

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan *Frontliner* di Era Digital Banking (Studi Kasus PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan)

Factors that influence customers decisions to use frontliner services in the digital banking era (case study at PT. Bank Sumut Medan Syariah Branch Office)

Febby Nora Pane^{a,1}, Alim Murtani^{b,2}

^a Perbankan Syariah, Universitas Potensi Utama

^b Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Potensi Utama

^{a,b} Universitas Potensi Utama, K.L. Yos Sudarso KM 6,5 No. 3A Tj. Mulia - Medan

¹febbynora99@gmail.com, ²alimmurtani@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari ulasan ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan berkenaan dengan penggunaan digital banking, manfaat yang dirasakan, karakteristik layanan, kemungkinan akses sebagian atau simultan berkenaan dengan keputusan pegawai pimpinan era perbankan digital. Ulasan ini menggunakan strategi kausal. Ulasan ini melibatkan 1.829 deposan Bank Sumut Syariah cabang Medan. Jumlah sampel ulasan adalah 95. Teknik pengumpulan petunjuk ulasan ini adalah jajak pendapat. Teknik analisis petunjuk ulasan ini adalah analisis petunjuk kuantitatif yang terdiri dari regresi berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis yang diuji dengan SPSS V24. Berdasarkan ketentuan ulasan, pengetahuan tentang penggunaan perbankan digital berpengaruh berkenaan dengan keputusan deposan. Persepsi bank tentang manfaat digital memengaruhi keputusan pelanggan.

Kata Kunci : Pengetahuan penggunaan perbankan digital, manfaat yang dirasakan, kapabilitas layanan, keputusan deposan

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the influence of knowledge on the use of digital banking, the perception of benefits, service characteristics, the ability to make decisions on the front lines of the digital banking era, both partially and simultaneously. This study uses a causal approach. A total of 1829 customers of Bank Sumut Syariah Medan branch participated in this study. The number of study samples was 95. The petunjuk collection technique of this study is a questionnaire. The petunjuk analysis technique in this study is quantitative petunjuk analysis consisting of multiple regression, classical hypothesis testing, hypothesis testing tested using SPSS V24. Based on the results of the study, knowledge about the use of digital banking affects customer decisions. The perceived benefits of digital banking influence customer decisions. Features influence customer decisions

Keywords : Knowledge of the use of digital banking, perception of benefits, service characteristics, customer decision making.

Info Artikel :

Disubmit: 14 Juni 2022

Direview: 16 Juli 2022

Diterima : 18 Agustus 2022

Copyright © 2023 - Journal UPU. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan layanan perbankan digital menimbulkan kesan bahwa perbankan belum memiliki layanan perbankan digital tradisional. Akibatnya, bank yang belum memiliki layanan perbankan digital merasa perlu layanan digital agar tidak terlihat sebagai bank tradisional. Jika mencermati apa yang dilakukan bank yang belum menyediakan layanan perbankan digital, masih ada keterbatasan dalam menyediakan layanan digital, yakni jumlah transaksi, nilai dan frekuensi transaksi. Dalam praktiknya, deposan tetap membutuhkan kantor pusat bank. Artinya, jika banyak kesalahan teknis yang mengharuskan deposan petunjuk ke cabang terdekat.¹

Layanan perbankan digital tidak hanya berdampak pada pengurangan biaya administrasi bank, tetapi juga lapangan kerja yang lebih banyak. Pekerjaan yang biasa dilakukan oleh para pekerja kini dapat dilakukan secara digital, cepat dan efisien. Menggunakan layanan perbankan digital (*bank digital*) deposan dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Hal ini mengurangi kebutuhan deposan untuk melakukan transaksi di cabang bank dan tatap muka dengan karyawan bank.

Oleh karena itu, perbankan akan semakin banyak menggunakan teknologi yang dapat memahami bahasa manusiaⁱⁱ. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa perbankan di masa depan akan bercirikan 3 hal yaitu cashless, branchless dan bankless. Kurang Tunai (Cashless) karena transaksi akan dilakukan secara elektronik dan juga less branch (tanpa cabang) karena deposan akan dilengkapi dengan komputer/smartphone untuk memudahkan transaksi dimanapun dan kapanpun. Kemudian perkembangan teknologi memungkinkan para bankir mengambil alih mesinⁱⁱⁱ. Berdasarkan petunjuk yang diperoleh dengan menggunakan statistik PT. Bank Sumut Syariah, rincian jaringan cabang dan jumlah pegawai PT. Bank Sumut Syariah dari warsa 2016 hingga 2020. dapat dilihat pada list berikut ini:

Tabel 1
Petunjuk jaringan kantor PT dan jumlah tenaga kerja. Bank Sumut Syariah di Sumatera Utara

