

**PENGARUH PRODUK DIGITAL PERBANKAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. BANK SULUTGO MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Study Manajemen Bisnis*

Oleh

GLORHYA UMBOH

NIM : 20 053 036



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS D-IV**

2024

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAAN	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Perumusan Masalah	4
1.5 Tujuan dan Manfaat	6
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	8
2.1 Landasan Teori	8
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Alur Pikir	22
2.4 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2 Metode dan Jenis Penelitian.....	27
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	32
3.6 Skala Pengukuran Variabel	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1 Statistik Deskriptif	38
3.7.2 Total Skor	38
3.7.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	38
3.7.4 Uji Validitas	40

3.7.5 Uji Realibilitas	40
3.7.6 Pengujian Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Perusahaan	43
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	43
4.1.2 Lokasi Dan Telepon Perusahaan	46
4.1.3 Visi Dan Misi	46
4.1.4 Logo Dan Organisasi Perusahaan	49
4.2 Hasil Analisis	52
4.2.1 Karakteristik Responden	52
4.2.2 Analisis Deskriptif	54
4.2.3 Total Skor	55
4.2.4 Pengujian Prasyarat Analisis	57
4.2.5 Analisis Regresi Linear Sederhana	62
4.3 Pembahasan.....	67
4.3.1 Faktor – Faktor Variabel X	67
4.3.2 Faktor – Faktor Variabel Y	69
4.3.3 Pengaruh Varibel X Terhadap Y.....	71
4.4 Implementasi	72
4.4.1 Hasil Penelitian Variabel X	72
4.4.2 Hasil Penelitian Variabel Y.....	73
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, industri perbankan telah mengalami transformasi yang signifikan sebagai akibat dari kemajuan teknologi informasi. Salah satu perubahan yang paling signifikan adalah munculnya berbagai produk dan layanan perbankan digital, yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi keuangan dengan lebih cepat, mudah, dan efisien.

Nasabah telah melihat peningkatan popularitas produk digital perbankan seperti perbankan mobile, perbankan internet, e-wallet, dan layanan pembayaran digital lainnya. Hal ini disebabkan oleh peningkatan penggunaan smartphone dan internet, serta perubahan gaya hidup masyarakat yang menginginkan kemudahan akses ke layanan perbankan kapan saja dan di mana saja.

Pengembangan produk digital menjadi strategi penting bagi bank untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, dan mempertahankan daya saing di era digital. Di sisi lain, bagi pelanggan, produk digital perbankan menawarkan kontrol yang lebih besar atas keuangan mereka, kecepatan transaksi yang lebih cepat, dan kenyamanan.

Namun, seiring dengan adopsi produk digital yang semakin luas, muncul pertanyaan tentang bagaimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh hal ini. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk mempertahankan pangsa pasar dalam industri perbankan yang sangat kompetitif.

Oleh karena itu, penting untuk mempelajari lebih lanjut tentang pengaruh produk digital perbankan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sulut Go Manado. Memahami hubungan ini dapat membantu bank dalam mengembangkan dan merancang produk digital yang inovatif dan memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah. Perbankan memegang peranan penting dalam sistem perekonomian dan



dianggap sebagai lembaga keuangan intermediasi. Bank biasanya didirikan dengan fungsi menerima simpanan, meminjamkan, dan menyalurkan uang.

Perbankan harus meningkatkan model pelayanan digital mereka karena pertumbuhan teknologi dan informasi. Saat ini, masyarakat dapat menggunakan berbagai model aplikasi digital untuk berbagai transaksi perbankan.

Dengan menggunakan aplikasi, peningkatan layanan masyarakat dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Perbankan, sebagai bagian dari sektor bisnis dan keuangan yang berkembang pesat, harus terus mengikuti perkembangan teknologi dan informasi. Mengadopsi digitalisasi dalam sektor perbankan, khususnya PT. Bank SulutGo, diharapkan dapat meningkatkan kemudahan, kecepatan, fleksibilitas, dan kenyamanan bertransaksi non tunai bagi masyarakat PT. Bank SulutGo menawarkan produk digital banking yang merupakan modernisasi perbankan yang memiliki fitur dan inovasi yang dapat diakses oleh masyarakat.

