

SKRIPSI



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
E-CHANNEL TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK BTN KC KEBON JERUK**

Disusun Oleh :

NAMA : KHAIRUL RIZAL

NPM : 1732040224

Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS

Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA

2023



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
E-CHANNEL TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK BTN KC KEBON JERUK**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Terapan dalam Ilmu Administrasi Bisnis**

Disusun Oleh :

**NAMA : KHAIRUL RIZAL
NPM : 1732040224
Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : KHAIRUL RIZAL
NPM : 1732040224
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN *E-CHANNEL* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN KC KEBON JERUK

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 26 Juni 2023

Pembimbing



(Anita, S.Kom., M.TI.)

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 7 Juli 2023

Ketua merangkap anggota,



(Muhammad Rizki, S.E., M.M.)

Sekretaris merangkap anggota

(Nurmita Sari, S.E., M.M.)

Anggota

(Anita, S.Kom., M.TI.)

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khairul Rizal

NPM : 1732040224

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN E-CHANNEL TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN KC KEBON JERUK** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hasil penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan yang sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 07 Juli 2023

Peneliti



(Khairul Rizal)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayahNya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan E-Channel Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN KC Kebon Jeruk”**. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat mencapai gelar sarjana terapan pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari berbagai pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsinya.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., MA. Selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta
2. Ibu Anita S.Kom, MTI selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsinya dengan sebaik mungkin
3. Bapak Muhammad Rizki, S.E., M.M. dan Ibu Nurmita Sari, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji Tugas Akhir.
4. Bapak/Ibu Bagian Administrasi Akademik dan Kerjasama (BAAK) Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah membantu penulis mengurus keperluan administrasi lainnya
5. Bapak Dedi Kurniadi selaku Branch Manager Bank BTN Kantor Cabang Kebon Jeruk yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian terkait kualitas layanan E-Channel
6. Kepada Ibu Diana Purnamawati Nasution, Ibu Very Puspita Indriyanti, dan Ibu Alfiyah yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi tugas akhir ini
7. Kepada kedua orang tua yang selalu memberi motivasi dan do'a yang kepada penulis

8. Kepada Istri tercinta Rahmah Budhi Nur Hanifah, anaku tersayang Kheyra Adzkiya Mukhbita dan Khumayra Azzahra Mazeeya yang selalu memberikan semangat dan do'a yang tiada henti untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsinya dengan cepat dan baik
9. Rekan-rekan kuliah Prodi ABSP Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan semangat dan motivasinya selama penulisan skripsi tugas akhir ini.

Penulis berharap dari penulisan tugas akhir ini dapat membantu memberikan masukan kepada manajemen dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap nasabah Bank BTN khususnya di Bank BTN KC Kebon Jeruk, dan memperbaiki kekurangan yang masih dimiliki oleh Bank BTN dalam fasilitas digitalisasi agar tidak tertinggal oleh pesaing yang lain dalam menarik minat para nasabah dalam menggunakan fasilitas digital.

Jakarta, Juli 2023

POLITEKNIK
KR
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRAK

Khairul Rizal / 1732040224 / 2023 / Pengaruh Kualitas Layanan E-Channel Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN KC Kebon Jeruk / Anita, S.Kom., M.TI

Di dalam era digitalisasi saat ini perkembangan teknologi semakin maju guna membantu setiap orang untuk memberikan kemudahan dalam kehidupan sehari-hari. Bank BTN adalah salah satu perusahaan perbankan yang memanfaatkan kemajuan digitalisasi saat ini dengan memberikan layanan Elektronik Banking atau *E-Channel* untuk membantu nasabah dalam menjalankan aktifitas transaksi harian. Demi mewujudkan kepuasan nasabah dengan kualitas layanan *E-Channel* maka Bank BTN ingin mengetahui bagaimanakah respon dari nasabah Bank BTN terhadap kualitas layanan *E-Channel* yang sudah digunakan. Penelitian ini dilakukan agar Bank BTN terus berupaya meningkatkan kualitas layanan terutama di sektor *E-Channel* dengan pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti di Bank BTN KC Kebon Jeruk.