Indikator	warsa 2016	warsa 2017	pada warsa 2018	warsa 2019	2020 adalah warsanya
Markas besar	1	1	1	1	1
KCSy	5	6	6	6	8
KCP	17	16	16	16	19
BAIK BAIK	33	37	37	38	43
ATM	237	292	308	308	315
KERJA	245	237	233	215	235

Sumber : Website Bank Sumut, petunjuk olahan

Dari petunjuk di atas terlihat bahwa jumlah KCSy, KCPSy, karyawan dan ATM meningkat di warsa 2020 yang menunjukkan bahwa PT. Bank Sumut Syariah Kota Medan telah memperluas jaringan layanan perbankan ke lebih banyak wilayah di setiap Kabupaten/Kota untuk memudahkan deposan mendapatkan layanan langsung dari Bank Sumut.

Jumlah Kantor Cabang Syariah Bank SUMUT (KCSy), Kantor Cabang Syariah (KCPSy) dan Pimpinan Bank SUMUT Syariah di Medan diberikan berdasarkan petunjuk yang diperoleh dari website.

Tabel 2
Jumlah KCSy, KCPSy dan Frontliner di PT. Bank Sumut Syariah Medan 2021

Tidak	Bank Islam	Jumlah		Jumlah	
		KCSy	Garis depan	KCP	Garis depan
1.	PT. BANK SUMUT Syariah	1	4	5	10

Sumber : website Bank Sumut Syariah, petunjuk olahan

Berdasarkan petunjuk di atas terlihat bahwa anggota depan KCSy dan KCPSy tidak mengalami penurunan yang menandakan bahwa PT. Bank Sumut Syariah Kota Medan terus mempertahankan jumlah front carrier yang ada guna meningkatkan kualitas pelayanan secara langsung kepada deposan sehingga deposan tidak perlu menunggu lama untuk dilayani.

Beberapa hambatan tersebut merupakan hambatan lain yang dirasakan deposan, seperti minimnya literasi teknologi sehingga deposan sulit menggunakan mobile banking, misalnya deposan yang tidak memiliki email. Keluhan lainnya adalah batas nominal transfer yang ditentukan untuk pengusaha masih kurang tinggi sehingga memperlambat sistem transfer antar rekening. Semua ini menjadi ironis karena Bank Sumut Syariah dianggap sebagai salah satu bank syariah terbesar di Medan.

Tujuan dari ulasan ini adalah: Untuk mengetahui pengaruh parsial dan konkuren dari pengetahuan penggunaan perbankan digital, manfaat yang dirasakan, karakteristik layanan, dan pengambilan keputusan akses ke layanan premium berkenaan dengan keputusan penggunaan di era perbankan digital jalur utama di era perbankan digital

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengetahuan

1) Definisi

Menurut Poesprodja, mengetahui bukan sahaja tindakan berfikir, tetapi pemindahan kedudukan dari dalam kepada keadaan atau dunia orang lain. Mengalami semula situasi yang dihadapi oleh individu lain, erleben (sumber pengetahuan tentang kehidupan, aktiviti pemikiran-survival), pengetahuan dalaman. Ilmu adalah perbuatan pemikiran rahsia manusia.^{iv}

2) Fungsi

- a) Perasaan yang egois karena pengetahuan ilmiah yang objektif
- b) Selektif, artinya memilih masalah yang kita hadapi untuk mendukungnya dengan fakta dan gejala, serta memilih hipotesis yang ada.
- c) Keyakinan benar pada realitas yang tidak berubah dan indra serta intelek yang digunakan untuk memperoleh pengetahuan.

B. Persepsi

1) Definisi

Persepsi pelanggan adalah pendapat atau penilaian pelanggan berkenaan dengan aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, dan apa yang ditawarkan memenuhi harapan pengguna, persepsi ini bisa positif atau negatif.^v

2) Fungsi

Beberapa kesaksian ahli yang disusun oleh Lauren mencantumkan beberapa ciri perseptual:

- a) Kebolehcapaian adalah salah satu keperluan utama perkhidmatan pelanggan. Ketersediaan di sini bergantung pada harga. Bagi merealisasikan situasi sebegini, perlulah berusaha untuk perbelanjaan yang diharapkan mengikut kemungkinan ekonomi masyarakat.
- b) Keistimewaan tambahan (ciri). Menetapkan kualiti rangkaian pembekal perkhidmatan terlalu tinggi dengan produk yang salah akan menyebabkan kepuasan pelanggan lebih rendah, tetapi menetapkan kualiti rangkaian pembekal perkhidmatan terlalu rendah dengan produk yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- c) Kebolehpercayaan (reliability). Banyak syarikat secara objektif menentukan kualiti rangkaian pembekal perkhidmatan. Matlamat ini boleh meningkatkan jualan, mengekalkan bahagian pasaran, mengekalkan kestabilan kualiti rangkaian pembekal, mencapai keuntungan maksimum, dsb.

