

# **Analisis Perbandingan Kualitas Layanan dan Kinerja Keuangan Perbankan Konvensional Sebelum dan Setelah Penerapan Internet Banking**

## **(Studi Kasus pada Pelayanan Internet Banking – BNI E-Banking)**

Comparative Analysis of Service Quality and Conventional Banking Financial Performance Before and After Implementation of Internet Banking  
(Case Study on Internet Banking Services - BNI E-Banking)

<sup>1</sup>Shalma Mulyani Sholehah, <sup>2</sup>Nurdin

<sup>1,2</sup>*Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung.*

*Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

*email: shalehabdilach@gmail.com, [psm.fe.unisba@yahoo.com](mailto:psm.fe.unisba@yahoo.com)*

**Abstract.** This study aims to examine and determine the quality of service and banking financial performance before and after the application of internet banking at BNI Bank (BNI E-Banking). The data used are primary data in the form of a questionnaire distributed to 80 respondents which are BNI E-Banking customers around the Bandung area and by using the Return On Asset approach and Return On Equity. The research variables used were independent variables in the form of service quality and financial performance before the application of internet banking, and service quality and financial performance after the application of internet banking. The analytical tool used is SPSS v.16. The data analysis used is a paired sample t-test which aims to test the hypothesis. The results of this study indicate a significant difference between service quality and financial performance before the application of internet banking with service quality and financial performance after the application of internet banking. This is indicated by the value of t arithmetic of 17.081 or in other words the probability of  $0.000 < 0.05$ .

**Keywords:** Service Quality, Financial Performance, ROA, ROE, Internet Banking, BNI E-Banking.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui kualitas layanan dan kinerja keuangan perbankan sebelum dan setelah adanya penerapan internet banking pada Bank BNI (BNI E-Banking). Data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner yang disebar kepada 80 responden yang dimana adalah para nasabah BNI E-Banking di sekitar daerah Bandung dan dengan menggunakan pendekatan Return On Asset, dan Return On Equity. Variabel penelitian yang digunakan adalah variabel independen berupa kualitas layanan dan kinerja keuangan sebelum penerapan internet banking, dan kualitas layanan dan kinerja keuangan setelah penerapan penerapan internet banking. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS v.16. Analisis data yang digunakan adalah analisis uji t (paired sample t-test) yang bertujuan untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan dan kinerja keuangan sebelum penerapan internet banking dengan kualitas layanan dan kinerja keuangan sesudah penerapan internet banking. Hal tersebut ditunjukkan pada nilai t hitung sebesar 17,081 atau dengan kata lain probabilitas  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, Kinerja Keuangan, ROA, ROE, Internet Banking, BNI E-Banking.

### **A. Pendahuluan**

Industri perbankan telah menjadi sangat kompetitif dalam pelayanan yang mereka berikan. Perbankan sebagai lembaga yang berperan dalam transaksi keuangan telah mengadopsi teknologi informasi. Dalam menyampaikan jasa perbankan, mereka telah melakukan pendekatan yang revolusioner melalui media internet. Internet adalah media yang

ideal untuk melakukan kegiatan perbankan karena potensi penghematan biaya dan merupakan salah satu media yang digunakan untuk meningkatkan layanan bagi para nasabahnya demi mencapai loyalitas pelanggan. Fungsi internet tak lagi hanya sebagai media informasi, tapi juga dapat melakukan transaksi perbankan kapan pun dan di mana pun tanpa terbatas oleh jarak dan waktu. Salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas e-banking.

Dalam layanan internet banking, nasabah dapat melihat saldo rekeningnya, tagihan dan sisa limit kartu kreditnya, serta beberapa aktifitas di rekeningnya.

#### A. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan perbankan konvensional sebelum penerapan internet banking?
2. Bagaimana kualitas layanan perbankan konvensional setelah penerapan internet banking?
3. Bagaimana kinerja keuangan perbankan konvensional setelah penerapan internet banking?
4. Bagaimana kinerja keuangan perbankan konvensional setelah penerapan internet banking?
5. Apakah terdapat perbedaan kualitas layanan perbankan konvensional sebelum dan setelah penerapan internet banking?

#### B. Tinjauan Pustaka

Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintah dan swasta, maupun perorangan untuk menyimpan dana-dana dan sebagai tempat untuk mendapatkan dana melalui kegiatan kredit serta kegiatan jasa lainnya yang diberikan oleh bank. Bank merupakan inti dari sistem keuangan setiap negara, khususnya Bank Umum.

Kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen berdasarkan harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Kinerja keuangan adalah usaha formal yang telah dilakukan oleh perusahaan yang dapat mengukur keberhasilan perusahaan dalam menghasilkan laba, sehingga dapat melihat prospek, pertumbuhan, dan potensi perkembangan baik perusahaan dengan mengandalkan sumber daya yang ada.