Dengan penggunaan produk ini, orang akan terbiasa bertransaksi secara nontunai. Oleh karena itu, perlu adanya kerja sama antara lembaga dan kelompok masyarakat terkait untuk memberi tahu orang tentang manfaat dan keunggulan produk perbankan digital.

Pelaku industri perbankan tidak hanya harus menerapkan teknologi digital, tetapi mereka juga harus mampu memanfaatkan berbagai peluang dengan memahami perubahan perilaku konsumen yang semakin digital, yang dapat lebih memudahkan kebutuhan transaksi Nasabah.

Konsumen Indonesia telah terbiasa dan memilih layanan yang lebih cepat, transparan, luas, dan dapat dipersonalisasi dengan kebutuhan mereka berkat penggunaan teknologi digital yang kian berkembang. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Kotler (1997: 53) mendefinisikan lima dimensi kualitas pelayanan: tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Dengan menerapkan digital banking, bank berharap dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan daya tanggap dan keandalan.

Produk digital yang dibuat pasti akan mengikuti perkembangan zaman dengan memberikan produk digital yang berkualitas tinggi untuk memperoleh kepuasan konsumen.

Pelayanan juga harus sesuai dengan standar yang terus berubah karena kebutuhan terus berubah. Kualitas dan kepuasan pelanggan sangat terkait, dan produk berkualitas dapat mendorong pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan jangka panjang ini memungkinkan perusahaan untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan menjadi hal terpenting dalam pembuatan produk digital karena langsung dirasakan oleh konsumen, sehingga membentuk kepuasan konsumen saat menggunakan produk. Selain kualitas layanan, pengembangan fitur juga menjadi hal penting karena fitur menjadi keunggulan dan ciri khas unik dari produk yang dapat digunakan langsung oleh konsumen. Oleh karena itu, mempertanyakan pengaruh kualitas layanan dan fitur terhadap kepuasan konsumen.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Produk Digital Perbankan yang tersedia di PT. Bank SulutGO?
2. Bagaimana kepuasan nasabah pengguna Produk Digital perbankan di PT. Bank SulutGo?
3. Apakah Produk Digital Perbankan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah PT. Bank SulutGo?

1.3 Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka dirasa perlu dilakukan pembatasan masalah agar dalam pengkajian yang dilakukan lebih terfokuskan kepada masalah-masalah yang ingin diperoleh. Penelitian ini menitik beratkan pada pengaruh pemanfaatan produk Digital Perbankan PT. Bank SulutGo Manado terhadap Kepuasan Nasabah, khususnya PNS Pada PT. Bank Sulut Go Manado.

1.4 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang, identifikasi masalah berdasarkan hasil observasi di lapangan adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya Rasa ingin tahu cara menggunakan layanan Produk Digital Perbankan di PT. Bank Sulut Go Manado.

2. Terdapat Nasabah yang hanya sekedar menginstal layanan digital perbankan tetapi tidak sering menggunakannya.
3. Masih terdapatnya Nasabah yang belum memahami produk digital perbankan di PT. Bank Sulut Go.
4. Masih kurang tersosialisasi produk digital perbankan yang ada di PT. Bank SulutGo.

1.5 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui produk digital perbankan di PT. Bank SulutGo Manado.
- 2) Untuk mengetahui kepuasan nasabah pengguna produk Digital di PT. Bank Sulut Go.
- 3) Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan dan pengaruh produk Digital Perbankan terhadap kepuasan Nasabah PT. Bank SulutGo.
- 4) Untuk Mengetahui produk digital perbankan dalam meningkatkan pelayanan Nasabah PT. Bank SulutGo.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Bagi peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan dan pengalaman peneliti dan membantu memecahkan masalah ilmiah

dan menambah pengetahuan tentang teknologi digital dan dunia perbankan.

2) Manfaat Untuk Akademik

Diharapkan hasil penelitian ini akan digunakan sebagai referensi dan acuan pustaka untuk penelitian lanjutan tentang perkembangan digital dalam industri perbankan.

3) Manfaat Bagi pihak perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan informasi dan kontribusi serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menangani masalah yang terkait dengan kepuasan nasabah PT. Bank Sulut Go Manado terkait dengan digital banking.

