnis* (Vol. 53, Issue 9). <https://lib-5iui5bhdqho3zgs2lism2pqq.ok.africa/book/16994064/5e7a4a>
- Jogiyanto. (2014). *Analisis dan Desain Sistem Informasi, Sistem Informasi. Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler dan Amstrong. (2018). *Principles of Marketing Edisi 15 Global Edition*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawati dan Arif. (2017). *Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified*. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 24-29.
- Kuswandi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock dan Wright . (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Cetakan II*. Jakarta: Indeks.
- Parasuraman et al. (2011). *A Conceptual Model ff Service Quality and Its Implication for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49-50.
- Romney dan Steinbart. (2012). *Accounting Information Systems, Tenth Edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Roni. (2018). *Pengaruh Atribut Produk terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Syariah*. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 18-20.
- Rintho, Rante Rerung., 2018, *E-Commerce Menciptakan Daya Saing melalui Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Deepublish
- Sangadji dan Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.

- Saputri, Isti Nugraheni. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi. Artikel Publikasi Ilmiah. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sari, Laynita dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada Puskesmas Air Dingin Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*. Volume3, Issue 4, Maret 2022. E -I SSN : 2686-5238, P-ISSN 2686-4916. DOI:<https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i4>. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP, Padang.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Azhar. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto. (2018). *Sistem Informasi Akuntansi, Cetakan pertama*. Bandung: Lingga Jaya.
- Suwarni et al., 2022. (2022). Penerapan Sistem Pemasaran Berbasis *E-Commerce*. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(2), 187-192. <https://doi.org/10.52436/1.jpmi.570>
- Tirtana dan Sari. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Seminar Nasional Dan Call For Paper Program Studi Akuntansi-FEB UMS*, 17-20.
- Tjiptono. (2018). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tsai, Gwo Yang, Tsuang Kuo, dan Li-Chen Lin. (2017). *The Moderating Effect of Management Maturity on The Implementation of an Information Platform System*. *Journal of Organizational Change Management*.
- Wardhana. (2015). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya*, 50-62