#### C. Hasil dan Pembahasan

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai Perbandingan Kualitas Layanan Perbankan Konvensional Sebelum Penerapan Internet Banking.

No.	Item	r hitung	r tabel 5% (80)	Ket
<b>Reliability</b>				
1	Tuntutan kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar	0,4608	0,2199	Valid
2	Memiliki jam operasi yang optimal dan jelas	0,5313	0,2199	Valid
3	Penyediaan produk dan layanan yang luas	0,6545	0,2199	Valid

4	Ketika mempunyai masalah maka pihak bank akan menunjukkan ketertarikan untuk menyelesaikannya.	0,5695	0,2199	Valid
5	Bank memberikan pelayanan sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan	0,6475	0,2199	Valid
<b>Daya Tanggap</b>				
6	Penerapan strategi pelayanan prima yang lebih rapi dan cepat kepada pelanggan	0,6006	0,2199	Valid
7	Memberikan informasi dengan jelas dan menyediakan konsultasi keuangan terhadap pelanggan	0,6023	0,2199	Valid
8	Mengutamakan aspek pelayanan untuk melayani pelanggan	0,5884	0,2199	Valid
9	Memiliki cabang yang tersedia	0,4547	0,2199	Valid
10	Karyawan bank memberikan pelayanan tepat di saat nasabah membutuhkannya	0,5332	0,2199	Valid
<b>Jaminan</b>				
11	Karyawan dengan pengetahuan dan wawasan luas	0,5712	0,2199	Valid
12	Jaminan keamanan dalam proses transaksi	0,5928	0,2199	Valid
13	Karyawan yang berpengalaman dan memiliki performance dan sopan santun yang baik	0,5509	0,2199	Valid
14	Penyediaan jasa interaksi langsung dengan karyawan, serta Bank menyediakan akses informasi rekening	0,6747	0,2199	Valid
15	Sikap karyawan Bank profesional dan membuat anda yakin dengan kualitas pelayanan yang mereka berikan.	0,5705	0,2199	Valid
<b>Empati</b>				

16	Memiliki nama, reputasi, citra yang mudah dikenali	0,6580	0,2199	Valid
17	Mempercepat waktu pelayanan dengan menambah beberapa counter teller	0,4433	0,2199	Valid
18	Keamanan jaminan data pelanggan	0,5548	0,2199	Valid
19	Keterbukaan dalam mengelola keuangan nasabah atau pelanggan	0,5880	0,2199	Valid
20	Karyawan bank memahami kebutuhan khusus masing-masing nasabahnya	0,6182	0,2199	Valid
<b>Bukti Fisik</b>				
21	Teknologi dengan kualitas canggih dan SDM yang berkompetensi untuk menjalankannya	0,5801	0,2199	Valid
22	Memiliki cabang untuk memperluas jaringan	0,7336	0,2199	Valid
23	Peralatan pelayanan nasabah seperti brosur, poster dan pamphlet terlihat jelas dan menarik	0,5265	0,2199	Valid
24	Memiliki fasilitas Modern	0,6017	0,2199	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2018

Terlihat bahwa hasil dari uji validitas mengenai perbandingan kualitas layanan perbankan konvensional sebelum penerapan

internet banking menghasilkan nilai yang valid semua.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas Mengenai Perbandingan Kualitas Layanan Perbankan Konvensional Sebelum Penerapan Internet Banking

N0.	Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
<b>Reliability</b>			
1	Tuntutan kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar	0,911	Reliabel
2	Memiliki jam operasi yang optimal dan jelas	0,911	Reliabel

3	Penyediaan produk dan layanan yang luas	0,911	Reliabel
4	Ketika mempunyai masalah maka pihak bank akan menunjukkan ketertarikan untuk menyelesaikannya.	0,911	Reliabel
5	Bank memberikan pelayanan sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan	0,911	Reliabel
<b>Daya Tanggap</b>			
6	Penerapan strategi pelayanan prima yang lebih rapi dan cepat kepada pelanggan	0,911	Reliabel
7	Memberikan informasi dengan jelas dan menyediakan konsultasi keuangan terhadap pelanggan	0,911	Reliabel
8	Mengutamakan aspek pelayanan untuk melayani pelanggan	0,911	Reliabel
9	Memiliki cabang yang tersedia	0,911	Reliabel
10	Karyawan bank memberikan pelayanan tepat di saat nasabah membutuhkannya	0,911	Reliabel
<b>Jaminan</b>			
11	Karyawan dengan pengetahuan dan wawasan luas	0,911	Reliabel
12	Jaminan keamanan dalam proses transaksi	0,911	Reliabel
13	Karyawan yang berpengalaman dan memiliki performance dan sopan santun yang baik	0,911	Reliabel
14	Penyediaan jasa interaksi langsung dengan karyawan, serta Bank menyediakan akses informasi rekening	0,911	Reliabel
15	Sikap karyawan Bank profesional dan membuat anda yakin dengan kualitas pelayanan yang mereka berikan.	0,911	Reliabel
<b>Empati</b>			

