



PENGARUH KEMUDAHAN PERBANKAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BCA KANTOR CABANG HASYIM ASHARI

Boma Jonaldy Tanjung, Irwansyah Catur Nugraha

Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Manajemen bomajonaldytanjung@gmail.com , Universitas Panca Sakti Bekasi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Manajemen surat.irwansyah@gmail.com, Universitas Panca Sakti Bekasi

Abstract

Electronic banking facilities are provided by PT BCA Tbk in order to provide convenience for customer in transacting. This will support customer satisfaction in transactions using BCA electronic banking products. Therefore, author want to know the extent of relationship between the ease of BCA electronic banking transactions on BCA customer satisfaction. By using the questionnaire research method, the variables used are independent variables which indicate the ease of electronic banking transactions and the dependent variable which indicates customer satisfaction. The results of data analysis with correlation test obtained correlation value of electronic banking convenience to customer satisfaction is 0.62. Meanwhile, customer satisfaction will increase positively and is influenced by the ease of electronic banking transactions of 0.40.

Keywords: *bank facilities, satisfaction, electronic banking*

ABSTRAK

Fasilitas perbankan elektronik diberikan oleh PT BCA Tbk guna menyuguhkan fasilitas nasabah dalam bertransaksi. Hal ini akan menunjang kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan produk perbankan elektronik BCA. Karenanya, penulis ingin mengetahui sejauh mana hubungan antara kemudahan transaksi perbankan elektronik BCA terhadap kepuasan nasabah BCA. Dengan menggunakan metode penelitian kuesioner, variabel yang digunakan adalah variabel bebas yang menunjukkan kemudahan transaksi perbankan elektronik dan variabel terikat yang menunjukkan kepuasan nasabah. Hasil analisa data dengan uji korelasi didapat nilai korelasi kemudahan perbankan elektronik terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,62. Sedangkan kepuasan nasabah akan meningkat secara positif dan dipengaruhi oleh besarnya kemudahan transaksi perbankan elektronik sebesar 0,40.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi saat ini semakin berkembang dan tingkat persaingan yang ketat mengharuskan sektor jasa menunjukkan eksistensinya. Tidak sedikit yang terpaksa harus gulung tikar, namun ada pula yang bertahan dan semakin kuat. Setiap perusahaan memiliki strategi tersendiri bagaimana mereka bisa menjalankan bisnisnya. Kepuasan pelanggan merupakan patokan dan hal yang mutlak dalam bidang jasa. Oleh karena itu perusahaan diwajibkan senantiasa memelihara kesetiaan yang tinggi dari para pelanggannya agar keberadaan perusahaan terjaga, terpelihara, dan diharapkan terus berkembang di masa depan.

Bank ialah lembaga keuangan di bidang jasa. Bank yang berkualitas tentu saja akan terus berlomba menyuguhkan fasilitas baik & menjembatani kemudahan pada *customer* dalam bertransaksi, yang akhirnya akan memberikan kepuasan untuk para nasabahnya. Bank yang awalnya berperan sebagai tempat untuk menghimpun & menyalurkan dana yang dapat meningkatkan nasabah dan juga membantu pergerakan roda ekonomi.

