

PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI E-BRANCH SEBAGAI PENGGANTI SLIP MANUAL (STUDI KASUS PADA BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG PEMBANTU KAS SEMABUNG)

SELVIA WELIANI
DEARA SHINTA LESTARI
YUNITA MAHARANI

Management Program
STIE – IBEK Bangka Belitung
Pangkalpinang, Indonesia
e.jurnal@stie-ibek.ac.id

Abstract *This study aims to analyze and obtain evidence on the influence of information quality and service quality on customer interest in using the e-branch application as a substitute for manual slips. The results of this research are expected to contribute to Bank Central Asia in order to provide the best service to its customers.*

The objects of this study are customers of Bank Central Asia Sub-Branch Office of Semabung who have used the BCA e-branch application. The data used in this study are data in the form of questionnaires distributed to 99 respondents who have used the e-branch application and data collection was carried out using a Google form questionnaire with a non-probability sampling method: purposive sampling.

The results of this study indicate that information quality and service quality have a positive effect on customer interest in using the e-branch application as a substitute for manual slips.

Keywords: *E-BRANCH, Information Quality, Service Quality*

I. PENDAHULUAN

Laju pertumbuhan yang cukup besar diperkirakan sangat dipengaruhi oleh penemuan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju. Pertahanan, keamanan, bisnis, sosial budaya, dan Pendidikan khususnya jasa keuangan semuanya mengalami perubahan sebagai akibat kemajuan dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Perekonomian negara sangat bergantung pada perbankan; baik secara langsung maupun tidak langsung, bank menggerakkan banyak roda ekonomi. Ditambah lagi, Indonesia adalah negara yang berkembang di segala bidang, membuat perbankan di sana sangat vital. Pasal 4 UU No. 10 Tahun 1998 menjelaskan hal tersebut, yang menyatakan bahwa perbankan Indonesia berupaya mendukung pembangunan nasional dalam rangka memperluas pemerataan, kemajuan ekonomi, dan stabilitas nasional guna meningkatkan massa rakyat.

Menilik sejarah perbankan di Indonesia, bank konvensional lebih dulu ada daripada bank syariah yang baru muncul pada tahun 1992. Bank tradisional nasional dengan jumlah bank yang banyak telah mendominasi industri perbankan dalam jangka waktu yang lebih lama. Pemerintah membuat Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang secara implisit membuka peluang bagi kegiatan usaha perbankan yang bersifat operasional bagi hasil,

yang dirinci dalam Peraturan Pemerintah No 72 Tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan Bagi Hasil, namun seiring dengan perkembangan dunia perbankan dan adanya kebutuhan masyarakat muslim untuk memperoleh layanan keuangan berdasarkan syariah islam yaitu prinsip bagi hasil.

Bank menurut Kasmir (2016), adalah entitas keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun uang dari masyarakat umum, mendistribusikannya ke komunitas lokal, dan menawarkan layanan perbankan tambahan.

Dengan kekayaan sumber daya alam Indonesia dan jumlah penduduk yang cukup besar, industri perbankan nasional tampaknya memiliki masa depan yang cerah. Bank kini dapat menawarkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah yang kebutuhannya telah berubah seiring dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup, daripada mengembangkan layanannya secara eksklusif dengan motto “pelayanan yang baik” aman dan terpercaya. Tersedianya produk bank yang dapat memberikan kebahagiaan dan loyalitas kepada nasabah merupakan salah satu layanan terbaik yang tersedia. Bank harus mampu bersaing dengan bank saingan dan organisasi perantara keuangan lainnya yang juga menawarkan jasa keuangan jika ingin bertahan dalam sistem keuangan yang bergejolak. Jika sebuah bank mampu menawarkan layanan keuangan bank lebih baik dari para pesaingnya sambil mampu menanggapi setiap perubahan lingkungan, dikatakan berhasil memenangkan persaingan bisnisnya.