16	Memiliki nama, reputasi, citra yang mudah dikenali	0,911	Reliabel
17	Mempercepat waktu pelayanan dengan menambah beberapa counter teller	0,911	Reliabel
18	Keamanan jaminan data pelanggan	0,911	Reliabel
19	Keterbukaan dalam mengelola keuangan nasabah atau pelanggan	0,911	Reliabel
20	Karyawan bank memahami kebutuhan khusus masing-masing nasabahnya	0,911	Reliabel
<b>Bukti Fisik</b>			
21	Teknologi dengan kualitas canggih dan SDM yang berkompetensi untuk menjalankannya	0,911	Reliabel
22	Memiliki cabang untuk memperluas jaringan	0,911	Reliabel
23	Peralatan pelayanan nasabah seperti brosur, poster dan pamphlet terlihat jelas dan menarik	0,911	Reliabel
24	Memiliki fasilitas Modern	0,911	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2018

Terlihat bahwa hasil dari uji reliabilitas mengenai perbandingan kualitas layanan perbankan konvensional sebelum penerapan internet banking terhadap 80 responden dengan 24 pertanyaan yang ditujukan menghasilkan nilai yang reliabel semua. Hal ini disimpulkan dengan melihat

bahwa setiap variabel memiliki nilai cronbach's alpha (0,911) yang dimana berarti sama dengan atau lebih dari 0,5. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh pertanyaan yang dibuat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai Perbandingan Kualitas Layanan Perbankan Konvensional Setelah Penerapan Internet Banking.

No.	Item	r hitung	r tabel 5% (80)	Ket
<b>Reliability</b>				
1	Proses transaksi BNI e-banking sangat baik, akurat, dan tepat waktu	0,550186	0,2199	Valid
2	Dapat melakukan transfer terjadwal dan berulang	0,594467	0,2199	Valid
3	BNI e-banking hadir dengan fitur lengkap	0,638049	0,2199	Valid
4	BNI Internet Banking memberikan kemudahan	0,623725	0,2199	Valid
5	dalam melakukan transaksi	0,620935	0,2199	Valid
<b>Daya Tanggap</b>				
6	Memberikan informasi dengan tanggap apabila sedang terjadi trouble atau error	0,702881	0,2199	Valid
7	Menangani setiap keluhan dan menerima saran dari pelanggan	0,627326	0,2199	Valid
8	Melayani dan memenuhi keinginan pelanggan dengan baik dan cepat	0,651529	0,2199	Valid
9	BNI e-banking memiliki rekening Deposito/Taplus/Tapenas	0,688411	0,2199	Valid
10	BNI Internet Banking Memberikan konfirmasi	0,564265	0,2199	Valid
<b>Empati</b>				
11	Penyediaan produk dan layanan yang menguntungkan dan menjaga citra Bank	0,525789	0,2199	Valid
12	Lebih mudah dalam memperoleh bantuan dengan menghubungi contact center maupun akses di website BNI yang sudah tertera	0,524313	0,2199	Valid
13	Layanan notifikasi transaksi dapat berupa email dan SMS (Short Message Service)	0,551538	0,2199	Valid
14	Layanan contact center 24 jam	0,594133	0,2199	Valid
15	BNI Internet Banking memberikan beragam	0,581415	0,2199	Valid

	transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah			
<b>Bukti Fisik</b>				
16	Desain aplikasi secara jelas, menarik, dan informative	0,599217	0,2199	Valid
17	Memiliki fitur yang lebih lengkap dan mempermudah akses transaksi pelanggan	0,607763	0,2199	Valid
18	Tampilan website BNI Internet Banking didesain secara jelas, menarik dan informatif	0,565144	0,2199	Valid
19	Animasi, grafik gambar tidak memperlambat proses inti dan tidak mengganggu saat menggunakan layanan BNI Internet Banking	0,506536	0,2199	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2018

Terlihat bahwa hasil dari uji konvensional setelah penerapan internet validitas mengenai perbandingan banking menghasilkan nilai yang valid kualitas layanan perbankan semua.