Pemanfaatan teknologi informasi bagi industri perbankan menjadi nilai tambah dalam pelayanan yang diberikan perbankan, karena dapat memberikan pilihan layanan tambahan kepada nasabahnya. Pada awalnya nasabah akan selalu pergi ke bank untuk dapat melakukan transaksi pengambilan uang maupun pengiriman uang. Namun dengan adanya teknologi informasi, banyak macam fasilitas yang dapat mempercepat transaksi nasabah dan juga memberikan efisiensi waktu dalam bertransaksi yang pada akhirnya dikenal dengan istilah perbankan elektronik. Dalam awal perjalanannya, perbankan elektronik memang masih terbatas, seperti adanya mesin ATM dapat mempermudah nasabah dalam melakukan pengambilan uang. Sehingga nasabah tidak perlu menunggu hari kerja jika tiba-tiba memerlukan dana darurat, karena dapat mengambilnya di mesin ATM yang beroperasi 7 hari dalam seminggu. Tanpa libur. Lalu penambahan fasilitas pembayaran di kartu ATM, hingga muncul *SMS*, *mobile*, *phone* dan *internet banking*, yang terus berkembang hingga aplikasi-aplikasi lainnya yang dapat langsung digunakan di ponsel nasabah. Perbankan elektronik sendiri memberikan peningkatan volume dan nilai transaksi perbankan, khususnya saat pandemic. Hingga kuartal ke-3, transaksi *internet banking* meningkat dari 29% *yoy* ke 1,09 miliar transaksi dan transaksi *mobile banking* menaik drastik dari 55% ke 2,64 miliar. Namun begitu, pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia perbankan juga berpotensi terhadap risiko kejahatan elektronik (*cyber-crime*) yang dilakukan orang tak bertanggung jawab. Kendala yang biasa dialami ketika *server* mengalami gangguan (*down*), sedangkan resiko kejahatan elektronik seperti adanya *phising*, *hacking*, *debit/credit card fraud*, *scamming*, dan lain sebagainya.

Banyaknya pilihan perbankan elektronik diharapkan dapat menyuguhkan fasilitas terhadap nasabah akan jasa yang diberikan oleh bank. Walau begitu, tidak sedikit nasabah yang masih ragu untuk menggunakannya dengan alasan keamanan, kemudahan penggunaan, hingga karena merasa kurang cakap dalam menggunakan perbankan elektronik. Dari latar belakang di atas, penulis ingin meneliti terkait kemudahan transaksi perbankan elektronik dan kepuasan nasabah dalam penggunaan perbankan elektronik tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan:

1. Apa saja fasilitas perbankan elektronik oleh PT BCA Tbk?
2. Apakah penggunaan fasilitas perbankan elektronik dapat berpengaruh terhadap kemudahan transaksi nasabah BCA?
3. Seberapa besar pengaruh kemudahan perbankan elektronik yang diberikan PT Bank Central Asia terhadap kepuasan transaksi nasabah BCA?

1.3 Manfaat Penelitian

Diharapkan setelah penulis menyelesaikan jurnal ilmiah ini, bisa menjadi masukan bagi pihak sektor akan kualitas perbankan elektronik yang telah diberikan kepada nasabah. Sehingga diharapkan perusahaan dapat terus melakukan perbaikan fitur dan inovasi dalam pengembangan fitur perbankan elektronik. Hal ini tentu akan bermanfaat terhadap kemudahan transaksi perbankan dan memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank

Bank ialah lembaga keuangan yang didirikan dengan kewenangan untuk menerima & meminjamkan uang, serta menerbitkan promes atau *banknote*. Sedangkan menurut UU No. 10 Tahun 1988, bank ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan dan menyalurkannya pada masyarakat dalam bentuk kredit.

2.2 Jenis Bank

Berdasarkan fungsinya, ada tiga jenis, yaitu bank sentral, bank umum, dan BPR. Bank sentral pada umumnya merupakan penanggung jawab kebijakan moneter sebuah negara. Bank umum ialah bank yang memberikan pelayanan bank konvensional, sedangkan BPR lebih memfokuskan pada pemberian kredit kepada nasabahnya.

2.3 Fungsi-fungsi Bank

Beberapa fungsi bank yaitu untuk memperlancar pembayaran, penghimpun dana warga & transaksi internasional, hingga berfungsi menyimpan barang penting melalui *safe deposit box*. Selain itu, bank sentral juga berfungsi untuk mengendalikan uang fisik yang beredar di masyarakat.

2.3 Perbankan Elektronik

Perbankan elektronik bisa diartikan sebagai layanan ataupun fasilitas tambahan yang diberikan oleh bank menggunakan kemajuan teknologi informasi untuk dapat memberikan kemudahan transaksi perbankan kepada nasabahnya dimana saja dan kapan saja. Berbagai macam perbankan elektronik

diberikan kepada nasabah secara free atau berlangganan. Ini beberapa perbankan elektronik dari BCA untuk para nasabahnya.