Bagaimana manajer bank dapat menggunakan kemampuan manajerial mereka untuk mengubah tantangan lingkungan yang tidak stabil menjadi peluang komersial yang menguntungkan. Tanpa mengabaikan dua prinsip panduan *asset liability management* (ALMA) yaitu menyelaraskan profitabilitas dan risiko, manajemen bank yang kreatif-inovatif terus berupaya mengembangkan berbagai produk layanan bank yang menjanjikan dan menguntungkan.

Penting untuk jujur tentang fakta bahwa aturan perbankan berbasis kapitalisme dimaksudkan untuk didorong oleh akal manusia dan keinginan kuat untuk mengumpulkan uang atau modal secara individual. Sistem ekonomi sosialis, yang memberikan penekanan kuat pada kebaikan bersama sambil mengabaikan hak-hak individu, sebenarnya adalah antitesis kapitalisme yang paling ekstrim.

BCA sebagai bank swasta di Indonesia sekarang ini mulai mengembangkan banyak inovasi dan produk perbankan digital

yang sangat mempermudah masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan. Solusi keuangan BCA mendorong pertumbuhan bisnis dan perencanaan keuangan pribadi melalui berbagai produk dan layanan perbankan. Jaringan kantor cabang, ATM, dan fasilitas perbankan elektronik lainnya yang dapat disesuaikan ukurannya juga berkontribusi terhadap kelangsungan layanan bank BCA.

Layanan pelanggan adalah persaingan bank satu sama lain saat ini, oleh karena itu bank BCA terus berupaya memberikan layanan pelanggan yang lebih baik untuk menarik dan mempertahankan konsumen. Seperti halnya kemajuan teknologi saat ini yang semakin kompleks, BCA tidak menyalakan kesempatan ini dan terus berupaya menawarkan layanan perbankan yang memudahkan transaksi bagi para nasabahnya. Untuk jenis layanan ini, inovasi BCA dikembangkan dengan tujuan agar nasabah dapat melakukan transaksi keuangan secara praktis, mudah, aman dan nyaman.

Produk *e-banking* BCA semakin dikembangkan di era digital sekarang ini. Berbagai aplikasi dan layanan digital BCA seperti *BCA Mobile*, CS digital, *e-branch*, *KlikBCA*, *BCA KlikPay*, *Onklik*, QRIS, Welma, ATM BCA dan *BCA by phone*.

Salah satu alasan BCA berhasil menawarkan layanan dan produk perbankan berkualitas tinggi, meningkatkan pengalaman nasabah, dan meningkatkan produktivitas internal adalah berkat solusi teknologi informasi. Teknologi informasi BCA menerapkan pendekatan manajemen risiko teknologi informasi yang kuat dan menyeluruh untuk menghadirkan produk dan layanan perbankan yang berkualitas tinggi, andal, dan aman sesuai dengan tujuan bank.

Kualitas adalah bukti terbaik dari loyalitas nasabah. Kualitas baik yang mengarah pada kepuasan nasabah yang tinggi. Jadi program penyempurnaan yang baik biasanya meningkatkan keuntungan. Misalnya, nasabah mungkin berharap meningkatkan kepuasan atau minat untuk menjadi nasabah dengan layanan tambahan yang ditawarkan sebagai *BCA e-branch* adalah BCA membuat aplikasi untuk Android dan iOS yang menghasilkan inovasi dalam hal kemudahan transaksi nasabah dan BCA dengan cepat dan mudah mengisi formulir dan melakukan reservasi sesuai kebutuhan transaksi.

BCA, salah satu bank dengan kapitalisasi terbesar, terus menciptakan dan menawarkan opsi finansial kepada kliennya. Keamanan, kemudahan penggunaan, dan aksesibilitas transaksi perbankan menjadi aspek keunggulan layanan ini. Penciptaan layanan perbankan digital merupakan salah satu taktik BCA dalam meningkatkan kualitas layanan.

Survei kepuasan nasabah merupakan salah satu cara untuk menilai tingkat layanan dan kinerja industri perbankan. Survei kepuasan pelanggan tahunan dilakukan oleh pihak yang tidak memihak. Tekniknya adalah evaluasi kualitas layanan cabang dan keterlibatan pelanggan berbasis telepon.