Sebanyak 50 responden dikumpulkan pada penelitian ini, pengambilan 50 responden ini didasarkan kepada nasabah prioritas yang sering datang langsung ke outlet prioritas BTN Kebon Jeruk, dengan menggunakan metode kuantitatif dan analisis regresi linear sederhana. Hipotesis diajukan untuk menjawab beberapa pernyataan penelitian dengan indikator tingkat kepuasan seperti halnya kepuasan pelanggan, dimensi kepuasan, konfirmasi harapan, dan kesediaan untuk merekomendasi. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai korelasi atau nilai R sebesar 0,783 serta koefisien determinan R^2 sebesar 0,614 atau sekitar 61,4% yang berarti pengaruh kualitas layanan E-Channel terhadap kepuasan nasabah sebesar 61,4%, dan sisanya sebanyak 38,6% merupakan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang tidak ada dalam penelitian.

Kata Kunci : *E-Channel*, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Kuantitatif

ABSTRAK

Khairul Rizal / 1732040224 / 2023 / *The Effect of E-Channel Service Toward Customer Satisfaction of Bank BTN KC Kebon Jeruk Branch* / Anita, S.Kom., M.TI

In this digitalization's era, technological developments are increasingly advanced to help everyone to provide convenience everyday. Bank BTN is one of a banking company that takes advantage of digitalization advances by providing Electronic Banking or E-Channel services to assist customers in carrying out daily transaction activities. In order to realize customer satisfaction with the quality of E-Channel services, Bank BTN wants to know how Bank BTN's customers respond to the quality of E-Channel services that have been used. This research was conducted for Bank BTN will continues to improve service quality, especially in the E-Channel sector with sampling conducted by researchers at Bank BTN KC Kebon Jeruk.

With a total of 50 respondents were collected in this study, the selection of 50 respondents was based on priority customers who often came directly to BTN Kebon Jeruk's priority outlet, using quantitative methods and simple linear regression analysis. Hypotheses are proposed to answer several research statements with indicators of satisfaction levels such as customer satisfaction, satisfaction dimensions, confirmation of expectations, and willingness to recommend. The results of the research showed that the correlation value or R value is 0.783 and the determinant coefficient R^2 is 0.614 or around 61.4%, which means that the effect of E-Channel service quality on customer satisfaction is 61.4%, and the remaining 38.6% is another variable that affects customer satisfaction that is not in this research.

Key : E-Channel, Service Quality, Satisfaction's Customer, Quantitative

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Permasalahan	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Teori	10
1. Pengertian Kualitas	10
2. Pengertian Layanan	11
3. Pengertian Kualitas Layanan	12
4. E-Channel	14
5. Kepuasan Nasabah	18
6. Penelitian Terdahulu	21
B. Definisi Operasional Variabel	24
C. Kerangka Berpikir	26
D. Hipotesis	28
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Metode Penelitian	30

B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	31
C. Teknik Pengumpulan Data	33
D. Instrumen Penelitian	35
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	36
1. Uji Validitas.....	36
2. Uji Reliabilitas.....	37
3. Regresi.....	37
4. Uji T (<i>T-Test</i>).....	38
5. Uji F (<i>F-Test</i>).....	38
6. Uji R (<i>R-Test</i>)	38
7. Uji R ² (<i>R-squared test</i>)	39
8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Sampel Kecil 30 Responden)	39
a. Uji Validitas	40
b. Uji Reliabilitas	41
F. Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data	42
BAB IV. HASIL PENELITIAN	43
A. Penyajian Data.....	43
1. Gambaran Umum PT Bank Tabungan Negara KC Kebon Jeruk	43
2. Visi dan Misi Bank BTN	44
3. Struktur Organisasi Bank BTN KC Kebon Jeruk	45
a. Produk Dana (<i>Funding</i>)	46
1) Tabungan	46
2) Deposito	50
b. Produk Kredit.....	51
1) Kredit Kepemilikan Rumah (KPR)	52
2) Kredit Pemilikan Apartemen BTN (KPA)	52
3) Kredit Usaha Rakyat (KUR)	52
B. Pembahasan	53
1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden	54
2. Karakteristik Usia Responden	54
3. Karakteristik Pekerjaan Responden	55
4. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	57
5. Hasil Uji Instrumen	57