2.3.1 Kartu ATM

ATM ialah Anjungan Tunai Mandiri, merupakan alat elektronik yang mengizinkan nasabah untuk pengambilan dana serta memeriksa saldo tabungan tanpa bantuan pihak bank. Pada perkembangannya melalui mesin ATM dapat melakukan transfer antar rekening ataupun antar bank, melakukan penagihan, melakukan pembelian pulsa untuk ponsel, sampai menerima setoran uang tunai secara langsung. Hingga 30 September 2021, jumlah mesin ATM BCA yang tersebar di seluruh wilayah sebanyak 17.913 buah.

2.3.2 Phone Banking

Merupakan produk perbankan nasabah untuk menyuguhkan layanan info perbankan/ transaksi finansial non tunai. BCA menyebutnya dengan BCA by Phone. Sayangnya, layanan ini terbatas karena hanya untuk nasabah dengan tipe tabungan tertentu. Untuk keamanan nasabah akan ada PIN yang digunakan untuk mengakses informasi perbankan dengan menghubungi nomor telepon di nomor 1500123.

2.3.3 Internet Banking

Internet banking ialah pemanfaatan teknologi internet sebagai media dalam melakukan transaksi, jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan pihak bank. BCA menyediakan fasilitas *internet banking* dengan nama Klik BCA, dimana Klik BCA dibagi menjadi dua macam, yaitu Klik BCA Individu untuk nasabah perorangan dan Klik BCA Bisnis untuk nasabah badan, organisasi, maupun pebisnis. Nasabah bisa melakukan akses ke www.klikbca.com untuk dapat melakukan transaksi perbankan dengan memasukkan *User ID* (nama pengguna), PIN *internet banking*, dan/atau *Key BCA* untuk transaksi finansial.

2.3.4 Mobile Banking

Layanan perbankan elektronik, diakses melalui alat komunikasi (ponsel) lewat nomor ponsel yang dimiliki. Fitur yang dimiliki hampir sama dengan fitur yang dimiliki mesin ATM, namun dengan pengecualian untuk fitur pengambilan uang tunai. Pada awalnya *mobile banking* BCA (m-BCA) menggunakan teknologi *SIM Tool Kit (STK)* yang bergantung pada jenis operator seluler yang digunakan. Karena saat itu tidak semua operator sudah bekerja sama dengan BCA dalam pengadaan fitur m-BCA di *SIM card*-nya. Namun seiring dengan berkembangnya teknologi ponsel saat ini, *mobile banking* kini berubah menjadi sebuah aplikasi yang dapat diinstal sendiri di ponsel nasabah yang menggunakan sistem operasi Android dan iOS, serta sudah tidak menggunakan teknologi *SIM Tool Kit* lagi.

2.3.5 Aplikasi Perbankan

Di era teknologi informasi saat ini, perbankan pun secara tidak langsung dituntut untuk dapat memberikan perubahan maupun inovasi terbaru agar fasilitas perbankan dapat digunakan lebih

mudah dan praktis. Selain itu walaupun customer tak datang untuk melakukan transaksi, dengan adanya teknologi informasi akan semakin mudah karena gampang di akses di mana saja. Beberapa aplikasi yang dikembangkan oleh BCA seperti *BCA mobile*, *Welma*, *myBCA*, dan *Halo BCA*.

Aplikasi *BCA mobile* merupakan aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan dari *m-BCA* berbasis *SIM Tool Kit*. Pengembangan yang sangat berasa adalah nasabah dapat mengambil uang maupun menyetor uang di mesin ATM tanpa kartu, cukup melalui aplikasi *BCA mobile*. Selain customer langsung melakukan pembayaran transaksi menggunakan teknologi QRIS langsung dari ponsel.

BCA juga memberikan kemudahan dalam berinvestasi menggunakan aplikasi *Welma*, dimana nasabah bisa melakukan transaksi jual beli produk reksa dana, obligasi, hingga asuransi (*bancassurance*).