Akses layanan BCA dengan adanya aplikasi *e-branch* BCA dinilai dapat meningkatkan kualitas informasi dan kualitas layanan di BCA. Aplikasi *e-branch* BCA dilengkapi dengan reservasi cabang yang di mana nasabah dapat menginput jam kedatangan nasabah.

Seiring perkembangan teknologi digital perbankan, pengenalan aplikasi *e-branch* BCA sudah dimulai sejak tahun 2017, perkembangannya semakin meningkat pada nasabah kaum milenial. Bagi nasabah yang sulit menggunakan *smartphone* seperti orang yang lanjut usia, peralihan ini membuat dirinya kesulitan. Selanjutnya kesulitan juga dihadapi pada nasabah yang frekuensi kedatangannya di cabang sedikit,

membuat nasabah tidak mengetahui informasi bahwa BCA telah menerapkan perubahan slip digital.

Sulitnya nasabah beradaptasi dengan perkembangan teknologi sekarang menjadi salah satu hal yang membuat sulitnya penggunaan aplikasi *e-branch* BCA dikalangan orang yang sudah mempunyai usia lanjut.

Adapun tujuan dari penelitian diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh kualitas informasi terhadap minat nasabah Bank BCA menggunakan aplikasi *e-branch* sebagai pengganti slip manual.
2. Untuk menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah Bank BCA menggunakan aplikasi *e-branch* sebagai pengganti slip manual.
3. Untuk menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap minat nasabah Bank BCA menggunakan aplikasi *e-branch* sebagai pengganti slip manual.

II. LANDASAN TEORI

Perbankan

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah badan hukum yang bertugas menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat umum.

Bank menurut Kasmir (2016) adalah organisasi keuangan yang fungsi utamanya menerima uang dari masyarakat, mendistribusikannya kembali ke masyarakat, serta menawarkan layanan perbankan lainnya .

Berdasarkan teori tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kegiatan utama bank adalah menghimpun uang dari masyarakat melalui simpanan berupa tabungan, reksadana, jaminan deposito, dan giro sebelum mengembalikan uang yang dihipunnya kepada masyarakat di masa depan. bentuk pinjaman (*loanable fund*).

Menurut Kotler (Laksana, 2018) Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu yang disebut sebagai jasa atau layanan.

Untuk meningkatkan layanan digital perbankan BCA mempunyai fasilitas *e-banking* yang membuat kualitas layanan perbankan BCA dinilai baik oleh masyarakat luas. Layanan tersebut meliputi (1) *BCA Mobile* (2) CS Digital (3) *E-branch* (4) *KlikBCA* (5) *BCA Klikpay* (6) *myBCA* (7) *Onklik* (8) QRIS (9) Welma (10) *BCA by Phone*.

Perilaku Kosumen

Menurut Novidiantoko (2018), Perilaku konsumen merupakan fenomena yang terkait langsung dengan adanya proses pembelian; selama ini, konsumen terlibat dalam tindakan termasuk menguangkan, meneliti, dan mengevaluasi barang dan jasa. Perilaku konsumen terdiri dari dua komponen utama, yaitu:

1. Cara pengambilan keputusan,
2. Latihan yang dilakukan orang saat mengevaluasi, membeli, dan memanfaatkan produk dan layanan ekonomi.

Kotler dan Armstrong (2001) menyatakan bahwa berbagai faktor, termasuk faktor psikologis, berdampak pada perilaku konsumen.