6. Uji Asumsi Klasik	62
a. Uji Normalitas Data	62
b. Uji Linearitas Data	63
7. Uji Korelasi.....	64
8. Uji Koefisien Determinasi R^2	65
C. Sintesis Pemecahan Masalah (Pembuktian Hipotesis)	67
1. Uji T (T-Test)	67
2. Uji F	68
BAB V. PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 10 Bank Peraih Best Bank Service <i>Excellence</i> Internet Banking	7
Tabel 1.2 10 Bank Peraih Best Bank Service <i>Excellence</i> Mobile Banking	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian	30
Tabel 2.3 Kerangka Berpikir.....	33
Tabel 3.1 Skor Skala Likert	40
Tabel 3.2 Uji Validitas Sampel Kecil 30 Responden.....	37
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas (X) Sampel Kecil 30 Responden	45
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas (Y) Sampel Kecil 30 Responden	45
Tabel 4.1 Tabel Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4.2 Tabel Usia Responden	58
Tabel 4.3 Tabel Pekerjaan Responden.....	59
Tabel 4.4 Tabel Pendidikan Terakhir Responden	60
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel X (Kualitas Layanan).....	61
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)	62
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Layanan).....	63
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)	63
Tabel 4.9 Uji Normalitas Data Kolmogorov-Smirnov.....	64
Tabel 4.10 Uji Linearitas Data	65
Tabel 4.11 Uji Korelasi	66
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi R ²	67
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Roadmap Transformasi Bank BTN.....	5
Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi Internet Banking.....	23
Gambar 2.2 Tampilan Aplikasi Mobile Banking.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BTN KC Kebon Jeruk	49



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Digitalisasi merupakan proses yang tidak bisa dilepaskan dalam kehidupan masyarakat saat ini. Digitalisasi ditandai dengan kemunculan berbagai macam fitur baru yang adopsinya meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat baik untuk keperluan transaksi, jasa keuangan, pendidikan, kesehatan, dan fungsi yang lain.

Dunia perbankan sudah mulai membuat berbagai inovasi dari sisi teknologi untuk menyesuaikan di era yang serba digitalisasi ini. Banyak perbankan yang mulai bertransformasi menjadi digitalisasi perbankan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas *Customer Experience* dari waktu ke waktu. Dimulai dari hadirnya Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi tanpa harus berkunjung secara langsung ke Bank. Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet menyebabkan munculnya aplikasi yang berbasis internet *Smartphone* (Shaikh, A., 2014). Peran teknologi pada dunia perbankan semakin besar hal ini tentu tidak terlepas dari update yang dilakukan perbankan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam hal bertransaksi. Menurut (Setiawan, A. 2021) contoh pengadopsian teknologi informasi dalam dunia perbankan adalah :

1. Penggunaan bot yang dapat menggantikan Customer Service dalam memberikan layanan informasi perbankan
2. Pembukaan rekening secara online yang dapat memudahkan calon nasabah membuka rekening pribadi tanpa harus datang langsung ke bank dan berlama-lama menunggu antrian.
3. Layanan Banking baik Mobile maupun Internet Banking yang dapat memudahkan transaksi keuangan, yang dapat diakses melalui

Smartphone, PC, Laptop maupun tablet yang sudah terhubung dengan jaringan internet.

4. Keamanan Sistem Perbankan yang semakin baik dengan menghadirkan sistem keamanan yang berlapis seperti *biometric*, *firewall* dan *Intrusion Prevention System*.

