

The Effect Of Digital Service Procurement (Digics) On Customer Satisfaction At Pt. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Independence Perintis Branch

Pengaruh Pengadaan Pelayanan Digital (Digics) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Perintis Kemerdekaan

Mustika Rahmawati^{1*} , Nuniek Dewi Pramanik²

Politeknik Piksi Ganesha Bandung^{1,2}

rahmawatimustika646@gmail.com¹ , ndpdewi0301@gmail.com²

**Corresponding Author*

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence the provision of digital services (BNI digiCS) has on BNI customer satisfaction at the Perintis Kemerdekaan Branch in Bandung. The research method used is quantitative with data obtained from distributing questionnaires to BNI bank customers who use digital customer service (digiCS). The tests used in this study are validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, linearity test, simple linear regression test, significant test and coefficient of determination test. In addition, this study also shows that factors such as ease of use, usefulness and service effectiveness also have a significant influence on customer satisfaction. Based on research assisted using the SPSS 25 application, the results show that digital banking customer service has a significant influence on customer satisfaction. This is evidenced based on the results of the t test where t count has a value greater than t table, which is $13.515 > 1.68288$ so that variable x has an effect on variable y.

Keywords: BNI digiCS, Digital Service, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengadaan pelayanan digital (BNI digiCS) terhadap kepuasan nasabah BNI pada Cabang Perintis Kemerdekaan Bandung. Metode penelitian yang digunakan merupakan kuantitatif dengan perolehan data didapat dari penyebaran kuesioner kepada nasabah bank BNI yang menggunakan layanan digital customer service (digiCS). Uji yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, uji regresi linear sederhana, uji signifikan dan uji koefisien determinasi. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan efektivitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penelitian yang dibantu menggunakan aplikasi SPSS 25 hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan digital customer service perbankan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji t yang dimana t hitung memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan t tabel yakni sebesar $13,515 > 1,68288$ sehingga variabel x berpengaruh terhadap variabel y.

Kata kunci: BNI digiCS, Pelayanan digital, Kepuasan Nasabah.

1. Pendahuluan

Seiring perkembangan zaman canggihnya teknologi mempengaruhi strategi di berbagai instansi perusahaan guna memudahkan pelayanan terhadap konsumen yang semakin kompleks. Pada masa kini, pelayanan secara digital sudah tidak asing lagi didengar. Dalam beberapa tahun terakhir pelayanan digital telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Adapun pelayanan digital ini sendiri bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara lebih cepat, mudah dan efektif. Penggunaan teknologi yang tepat akan mempengaruhi pula peningkatan efektivitas dan produktivitas dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Peran Perbankan sangat mempengaruhi proses berjalannya perekonomian nasional. Perkembangan