Teori Penerimaan Teknologi

1. *Technology Acceptance Model (TAM)*
Menurut Davis (2000), TAM berusaha untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi elemen-elemen yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna. Model Theory of Reasoned Action (TRA), yang berpendapat bahwa persepsi dan respons seseorang terhadap sesuatu akan membentuk sikap dan perilaku orang tersebut, adalah model yang benar-benar diadopsi oleh model TAiM. Model ini menawarkan kerangka teoritis untuk menyelidiki elemen perangkat lunak pengguna dan bagaimana mereka berhubungan dengan kinerja pengguna.
2. *Perceived Usefulness (PU)*
Menurut Davis (2001), Kegunaan sistem informasi Sejauh mana orang berpikir menggunakan sistem tertentu akan membantu mereka bekerja lebih baik (kegunaan yang dirasakan) dan mendatangkan manfaat bagi penggunanya (*perceived usefulness is the degree to which an individual believes that using a particular system would enhance his or her job performance*).
3. *Attitude Toward Using (ATU)*
Menurut Davis et al. (2000), *Attitude toward using* atau Sejauh mana seseorang menilai dan menerapkan teknologi baru untuk pekerjaannya akan didasarkan pada sikapnya terhadap penggunaannya dalam Model Penerimaan Teknologi, yang mungkin positif atau negatif.
4. *Behavioral Intention to Use (ITU)*
Menurut Davis et al. (2000), *Behavioral intention to use* adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sesuatu. Dari sikap perilaku pengguna dan perhatian terhadap teknologi, seseorang dapat menyimpulkan tingkat penggunaan dalam diri seseorang. Misalnya, seseorang dapat menyimpulkan tingkat penggunaan ini dari keinginan pengguna untuk menambahkan periferal yang memungkinkan penggunaan teknologi komputer, dorongan mereka untuk terus menggunakannya, dan keinginan mereka untuk menginspirasi pengguna lain.
5. *Actual System Usage (ASU)*
Menurut Davis et al. (2000), *Actual System Usage* adalah pengukuran frekuensi dan lamanya waktu penggunaan teknologi, dinyatakan sebagai kondisi penggunaan sistem. Jika seseorang merasa bahwa sistem mudah digunakan dan akan meningkatkan produktivitas mereka, yang secara akurat mencerminkan keadaan penggunaan sistem, mereka akan puas dengan sistem tersebut.

Kualitas Informasi

Kualitas keluaran sistem informasi diukur dari kualitas informasinya, menurut Jogiyanto (2007:15).

Ong dkk. (2009: 399) menjelaskan kualitas informasi sebagai ukuran kualitas isi sistem informasi.

Kaliber data mengungkapkan kaliber keluaran sistem informasi. Kemampuan informasi untuk memengaruhi keputusan pengguna meningkat seiring dengan kualitasnya (Raminda dan Ardini, 2014). Sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh sistem tertentu memiliki kualitas yang dapat menguntungkan pengguna sistem tersebut dan memiliki karakteristik informasi yang sesuai dengan permintaan pengguna (Budiartha, I Ketut, 2016).

Berdasarkan perspektif banyak ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengukuran kualitas informasi menekankan pada keluaran yang dihasilkan oleh sistem dan nilai keluaran bagi pengguna.

Kualitas Layanan

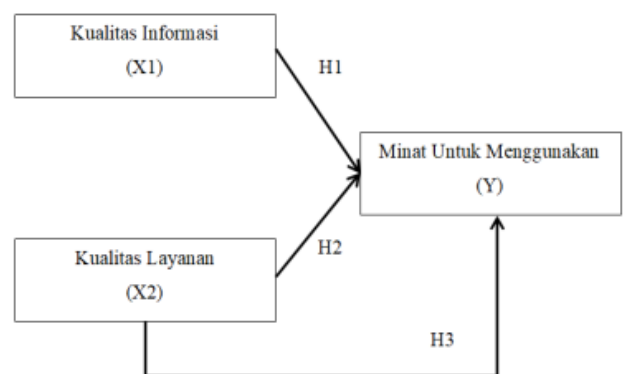
Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai fokus pada pemenuhan tuntutan dan persyaratan serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan, menurut Arianto (2018:83). Semua layanan yang ditawarkan oleh bisnis kepada klien saat mereka menjadi klien tunduk pada standar kualitas layanan. Kualitas, menurut Kotler dan Keller (2016:143) “adalah kelengkapan ciri-ciri suatu barang atau jasa yang dapat memuaskan suatu kebutuhan”.

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh bisnis dalam bentuk hal-hal yang tidak berwujud tetapi masih dapat dirasakan oleh pelanggan. Suatu pelayanan yang telah diterima oleh pelanggan dan telah memenuhi kebutuhan dan harapannya dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut.