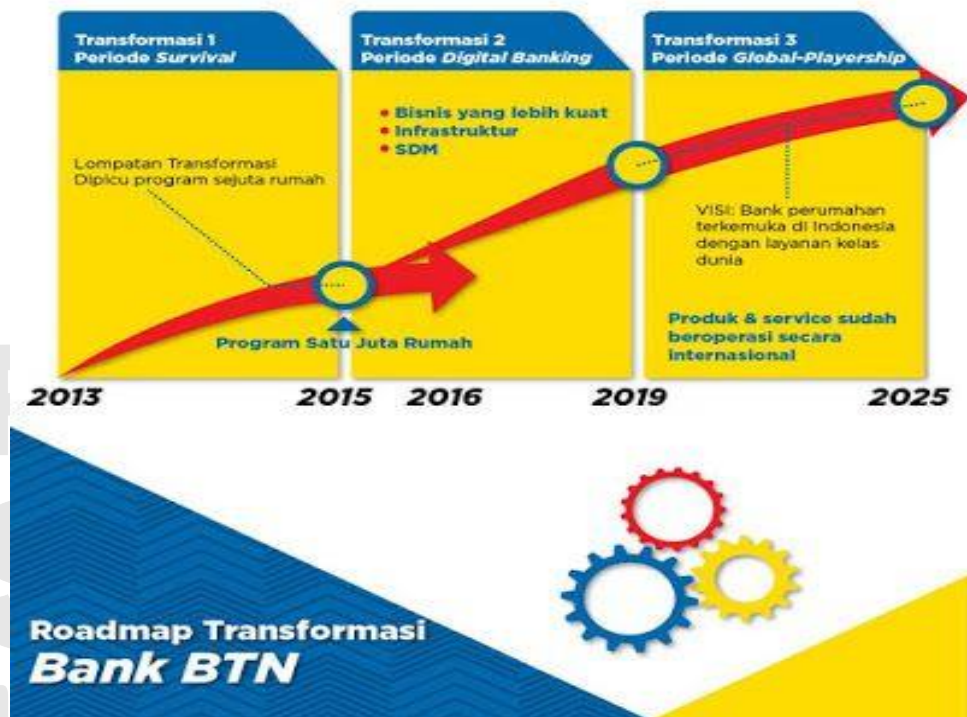
Empat contoh penerapan teknologi informasi dalam dunia perbankan tersebut merupakan bukti bahwa perkembangan teknologi sangat membantu transaksi antara penyedia jasa dan pengguna jasa. Perusahaan perbankan berlomba-lomba dalam meningkatkan kemajuan dibidang teknologi dan layanan mobile banking (Noviadhista, U., 2015). Salah satu perbankan yang masih terus melakukan inovasi dan transformasi atas digital perbankan ini adalah Bank BTN.

Bank BTN merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki core bisnis di Bidang Penyaluran Pembiayaan Perumahan. Seiring berjalannya waktu, bank BTN mulai melakukan transformasi digital melalui berbagai inovasi dan fasilitas E-Channel demi memenuhi kepuasan nasabah bank BTN. Transformasi Bank BTN dalam pelayanan perbankan dimulai pada tahun 1897 dimana Bank BTN pertama kali didirikan dengan nama Postpaarbank di Batavia, kemudian berlanjut pada tahun 1963 Postpaarbank resmi berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara (BTN). Pada tahun 1976 Bank BTN memulai realisasi Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan menjadi satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN. Sukses Bank BTN dalam bisnis KPR mengantarkannya menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) pada tahun 1992 dan meningkatkan status Bank BTN menjadi Bank Devisa pada tahun 1994. Tahun berganti Bank BTN yang dulu hanya membantu KPR Subsidi kini juga membantu dalam pembiayaan KPR komersil. Memasuki era perbankan digital Roadmap tranformasi Bank BTN terbagi atas 3 tahapan transformasi yaitu :

1. Periode Survival (tahun 2013-2015) pada tahap ini terjadi lompatan transformasi yang dipicu oleh Program Satu Juta Rumah

2. Periode Digital Banking (tahun 2015-2019) tahap ini didukung oleh bisnis yang lebih kuat, infrastuktur dan Sumber Daya Manusia (SDM). Semua ini sejalan dengan fenomena peluang ekonomi digital yang tengah terjadi di kalangan generasi milenial.
3. Periode *Global-Playership* (tahun 2019-2025) tahap ini menjelaskan bahwa produk dan service sudah beroperasi secara internasional.

Gambar 1.1
Roadmap Transformasi Bank BTN



Sumber : Laman Bank BTN

Transformasi yang sudah dilakukan Bank BTN bukan berarti tidak menemui kendala dalam implementasinya baik dalam hal layanan transaksi maupun penggunaan teknologi digital yang dimiliki Bank BTN.