Aplikasi perbankan dari BCA lainnya yaitu aplikasi *myBCA*. Layaknya *mobile banking*, *myBCA* merupakan aplikasi untuk transaksi perbankan dimana cukup dalam satu aplikasi, nasabah bisa bertransaksi dari seluruh rekeningnya. Dengan syarat, rekening yang tercantum di aplikasi hanya rekening dengan nama sendiri, bukan rekening dengan status *joint account* ATAU maupun *DAN*.

BCA juga memberikan kemudahan kepada nasabahnya yang ingin menghubungi *call center* *Halo BCA* dengan membuat aplikasi *Halo BCA*. Melalui aplikasi tersebut, nasabah bisa menghubungi *Halo BCA* melalui panggilan internet sehingga bisa mengurangi biaya pulsa telepon, melakukan chat langsung dengan petugas *Halo BCA*, maupun chat menggunakan akun *WhatsApp*.

2.4 Pengertian dan Tujuan Pelayanan

Menurut Kotler, pelayanan ialah tindakan yang ditawarkan pihak kepada orang lain & tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan/ tidak pada produk fisik. Pelayanan ialah tingkah laku pemasok dalam memenuhi keinginan konsumen agar terwujudnya kepuasan konsumen & umumnya pelayanan bertaraf tinggi pasti menghasilkan kepuasan tinggi serta pembelian ulang yang sering.

Menurut Stanton, pelayanan ialah sesuatu yang bisa diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan dalam pemenuhan kebutuhan. Jasa bisa dihasilkan lewat benda berwujud

Adapun tujuannya adalah memberikan rasa kepuasan terhadap konsumen agar konsumen memiliki kesetiaan dan rasa nyaman terhadap apa yang telah diberikan oleh perusahaan sehingga konsumen tidak berpindah ke perusahaan lain. Sedangkan menurut James J Spillane tujuan dari pelayanan adalah:

- 2.4.1 Meningkatkan kenyamanan pelanggan, menciptakan citra pemasar, perusahaan pemasar atau citra tokonya (*store image*) yang lebih baik.
- 2.4.2 Meningkatkan keamanan pelanggan, kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya memperbaiki posisi persaingan.

2.5 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ialah wacana bisnis dan manajemen, pelanggan ialah konsentrasi prioritas pembahasan terkait kualitas jasa. Oleh karenanya customer memegang peran penting dalam mengukur kepuasan produk & pelayanan sektor. Menurut Kotler, kepuasan customer yaitu rasa senang, kecewa yang timbul setelah membandingkan hasil produk yang muncul setelah membandingkan kinerja. Apabila kinerja di bawah harapan, customer tidak puas. Sedangkan jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan merasa senang atau puas. Karenanya kepuasan nasabah ialah tolak ukur kesuksesan bank pada proses pelayanannya.

2.6 Hubungan Kemudahan Perbankan Elektronik dan Tingkat Kepuasan Nasabah

Semakin mudahnya penggunaan layanan perbankan elektronik ditambah dengan makin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, maka makin tinggi tingkat kepuasan customer terhadap bank yang bersangkutan. Akan ada rasa kepercayaan yang besar serta kesetiaan yang melekat pada nasabah tersebut.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Data dan Sumber Data

Data primer ialah sumber yang didapat dan diolah langsung dari subjek. Data primer ini dari hasil observasi, wawancara, & pengisian kuesioner oleh nasabah yang melakukan transaksi perbankan elektronik BCA. Sedangkan data sekunder merupakan penguat data hasil dari artikel, internet, & lainnya.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel yang dipakai ialah variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya sedangkan variabel terikat adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel bebas ialah kemudahan perbankan elektronik, yang dinotasikan dengan huruf X. Sedangkan variabel terikatnya ialah kepuasan customer yang dinotasikan dengan huruf Y.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Melalui pengumpulan kuesioner, yang mana teknik pengumpulan dilakukan dengan memberi pertanyaan untuk responden. Selain itu juga diambil dari dokumentasi yang didapatkan penulis tentang layanan perbankan elektronik dan pelayanan.

3.4 Teknik Analisa Data

Dengan teknik analisa perbandingan yang menggunakan alat bantu yaitu tabel, yaitu melihat pengaruh perbandingan akan pelayanan kepuasan yang diperhitungkan selama ini.