Kerangka Berfikir

Penggunaan aplikasi sebagai layanan perbankan merupakan fenomena perbankan modern. mengembangkan gagasan teoritis dalam penelitian ini mengenai dampak minat nasabah dalam memanfaatkan aplikasi e-branch BCA terhadap kualitas informasi dan kualitas layanan.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Data Hasil Olahan Peneliti, 2023

Hipotesis

Hipotesis ialah bagian dari kajian literatur. Hipotesis memuat statment singkat yang disimpulkan, selaku reaksi sementara ataupun asumsi yang sangat memungkinkan kepada permasalahan riset, serta masih wajib dibuktikan kebenarannya. Hubungan dampingi variabel dalam riset ini mempunyai hipotesis sebagai berikut:

- H₁ : Pengaruh kualitas informasi berpengaruh positif pada minat nasabah menggunakan aplikasi e-branch BCA
- H₂ : Pengaruh kualitas layanan berpengaruh positif pada minat nasabah menggunakan aplikasi e-branch BCA
- H₃ : Pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif pada minat nasabah menggunakan aplikasi e-branch BCA secara simultan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana metode kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka-angka atau bilangan berupa kuesioner yang kemudian pada metode ini dilakukan analisis data dengan cara mengklasifikasikan, membandingkan dan menghitung.

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, maka analisis kuantitatif dilakukan dengan cara mengkuantifikasi data-data penelitian ke dalam bentuk angka-angka. dengan menggunakan skala *likert* 5 poin. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan program JASP. Analisis ini dimaksudkan untuk menguji kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi e-Branch. Analisis regresi linear berganda diawali dengan uji kualitas data, uji ini untuk mengetahui ketepatan alat ukur dalam mengukur objek yang diteliti. Model analisis regresi memerlukan uji asumsi klasik, untuk menginterpretasikan data agar lebih relevan dalam menganalisis. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
Laki-laki	54	54,55%
Perempuan	45	45,45%
Total	99	100%

Sumber : diolah peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat diketahui bahwa responden berjumlah 100 orang. Terdiri dari 54 orang laki-laki atau sebanyak 54,55% dan perempuan sebanyak 45 orang atau 45,45%.

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase
Karyawan Swasta	26	26,27%
Admin	18	18,18%
Sales	11	11,11%
Wiraswasta	6	6,06%
Supervisor	6	6,06%
Mahasiswa	7	7,07%
Lainnya	25	25,25%
Jumlah	99	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui jumlah responden berjumlah 99 orang. Dengan rincian yang bekerja sebagai karyawan swasta dengan persentase 26,27%, sebagai admin dengan persentase 18,18%, sebagai sales dengan persentase 11,11%, sebagai wiraswasta dengan persentase 6,06%, sebagai mahasiswa dengan persentase 6,06% dan lainnya dengan persentase 25,25%.

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
20-29	65	65,66%
30-39	17	17,17%
40-49	17	17,17%
Total	99	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa responden berjumlah 99 orang dengan usia 20-29 tahun dengan persentase 65,66%, usia 30-39 tahun dengan persentase 17,17% dan usia 40-49 tahun dengan persentase 17,17%.

Uji Validitas

Tabel 4
Rekapitulasi Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X ₁	1	0,946	0,1975	Valid
	2	0,911	0,1975	Valid
	3	0,912	0,1975	Valid
X ₂	1	0,719	0,1975	Valid
	2	0,716	0,1975	Valid
	3	0,858	0,1975	Valid
	4	0,777	0,1975	Valid
	5	0,801	0,1975	Valid
Y	6	0,879	0,1975	Valid
	7	0,818	0,1975	Valid
	8	0,736	0,1975	Valid
	1	0,887	0,1975	Valid
	2	0,878	0,1975	Valid
	3	0,922	0,1975	Valid
	4	0,910	0,1975	Valid