Diera digitalisasi saat ini, tentunya berdampak pada industri perbankan, tidak terkecuali Bank BTN. Kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan layanan

transaksi saat ini sudah menjadi komoditas utama yang harus dimiliki Bank BTN khususnya Bank BTN KC Kebon Jeruk. Terciptanya suatu layanan istimewa salah satunya ditunjang dengan adanya kepuasan nasabah terhadap produk yang ditawarkan diantaranya adalah Elektronik Banking atau biasa dikenal dengan nama *E-Channel* di Bank BTN guna memudahkan, mempercepat, dan memberikan kenyamanan transaksi bagi nasabah. Pengalaman yang baik dalam penggunaan layanan *E-Channel* memberikan kepuasan tersendiri yang tentunya berdampak pada timbulnya rasa percaya terhadap produk yang digunakan. *E-Channel* Bank BTN memberikan pengalaman yang baik bagi setiap nasabah untuk bertransaksi secara aman, mudah, dan nyaman. Menciptakan sebuah kepuasan dari setiap nasabah merupakan inti dari pelayanan, pelayanan yang optimal memberikan efek yang baik bagi perusahaan khususnya pada profitabilitas perusahaan. Jika dengan kualitas layanan yang kita berikan sudah memberikan kepuasan bagi nasabah bukan tidak mungkin kepuasan tersebut menjadikan loyalitas bagi nasabah untuk bertahan di suatu Bank.

Berdasarkan laporan rekap pencapaian akuisisi pengguna *E-Channel* Bank BTN tahun 2022, komposisi pengguna layanan *E-Channel* mengalami kenaikan dari tahun 2021 sebesar 65%. Hal ini tidak terlepas dari upaya yang terus menerus dilakukan untuk memobilisasi penggunaan *E-Channel* secara meluas khususnya di Kantor Cabang Kebon Jeruk. Dalam mempertahankan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *E-Channel* dalam transaksi sehari-hari, maka untuk menciptakan kepuasan salah satu kuncinya adalah mempertahankan suatu citra *positive* yang baik dari suatu layanan yang dilakukan sebuah perusahaan terhadap nasabahnya. Meningkatkan suatu kualitas layanan baik dari layanan petugas yang memberikan edukasi ataupun informasi terhadap para nasabah maupun dari segi produk yang kita diberikan kepada nasabah guna membantu nasabah dalam bertransaksi harian. Dari suatu layanan yang kita berikan tentu akan berdampak pada seberapa loyalnya nasabah itu akan bertahan di Bank, khususnya di Bank BTN KC Kebon Jeruk. Suatu produk ataupun layanan yang diberikan menjadi suatu yang mempengaruhi bagi setiap nasabah untuk dapat menggunakan produk

ataupun layanan itu kembali atau tidak. Jika layanan maupun produk yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka mereka tidak akan kembali kepada pemberi jasa, dan akan mencari pemberi jasa lain yang menawarkan produk atau pun layanan yang sama namun kualitas yang diberikan jauh berbeda dan lebih baik. Seperti yang di utarakan oleh Parasuraman dkk dalam Ismanto (2020:156) bahwa kepuasan pelanggan merupakan sebuah evaluasi pelanggan dari setiap produk atau layanan dalam hal menilai apakah suatu produk atau layanan tersebut sudah memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan. Dengan hal tersebut maka kepuasan pelanggan akan menjadi variabel kuat yang mempengaruhi keputusan setiap pelanggan. Selain dari produk ataupun layanan ada beberapa hal yang dapat meningkatkan suatu kualitas layanan diantaranya adalah :

a. *Good Attitude* / Sikap yang Baik

Cara menyampaikan kepada nasabah dengan tutur kata yang jelas, baik dan sopan. Lalu mendengarkan setiap yang disampaikan ataupun berupa keluhan, tidak berbicara melebihi lebih karena ada beberapa nasabah yang menganggap terlalu berlebihan dalam memuji ataupun menjelaskan kurang disukai nasabah, serta kita harus berbicara sesuai fakta dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

b. Pelayanan dan Respon yang Cepat

Waktu adalah uang, merupakan ungkapan yang benar bahwasannya tindakan cepat kita selaku pemberi jasa akan menghadirkan kepuasan bagi setiap nasabah

c. Mendengarkan Keluhan dan Memberikan Solusi

Dalam pelayanan kita harus bisa menjadi pendengar yang baik bagi nasabah, keluhan kesah yang dirasakan nasabah harus kita tampung dan akhirnya memberikan suatu solusi dari masalah atau kendala yang dihadapi, ini salah satu kunci suatu pelayanan berhasil.