Pengolahan ini atas dua bagian, yaitu:

3.4.1 Pengolahan Data Kualitatif

Membandingkan teori yang ada dengan kenyataan di lapangan, dianalisa dan dijelaskan sebab perbedaan teori dengan kenyataan di lapangan.

3.4.2 Pengolahan Data Secara Kuantitatif

Data yang disajikan berupa angka lalu diolah dengan perhitungan/ rumus statistik. Langkahnya ialah:

3.4.2.1 Analisa Korelasi Sederhana

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

r = Koefisiensi korelasi

n = Jumlah responden

X = Variabel bebas (Kemudahan perbankan elektronik)

Y = Variabel terikat (Kepuasan nasabah)

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien, maka digunakan pedoman interpretasi dari koefisien korelasi yang diambil dari buku statistik Prof. Dr. Sugiono, Alfabeta Bandung (2006:18).

Tabel 1
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,19	Sangat lemah
0,20 – 0,39	Lemah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

3.4.2.2 Analisa Koefisien Determinan (KD)

Menghitung seberapa besar prosentasi dampak variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan mengetahui seberapa persen dampak variabel lainnya yang tak ikut dianalisa.

Untuk menghitung besarnya koefisien determinan digunakan rumus:

$$Kd = r^2 \cdot 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinan

r = Koefisien korelasi

Koefisien determinan (penentu) dipergunakan untuk melihat berapa persen (%) besarnya kontribusi dari kemudahan perbankan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan sekian persen (%) sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

3.4.2.3 Mencari Persamaan Regresi (Metode *Least Square*)

Untuk menguji hipotesis statistik penelitian, terlebih dahulu dicari uji persamaan regresi. Adapun persamaan regresinya adalah $Y=a+bx$, dimana koefisien regresi b dan konstanta a dapat dicari dengan rumus:

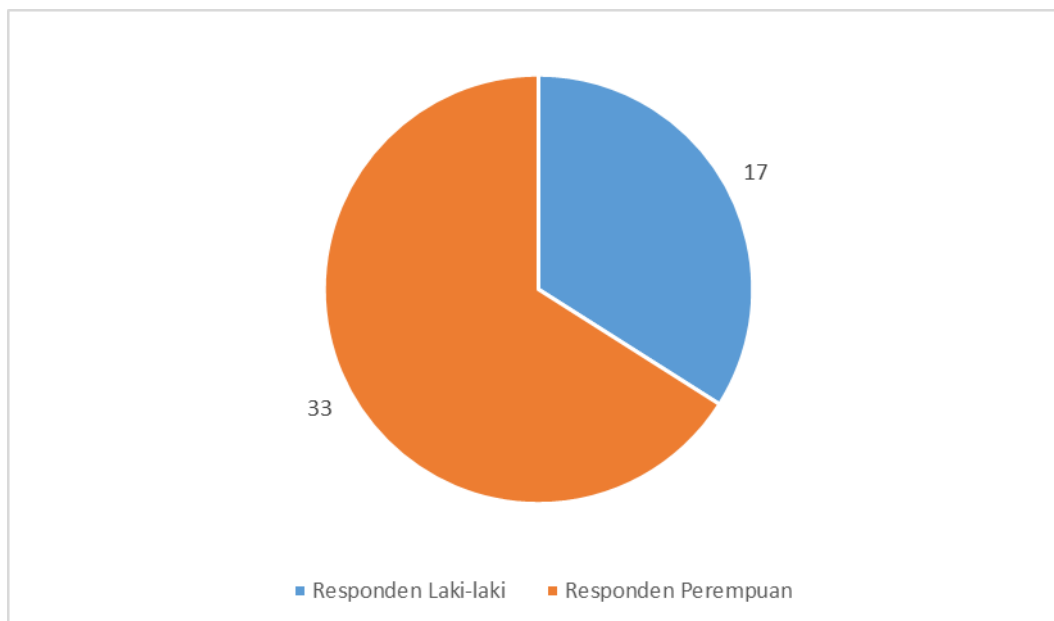
$$a = \frac{\sum Y - b(\sum X)}{n}$$

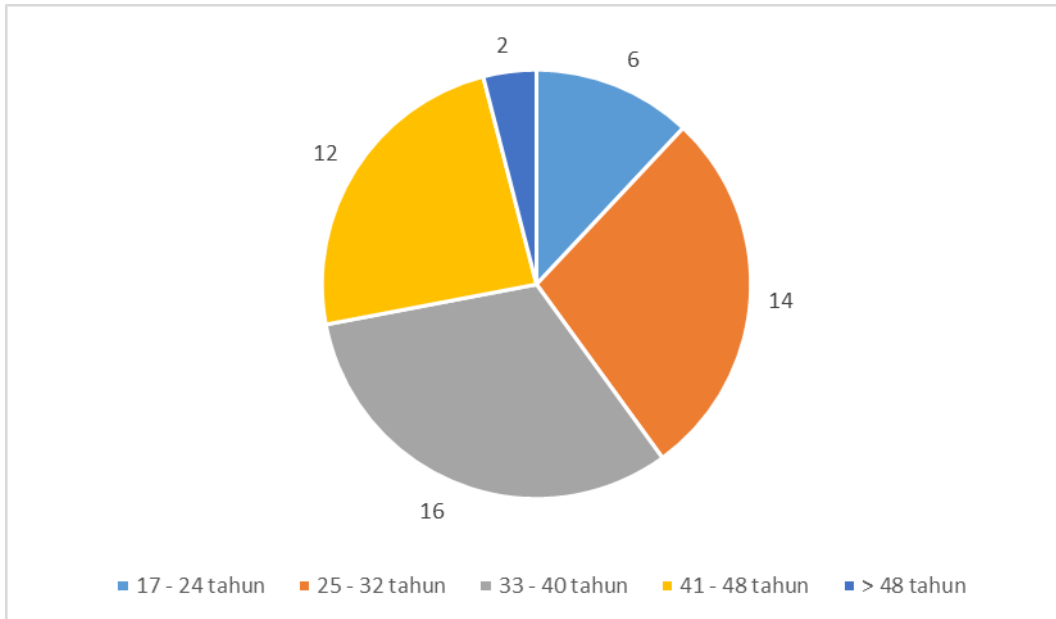
$$b = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n. (\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengambilan sampel dilakukan sebanyak 50 responden, dimana 17 responden berjenis kelamin laki-laki dan 33 responden merupakan responden perempuan.

Tabel. Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Tabel Penyebaran Responden Berdasarkan Usia

4.1 Analisa Korelasi Sederhana

Hasil dari data penelitian dianalisa untuk menemukan penafsiran hubungan yang kuat atau tidak menggunakan Koefisien korelasi (r).

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

r = Koefisiensi Korelasi

n = Jumlah Responden

X = Variabel bebas (Kemudahan perbankan elektronik)

Y = Variabel terikat (Kepuasan nasabah)

Dari hasil penelitian di atas, diketahui data berikut ini:

n : 50

$\sum X$: 2.155

$\sum Y$: 1.761

$\sum XY$: 77.079

$\sum X^2$: 95.793

$\sum Y^2$: 63.249

Maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$$r = \frac{50(77.079) - (2.155)(1.761)}{\sqrt{50(95.793) - (2.155)^2} \cdot \sqrt{50(63.249) - (1.761)^2}}$$

$$r = \frac{3.853.950 - 3.794.955}{\sqrt{(4.789.650) - (4.644.025)} \cdot \sqrt{(3.162.450) - (3.101.121)}}$$

$$r = \frac{58.995}{\sqrt{145.625} \cdot \sqrt{61.329}} = \frac{58.995}{(381,6084)(247,6469)}$$

$$r = \frac{58.995}{94.504,1372}$$

$$r = 0,6242 = 0,62$$

Pengaruh kemudahan transaksi perbankan elektronik (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) didapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,62 yang berarti terdapat hubungan kuat, dimana pengaruh kemudahan transaksi perbankan elektronik sangat kuat terhadap kepuasan nasabah.