Sumber : hasil olah JASP, 2023

Dari hasil uji tabel di atas, menjelaskan bahwa masing masing item pertanyaan yang diuji memiliki $r_{tabel} = 0,1975$. Sehingga uji validitas variabel independen (X₁) Kualitas Informasi dan (X₂) Kualitas Layanan dan variabel dependen (Y) dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 5
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

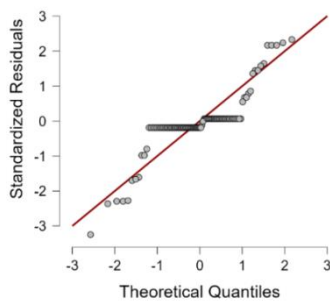
Variabel	Cronbach Alpha	Nilai kritis	Keterangan
Kualitas Informasi	0,913	0,6	Reliabel
Kualitas Layanan	0,973	0,6	Reliabel
Minat Menggunakan	0,921	0,6	Reliabel

Sumber : data olahan JASP, 2023

Berdasarkan tabel 5 data dari *cronbach alpha* Kualitas Informasi (X₁) 0,913, Kualitas Layanan (X₂) 0,973 dan Minat Menggunakan (Y) 0,921 sehingga nilai *Cronbach alpha* > 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan baik variabel independen dan dependen dalam penelitian ini *reliabel*.

Uji Normalitas

Gambar 2 Hasil Uji Normalitas Data



Sumber : Data hasil olahan JASP, 2023

Berdasarkan Gambar 2 Grafik Normalitas *Q-Q* Plot dapat diketahui bahwa sebaran titik-titik berada disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal grafik. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data diatas berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5.6 Hasil Uji Multikoleniaritas

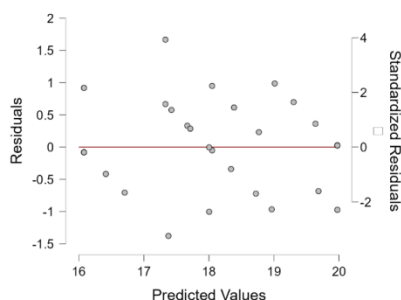
Variabel	Nilai Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Informasi (X ₁)	0,119	8.376	Tidak terjadi
Kualitas Layanan (X ₂)	0,119	8.376	Tidak terjadi

Sumber : Data hasil olahan JASP, 2023

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa Kualitas Informasi (X₁) memiliki nilai *tolerance* 0,119 dan VIF 8,376 dan Kualitas Layanan (X₂) memiliki nilai *tolerance* 0,119 dan VIF 8.376 sehingga nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas terhadap variabel penelitian. Tidak terjadi gejala multikolinearitas artinya tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau variabel bebas yang berarti tidak menyebabkan efek tingginya variabel pada sampel karena jika itu terjadi akan menyebabkan standar *error* yang besar.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : data hasil olahan JASP, 2023

Berdasarkan Gambar 3 Grafik scatterplot menghasilkan titik hasil perhitungan (perpotongan antara nilai residual dan prediksi) relatif menyebar secara acak diatas dan dibawah titik origin serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini dapat

dikatakan bahwa variabel penelitian tidak memiliki masalah heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linear Berganda

Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Tabel 7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients					
Model		Unstandardized	Standard Error	Standardized	t p
H ₀	(Intercept)	17.818	0.181		98.617 < .001
H ₁	(Intercept)	0.508	0.432		1.176 0.243
	KI	0.290	0.091	0.222	3.180 0.002
	KL	0.336	0.031	0.761	10.911 < .001

Sumber : data hasil olahan JASP, 2023

Berdasarkan data hasil analisis regresi linear berganda yang disajikan pada tabel 7 diatas, diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = 17,818 + 0,290 (X_1) + 0,336 (X_2)$$

Berdasarkan model persamaan regresi di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- Nilai konstanta bernilai positif sebesar 17,818. Artinya, apabila Kualitas Informasi (X₁) dan Kualitas Layanan (X₂) adalah tetap (konstan) karena meningkatkan Minat Menggunakan aplikasi *e-branch* (Y) sebesar 17.818
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi bernilai 0,290 artinya apabila kualitas informasi (X₁) mengalami penurunan 1 satuan maka akan menyebabkan kenaikan minat menggunakan aplikasi *e-branch* sebesar 0,290.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan bernilai 0,336 artinya apabila kualitas layanan (X₂) mengalami penurunan 1 satuan maka akan menyebabkan kenaikan minat menggunakan aplikasi *e-branch* sebesar 0,336.