Membangun sebuah bisnis dalam jangka yang panjang guna memberikan sebuah value dan keberhasilan adalah suatu hal yang diharapkan abgi setiap

pelaku bisnis, tidak terkecuali Bank BTN, mengingat Bank BTN menawarkan produk dari mulai tabungan dan kredit juga layanan yang bisa membantu nasabah untuk bertransaksi. Alasan penelitian dilakukan berdasarkan dari yang sudah peneliti rasakan bahwa suatu kualitas layanan *E-Channel* keseluruhan akan berdampak pada hasil kepuasan setiap nasabah, alur transaksi yang lancar membuat nasabah merasa nyaman dan aman dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke Bank untuk bertransaksi. Dan juga kepuasan saat memberikan pelayanan kepada nasabah yang mengalami keluhan dan kendala dengan service excellent tentu membuat nasabah akan merasa puas dan senang. Karena suatu layanan yang baik tentu akan membuat setiap pelanggannya merasa puas dan suatu layanan yang baik akan berdampak baik juga baik suatu perusahaan.

Tentunya dalam setiap layanan, pasti akan menemui kendala pada prosesnya, namun Bank BTN tetap berupaya agar setiap nasabah merasakan kemudahan dan kenyamanan dari setiap layanan yang diberikan oleh Bank BTN. Dalam upayanya untuk mempertahankan nasabah dan menarik minat nasabah dalam menggunakan jasa layanan di bank BTN, antara lain mengembangkan aplikasi untuk menjaga keamanan transaksi nasabah dengan mengembangkan E-Channel baik melalui Mobile Banking, Internet Banking, dan SMS Banking. Nasabah dengan Mudahnya dapat melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan E-Channel.

Beberapa hal terkait kualitas layanan dari Mobile Banking BTN yang dapat menyebabkan masalah atau beresiko menimbulkan kerugian salah satunya terjadinya transaksi error atau *maintenance* yang tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu. Transaksi tersebut bisa menimbulkan kerugian bagi nasabah karena saldo yang digunakan untuk bertransaksi sudah terdebit namun transaksi yang dilakukan gagal. Waktu pemilihan transaksi juga bisa berpengaruh pada keberhasilan transaksi tersebut.

Setiap tahun Majalah Infobank bekerjasama dengan *Marketing Research Indonesia (MRI)* melakukan survey kepuasan pelanggan terhadap kinerja Perbankan di Indonesia, salah satu poin penilaiannya adalah penggunaan fasilitas

Mobile Banking maupun *Internet Banking*. Pada tahun 2022 mereka melakukan survey kepuasan pelanggan dengan penyajian laporan hasil penilaian layanan industri perbankan sebagaimana tercantum pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Daftar 10 bank Peraih *Best Bank Service Excellence* Kategori Performa Terbaik
***Internet Banking* Tahun 2021-2022**

Peringkat	Nama Bank	Indeks	
		2021	2022
1	Bank Commonwealth	74.81%	87.93%
2	Bank BRI	85.35%	87.42%
3	Bank Woori Saudara	87.84%	85.94%
4	Bank BNI	81.93%	84.99%
5	Bank BCA	87.92%	79.69%
6	Bank Sinarmas	71.61%	79.25%
7	Bank Mega	65.37%	76.70%
8	Bank Mandiri	62.09%	75.96%
9	Bank Permata	66.01%	75.86%
10	CIMB Niaga	61.31%	73.25%