4.2 Analisa Koefisien Determinasi (Kd)

Dengan menggunakan hasil perhitungan korelasi dapat ditentukan besarnya koefisien determinasi nilai (r^2) yang menunjukkan persentase pengaruh yang ditimbulkan akibat adanya kemudahan perbankan elektronik. Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka dapat digunakan rumus koefisien penentu dengan persamaan sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \cdot 100 (\%)$$

Diketahui $r = 0,62$

Maka:

$$Kd = r^2 \cdot 100 (\%)$$

$$Kd = (0,62)^2 \cdot 100 (\%)$$

$$Kd = 0,3844 \cdot 100 (\%)$$

$$Kd = 38,44 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa besarnya kontribusi kemudahan transaksi perbankan elektronik terhadap peningkatan dan penurunan kepuasan nasabah adalah sebesar 38,44%, sedangkan sisanya 61,56% bergantung terhadap faktor-faktor lainnya.

4.3 Analisa Regresi

Analisa Regresi dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel X berupa faktor kemudahan transaksi perbankan elektronik dengan variabel Y yang merupakan kepuasan nasabah. Untuk mengetahui hubungan tersebut digunakan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

a : Bilangan konstanta

b : Koefisien regresi

X : Variabel bebas (kemudahan transaksi perbankan elektronik)

Y : Variabel terikat (kepuasan nasabah)

Adapun untuk mencari koefisien regresi (b), menggunakan rumus berikut:

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Sedangkan untuk bilangan konstanta (a) menggunakan rumus berikut:

$$a = \frac{\sum Y - b(\sum X)}{n}$$

Diketahui:

n : 50

$\sum X$: 2.155

$\sum Y$: 1.761

$\sum XY$: 77.079

$\sum X^2$: 95.793

Dengan demikian perhitungan koefisien regresi adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} b &= \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2} \\ b &= \frac{50(77.079) - (2.155)(1.761)}{50(95.793) - (2.155)^2} \\ b &= \frac{3.853.950 - 3.794.955}{4.789.650 - 4.644.025} \\ b &= \frac{58.995}{145.625} = 0,40 \end{aligned}$$

Dan perhitungan bilangan konstanta adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} a &= \frac{\sum Y - b(\sum X)}{n} \\ a &= \frac{1.761 - 0,40(2.155)}{50} \\ a &= \frac{1.761 - 862}{50} = \frac{899}{50} \\ a &= 17,98 \end{aligned}$$

Lalu masukkan nilai a dan b ke persamaan:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 17,98 + 0,40X$$

Maka didapat persamaan garis koefisien regresi $Y=17,98 + 0,40X$ yang dapat diartikan bahwa kepuasan nasabah meningkat secara positif dan dipengaruhi oleh kemudahan transaksi perbankan elektronik di BCA.

Apabila tidak ada kemudahan transaksi perbankan elektronik, tingkat kepuasan nasabah sebesar 17,98. Kepuasan nasabah akan meningkat secara positif dan dipengaruhi oleh besarnya kemudahan transaksi perbankan elektronik sebesar 0,40.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan menjadi beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisa korelasi didapat hasil $r = 0,62$, hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara kemudahan transaksi perbankan elektronik (X) dengan kepuasan nasabah (Y).
2. Dari hasil perhitungan Koefisien determinasi (Kd) didapat hasil sebesar 38,44%. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan transaksi perbankan elektronik sebesar 38,44%, dan faktor-faktor lainnya memiliki pengaruh sebesar 61,56%.
3. Berdasarkan hasil analisa regresi didapat hasil $Y = 17,98 + 0,40X$, hal ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi perbankan elektronik memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- BCA. 2021. "Tentang BCA". <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca>.
- James J. Spillane, 1987. Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospeknya, Yogyakarta: Kanisius.
- Kontan. 2021. "Transaksi Digital Banking Melesat di Tengah Pandemi". <https://keuangan.kontan.co.id/news/transaksi-digital-banking-melesat-di-tengah-pandemi>.
- Kotler, Philip dan Susanto A. B.. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Stanton, William J. 2003. Prinsip Pemasaran (terjemahan). Edisi 7, jilid 1. Erlangga. Jakarta.