2. Uji t (Parsial)

Kriteria yang digunakan adalah :

- H₀ : b_i = 0, artinya suatu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- H₁ : b_i > 0, artinya suatu variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Tabel 8 Hasil Uji Parsial

Coefficients					
Model		Unstandardized	Standard Error	Standardized	t p
H ₀	(Intercept)	17.818	0.181		98.617 < .001
H ₁	(Intercept)	0.508	0.432		1.176 0.243
	KI	0.290	0.091	0.222	3.180 0.002
	KL	0.336	0.031	0.761	10.911 < .001

Sumber : data hasil olahan JASP, 2023

Berdasarkan tabel 8 variabel kualitas informasi (X₁) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 dan nilai *t*_{hitung} 3.180 lebih besar dari nilai *t*_{tabel} 1.98498. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi *e-branch*.

3. Uji F (Simultan)

Uji F yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas informasi (X_1) dan kualitas layanan (X_2) secara simultan terhadap variabel terikat, yaitu minat untuk menggunakan (Y).

Tabel 9
Hasil Uji Simultan

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P
Regression	299.084	2	149.542	813.676	<.001
Residual	17.643	96	0.184		
Total	316.727	98			

Sumber : data hasil olahan JASP, 2023

Kriteria yang digunakan adalah :

H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas informasi (X_1) dan kualitas layanan (X_2) terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi *e-branch*.

H_1 : Ada pengaruh kualitas informasi (X_1) dan kualitas layanan (X_2) terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi *e-branch*.

Berdasarkan tabel 8 di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 dan nilai f_{hitung} 813.676 lebih besar daripada f_{tabel} 2.70.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi (X_1) dan kualitas layanan (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan aplikasi *e-branch*.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan proporsi variabel terikat yang dijelaskan oleh variasi variabel bebasnya. Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjalankan variabel terikat sangat terbatas.

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model	R	R^2	Adjusted R^2	RMSE	R^2 Change	F Change	df1	df2	P
H_0	0.000	0.000	0.000	1.798	0.000		0	98	
H_1	0.972	0.944	0.943	0.429	0.944	813.676	2	96	<.001

Sumber : Data hasil olahan JASP, 2023

Berdasarkan data tabel di atas diketahui nilai koefisien determinasi adalah 0.944. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi dan kualitas layanan mampu menjelaskan variabel minat menggunakan sebesar 94,4% sedangkan sisanya 5,6% dijelaskan oleh variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi *e-branch*

Hasil pengujian pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan *e-branch*. Hal ini dapat dilihat dari nilai variabel kualitas informasi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t_{hitung} 3.180 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.98498.

Hal ini disebabkan kualitas informasi yang ditawarkan oleh BCA dinilai telah memenuhi keinginan nasabah. Kualitas informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh nasabah.

Kualitas informasi dapat diterima dengan baik oleh nasabah karena telah memenuhi indikator dalam

menentukan kualitas informasi, yaitu akurasi, ketepatan waktu dan relevan.

Keakuratan informasi yang diterima nasabah telah bebas dari kesalahan atau kekeliruan yang dapat menyebabkan keraguan nasabah dalam menggunakan aplikasi *e-branch*.

Ketepatan waktu informasi yang datang pada nasabah dinilai telah sesuai dengan ketentuannya karena informasi yang datang tidak tepat waktu tidak mempunyai nilai lagi, sebab ketepatan waktu dalam menyampaikan informasi digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Informasi yang diterima dinilai relevan karena informasi yang telah sampai kepada nasabah memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penerima informasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suharno Pawirosumarto (2016) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi *e-branch*

Hasil pengujian pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan. Hal ini dapat dilihat dari nilai variabel kualitas layanan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t_{hitung} 10.911 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.98498.