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas Mengenai Perbandingan Kualitas Layanan Perbankan Konvensional Sesudah Penerapan Internet Banking

N0.	Item	Cronbach's Alpha	Ket
<b>Reliability</b>			
1	Proses transaksi BNI e-banking sangat baik, akurat, dan tepat waktu	0,898	Reliabel
2	Dapat melakukan transfer terjadwal dan berulang	0,898	Reliabel
3	BNI e-banking hadir dengan fitur lengkap	0,898	Reliabel
4	BNI Internet Banking memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi	0,898	Reliabel
5	BNI Internet Banking melakukan transaksi saat itu juga (real time process)	0,898	Reliabel
<b>Daya Tanggap</b>			
6	Memberikan informasi dengan tanggap apabila sedang terjadi trouble atau error	0,898	Reliabel

7	Menangani setiap keluhan dan menerima saran dari pelanggan	0,898	Reliabel
8	Melayani dan memenuhi keinginan pelanggan dengan baik dan cepat	0,898	Reliabel
9	BNI e-banking memiliki rekening Deposito/Taplus/Tapenas	0,898	Reliabel
10	BNI Internet Banking Memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan transaksi	0,898	Reliabel
<b>Jaminan</b>			
11	Penyediaan produk dan layanan yang menguntungkan dan menjaga citra Bank	0,898	Reliabel
12	Lebih mudah dalam memperoleh bantuan dengan menghubungi contact center maupun akses di website BNI yang sudah tertera	0,898	Reliabel
13	Layanan notifikasi transaksi dapat berupa email dan SMS (Short Message Service)	0,898	Reliabel
14	Layanan contact center 24 jam	0,898	Reliabel
15	BNI Internet Banking memberikan beragam transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah	0,898	Reliabel
<b>Empati</b>			
16	Desain aplikasi secara jelas, menarik, dan informative	0,898	Reliabel
17	Memiliki fitur yang lebih lengkap dan mempermudah akses transaksi pelanggan	0,898	Reliabel
18	Tampilan website BNI Internet Banking didesain secara jelas, menarik dan informatif	0,898	Reliabel
19	Animasi, grafik gambar tidak memperlambat proses inti dan tidak mengganggu saat menggunakan layanan BNI Internet Banking	0,898	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2018

Terlihat bahwa hasil dari uji reliabilitas mengenai perbandingan kualitas layanan perbankan konvensional setelah penerapan internet

banking terhadap 80 responden dengan 19 pertanyaan yang ditujukan menghasilkan nilai yang reliabel semua. Hal ini disimpulkan dengan melihat

bahwa setiap variabel memiliki nilai cronbach's alpha (0,898) yang dimana berarti sama dengan atau lebih dari 0,5. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh pertanyaan yang dibuat dinilai layak

dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

**Table 5. Paired Sampel Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Sebelum - Sesudah	18,35000	9,60894	1,07431	16,21164	20,48836	17,081	79	,000

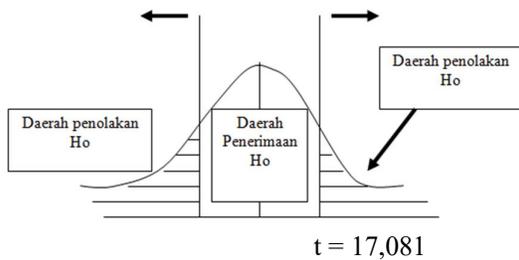
Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2018

Hasil pengujian dengan uji paired sampel test menunjukkan bahwa nilai t-hitung yang diperoleh variabel kualitas layanan sebelum penerapan internet banking – setelah penerapan internet banking adalah sebesar 17,081.

penerapan internet banking.

**D. Kesimpulan**

Terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan sebelum penerapan internet banking dengan kualitas layanan setelah penerapan internet banking. Ditunjukkan dengan hasil uji t (paired sampel t-test) menghasilkan nilai t hitung sebesar 17,081 atau dengan kata lain probabilitas  $0,000 < 0,05$ .



**Gambar 1.** Kurva uji -t variabel kualitas layanan sebelum penerapan internet banking dan kualitas layanan setelah penerapan internet banking (Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2018)

Diketahui bahwa nilai uji -t didapatkan hasil sebesar 17,081. Dengan demikian,  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  atau dengan kata lain probabilitas  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan perbankan konvensional sebelum dan setelah

**Daftar Pustaka**

Assael, Henry. 2010. Perilaku Konsumen, Jakarta: Binapura Aksara.  
 Bank Indonesia. 1995. Surat Keputusan Direksi BI Nomor 27/164/KEP/DI tentang Internet Banking. Jakarta (ID): BI.  
 Bank Indonesia. 1998. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Jakarta (ID): BI.  
 Clarke, Steve. 2009. E-Banking Management: Issue, Sollution and Strategies, Terjemahan Oleh Mahmood Shah. Jakarta:

Gramedia Pustaka.

Dantes, Nyoman. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta., Indonesia : Andi.

Dewi Rosa Indah, (2016). *Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa*.

Esmailpour, Majid, Zadeh, M. B., dan Hoseini, E. H. (2012). *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Customers of Boushehr Bank Sepah as a Case Study*. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol 3 No. 9 1149-1159.