Sumber : Info Bank 2022

Pada tabel diatas menunjukkan kinerja bank BTN dalam hal penerapan *Internet Banking* masih dibawah urutan 10 teratas. Ini menjadi pemicu bagi Bank BTN untuk lebih baik lagi dalam perencanaan dan penerapan sistim *Internet Banking* di Bank BTN secara keseluruhan. Selain itu survey kepuasan pelanggan terhadap internet banking ini juga dapat menjadi pemicu bagaimana nasabah akan tertarik, karena banyak juga dari nasabah yang mencari informasi melalui media elektronik maupun surat kabar terkait perbankan guna menjadi perhitungan bagi nasabah itu, jika suatu layanan seperti halnya *Internet Banking* yang sudah banyak orang tau dan gunakan saja penilaian layanannya kurang baik maka bagaimana untuk layanan yang lain, dari hal ini dapat dijadikan sebuah referensi bagi Bank BTN ,

khususnya Bank BTN KC Kebon Jeruk untuk terus dapat meningkatkan dan menjaga suatu kualitas layanan Inetrnet Banking salah satunya agar lebih baik kedepannya.

Selanjutnya tabel di bawah ini menunjukkan performance Mobile Banking pada 10 peringkat teratas di Indonesia.

Tabel 1.2
Daftar 10 bank Peraih *Best Bank Service Excellence* Kategori Performa Terbaik
***Mobile Banking* Tahun 2021-2022**

Peringkat	Nama Bank	Indeks	
		2021	2022
1	Bank Mandiri	87.26%	94.53%
2	Bank BNI	94.92%	92.78%
3	Bank BRI	93.42%	90.04%
4	CIMB Niaga	82.32%	88.10%
5	Bank BCA	94.88%	87.88%
6	Bank Mega	80.50%	86.36%
7	Bank Permata	77.48%	85.23%
8	Bank BJB	81.65%	85.20%
9	Bank BTN	81.67%	84.40%
10	Bank Sinarmas	79.19%	84.06%

Sumber : Info Bank, 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat untuk penilaian performa layanan *Mobile Banking* Bank BTN berada di posisi 9 secara nasional. Hasil tersebut memberikan gambaran bahwa untuk salah satu layanan *E-Channel* Bank BTN memang belum bekerja secara optimal dan harus mendapat perbaikan lagi baik dari segi kemudahan akses, pemberian layanan, dan fitur sistem dari *E-Channel* tersebut. *Mobile Banking* menjadi layanan *E-Channel* Utama di Bank BTN karena dari segi kemudahan pengoperasian lebih mudah digunakan oleh nasabah dari pada penggunaan Internet Banking. Ini salah satu indikator bagi peneliti tentang

pentingnya suatu layanan *E-Channel* baik itu Internet Banking maupun *Mobile Banking* untuk menunjang setiap transaksi dan sebagai cerminan perusahaan bagi nasabah bahwa *E-Channel* Bank BTN punya kualitas yang baik.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kurang optimalnya penggunaan *E-Channel* di Bank BTN dikarenakan konsumen malas untuk datang langsung ke Bank, karena adanya keterbatasan waktu dan sistem yang digunakan masih sulit untuk digunakan (*user friendly*).

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul : **“Pengaruh Kualitas Layanan *E-Channel* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN KC Kebon Jeruk”**

B. Fokus Permasalahan

Bagaimana pengaruh layanan *E-Channel* terhadap Kepuasan nasabah di Bank BTN KC Kebon Jeruk?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimanakah pengaruh dari kualitas layanan *E-Channel* terhadap kepuasan nasabah Bank BTN KC Jakarta Kebon Jeruk.

D. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Bagi Kepentingan Akademis

- a. Dapat memberikan wawasan kepada peneliti khususnya dalam fasilitas layanan *E-Channel* yang berpengaruh kepada kepuasan nasabah.
- b. Memberikan penguatan substansi yang lebih spesifik dan mendalam untuk penelitian untuk tema yang sama

b) Manfaat Bagi Kepentingan Perusahaan

Untuk manfaat yang dapat diberikan kepada perusahaan adalah dapat memberikan masukan dan solusi terbaik dari permasalahan yang sering timbul

dalam pelaksanaan layanan *E-Channel* di Bank BTN, serta bagaimana perusahaan selalu memberikan pelayanan terbaik untuk kepuasan nasabah.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**