Hal ini disebabkan baiknya kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Kepuasan nasabah merupakan pengaruh yang sangat besar terhadap minat nasabah itu sendiri dalam menggunakan *e-branch*.

Kualitas layanan dapat diterima baik oleh nasabah karena dinilai telah memenuhi indikator kualitas layanan, yaitu *tangibles* (bukti nyata), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kepedulian).

Kemampuan bank BCA dalam menunjukkan eksistensinya kepada nasabah dinilai dapat menjadi bukti nyata untuk meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh nasabah. Pelayanan yang baik secara bukti fisik berupa sarana dan prasarana maupun hal lainnya telah diterima dengan baik oleh nasabah sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diterima nasabah.

Pelayanan yang sesuai harapan dan keinginan nasabah yang diterima dengan akurat dan terpercaya menjadi tolak ukur dalam kualitas layanan. Kinerja cepat, tepat dan akurat yang menjadi harapan nasabah dinilai telah memenuhi keinginan nasabah dalam melakukan penilaian.

Ketanggapan dan kemampuan dalam membantu nasabah, serta memberikan layanan terbaik memberikan persepsi positif kepada nasabah sehingga nasabah dapat menilai layanan yang mereka terima itu baik.

Kemampuan para pegawai untuk menjalin hubungan baik kepada nasabah dinilai dapat menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada bank BCA sehingga memiliki nilai positif pada penilaian nasabah.

Perhatian khusus dari bank BCA kepada nasabahnya secara individual atau pribadi mempunyai efektifitas yang dinilai berpengaruh cukup besar pada kualitas layanan yang diterima. Nasabah menjadi merasa dekat jika para pegawai memahami kebutuhan nasabah secara spesifik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Suharno Pawirosumarto (2016) yang menunjukkan bahwa

kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*.

3. Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi *e-branch*.

Hasil pengujian pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan *e-branch*. Hal ini dapat dilihat dari nilai variabel kualitas informasi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t_{hitung} 3.180 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.98498 dan menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t_{hitung} 10.911 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.98498.

Kedua hal ini memiliki arti kepuasan nasabah terhadap kualitas informasi dan kualitas layanan yang diterima nasabah dalam masa transisi dari slip manual ke aplikasi *e-branch* dinilai telah dilakukan dengan baik. Nasabah telah didedukasi tentang penggunaan aplikasi dan manfaat yang ditawarkan. Oleh karena itu, hal ini berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi *e-branch* sebagai pengganti slip manual.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh variabel kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap minat menggunakan *e-branch*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *e-branch*. Hal ini dapat dilihat dari nilai variabel kualitas informasi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t_{hitung} 3.180 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.98498. Dengan demikian hipotesis pertama diterima.
2. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *e-branch*. Hal ini dapat dilihat dari nilai variabel kualitas layanan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t_{hitung} 10.911 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.98498. Dengan demikian hipotesis kedua diterima.
3. Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan *e-branch*. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 dan nilai f_{hitung} 813.676 lebih besar daripada f_{tabel} 2.70. Dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- 1]. Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83–101.
- 2]. Davis, F. D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology*. *MIS Quarterly*. Vol.13.
- 3]. Davis, F.D., Bagozzi, R.P., and Warshaw, P.R. 1989. *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*. *Management Science (online)*, Vol. 35. Jogiyanto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset

- 4]. Febriani, A dan Budiarta, I. K. 2016. "*Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Auditor BPK RI Perwakilan Provinsi Bali*". E-Jurnal Universitas Udayana Vol. 16 No. 1.
- 5]. Kasmir, 2016. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- 6]. Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- 7]. Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- 8]. Laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- 9]. Novidiantoko, D. (2018). *Perilaku Konsumen Sikap dan Pemasaran*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- 10]. Raminda, A. N. A., & L. Ardini. (2014). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna ACCURATE terhadap Kinerja Individu*. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 3(9), 1–15.
- 11]. Suharno Pawirosumarto. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning*. VI(3), 416–433.