- d) Kualiti rangkaian pembekal perkhidmatan sepadan dengan faedah. Kualiti rangkaian pembekal perkhidmatan boleh menunjukkan kualiti jenama, di mana pelanggan menganggap bahawa kualiti rangkaian pembekal perkhidmatan yang mahal biasanya baik.

C. Fungsi

1) Definisi

Menurut Schmitt (Setyo Ferry Wibowo), ciri adalah ciri yang melengkapi fungsi utama sesuatu produk. Oleh kerana atribut ini adalah sebab pengguna memilih produk, atribut ialah cara utama bagi pemasar tradisional untuk membezakan produk mereka daripada produk pesaing. Sementara itu, menurut Poon, terdapat beberapa konstruk yang menunjukkan adanya ciri sistem insurans dalam talian iaitu akses mudah kepada maklumat tentang produk dan perkhidmatan, pelbagai perkhidmatan transaksi, pelbagai ciri, dan inovasi produk.^{vi}

2) Fungsi

- a) Mudah bekerja dengan komputer.
- b) Mampu menonjol dan memastikan pencapaian tinggi di bidang pengakuan.
- c) Ukuran petunjuk dapat dikurangi tanpa kehilangan informasi penting.

D. Kemungkinan akses

1) Definisi

Akses ialah keupayaan atau peluang untuk mendapatkan atau menggunakan sumber tertentu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, akses adalah cara; saluran; akses kepada fail/data; maklumat adalah maklumat; Penerangan; pemberitahuan; berita atau berita tentang sesuatu; keseluruhan makna yang menyokong mesej dalam bahagian mesej ini. Akses kepada maklumat diiktiraf sebagai hak asasi setiap manusia, tetapi terdapat jurang dalam masyarakat antara orang yang mempunyai lebih banyak akses kepada maklumat dan orang yang kurang maklumat.^{vii}

2) Fungsi

Akses layanan perbankan digital yang beroperasi pada ulasan ini yaitu:

- a) Aksesibilitas adalah salah satu persyaratan utama layanan pelanggan. Ketersediaan di sini tergantung pada harga. Untuk mewujudkan keadaan tersebut, perlu diupayakan pengeluaran yang diharapkan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
 - b) Hak istimewa tambahan (fitur). Pengaturan kualitas jaringan penyedia layanan yang terlalu tinggi dengan produk yang salah akan mengketentukan kepuasan pelanggan yang rendah, namun pengaturan kualitas jaringan penyedia layanan yang terlalu rendah dengan produk yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - c) Keandalan (keandalan). Banyak perusahaan secara objektif menentukan kualitas jaringan penyedia layanan. Sasaran tersebut dapat berupa peningkatan penjualan, mempertahankan pangsa pasar, menjaga stabilitas kualitas jaringan pemasok, mencapai laba maksimum, dll.
 - d) Kualitas jaringan penyedia layanan sesuai dengan manfaatnya. Kualitas jaringan penyedia layanan dapat menunjukkan kualitas merek, di mana pelanggan menganggap bahwa kualitas jaringan penyedia layanan mahal biasanya baik.
-

3. METODE

Kajian ini dijalankan di PT. Kantor Pusat Bank Sumut Syariah, Jl. Imam Bonjol no. 18, Madras Hulu, Kec. Medan Polonia, Medan City. Kajian ini berlaku dari tahun 2022. Ogos. sehingga 2022 bulan Oktober. Kajian ini menggunakan pendekatan kausal. Kajian ini melibatkan 1,829 pelanggan Bank Sumut Syariah cawangan Medan. Saiz sampel ialah 95 orang responden. Ia kemudiannya memenuhi bilangan minimum sampel untuk diserahkan, iaitu minimum 95 sampel. Instrumen kajian yang digunakan dalam kajian ini ialah soal selidik. Kaedah analisis yang digunakan dalam kajian ini ialah analisis data kuantitatif dengan menggunakan ujian berikut

A. Uji validitas dan reliabilitas

Apabila meneliti kesahan pengkaji, SPSS versi 24 telah digunakan dengan formula korelasi Bivariate Correlations, memasukkan skor bagi setiap pernyataan pembolehubah dan jumlah skor. Jika nilai korelasi (r) yang terhasil adalah positif, berkemungkinan item yang diuji adalah sah. Walau bagaimanapun, walaupun ia positif, ia juga perlu untuk nilai korelasi yang dikira (r) dianggap signifikan atau tidak. Ini boleh dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi iaitu rcount dengan rtable. Jika rcount > rtable, maka unit instrumen adalah signifikan, jadi unit instrumen adalah sah. Item instrumen yang tidak sah (salah atau tidak sah) tidak sesuai untuk digunakan sebagai item instrumen tinjauan. Item yang tidak sah dialih keluar daripada alat soal selidik..

B. Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menentukan apakah pembolehubah bersandar. Formula berikut digunakan untuk mencari hubungan antara X1, X2, X3 dan X4 bersama-sama dengan Y:

$$Y = \beta + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + e$$

C. Ujian andaian klasik

Hipotesis memerlukan ujian hipotesis klasik kerana model analisis yang digunakan ialah analisis regresi linear berganda. Andaian klasik yang berkaitan terdiri daripada:

1) Ujian kenormalan data

Kenormalan boleh ditentukan dengan melihat data pada paksi pepenjuru dan plot histogram baki yang hampir dengan taburan normal.

2) Ujian multikolineariti

Sekiranya terdapat korelasi antara pembolehubah, multikolineariti berlaku atau sebaliknya. Ujian multikolineariti dengan SPSS dilakukan menggunakan ujian regresi dengan nilai rujukan VIF (faktor inflasi variasi) dan nilai toleransi pekali korelasi pembolehubah bebas (nilai toleransi).

3) Ujian Heteroskedastisitas

Model regresi yang betul ialah homoskedastisitas atau bukan heteroskedastisitas. Jika plot serakan menunjukkan corak biasa, maka heteroskedastisitas hadir. Sekiranya tiada corak yang jelas, heteroskedastisitas tidak berlaku.

D. Menguji hipotesis

1) ujian-t (ujian separa)

Tujuan ujian-t adalah untuk menentukan sama ada pembolehubah bebas atau pembolehubah tidak bersandar (X) sebahagiannya (dengan sendirinya) mempengaruhi pembolehubah bersandar atau pembolehubah bersandar (Y).

2) Ujian F (ujian semasa)

Ujian F (sepatutnya) menyatakan hipotesis ujian F, iaitu ia secara serentak mempengaruhi motivasi (X1) dan minat (X2) terhadap kewujudan (Y).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pemeriksaan validitas

Tabel 3

Ketentuan uji validitas variabel pengetahuan menggunakan digital banking (X1)

Sebuah pernyataan, sebuah pernyataan	untuk menghitung	r _{table}	Informasi
Pernyataan 1	0,424	0,2159	Sah
Peringatan 2	0,371	0,2159	Sah
Peringatan 3	0,526	0,2159	Sah
Pernyataan 4	0,461	0,2159	Sah
Catatan 5	0,573	0,2159	Sah
Catatan 6	0,623	0,2159	Sah
Pesan 7	0,566	0,2159	Sah
Catatan 8	0,454	0,2159	Sah
Catatan 9	0,583	0,2159	Sah
Catatan 10	0,501	0,2159	Sah

Sumber: Petunjuk diolah menggunakan SPSS 24 (2022)

Mengikut tabel 3, nilai kesahan semua penyata yang digunakan dalam bank digital adalah sah, kerana nilai jumlah kesahan adalah lebih besar daripada r_{table} = 0.2159 ($n-2=83-2=81$) dan boleh digunakan dalam perkara berikut. kes. pengiraan kerana semua diiktiraf sebagai sah.

Tabel 4

Ketentuan Uji Validitas Persepsi Manfaat Variabel Perbankan Digital (X2)

Sebuah pernyataan, sebuah pernyataan	untuk menghitung	r _{table}	Informasi
Pernyataan 1	0,548	0,2159	Sah
Peringatan 2	0,816	0,2159	Sah
Peringatan 3	0,799	0,2159	Sah
Pernyataan 4	0,560	0,2159	Sah
Catatan 5	0,795	0,2159	Sah
Catatan 6	0,631	0,2159	Sah
Pesan 7	0,544	0,2159	Sah
Catatan 8	0,498	0,2159	Sah

Sumber: Petunjuk diolah menggunakan SPSS 24 (2022)

Mengikut tabel 4, di mana nilai kesahan pernyataan mengenai persepsi faedah perbankan digital adalah sah kerana jumlah nilai kesahan lebih besar daripada r_{table} = 0.2159 ($n-2=83-2=81$) dan pengiraan selanjutnya boleh digunakan kerana semua diiktiraf sebagai sah.

Tabel 5

Ketentuan uji validitas variabel fungsional (X3)

Sebuah pernyataan, sebuah pernyataan	untuk menghitung	r _{table}	Informasi
Pernyataan 1	0,514	0,2159	Sah
Peringatan 2	0,531	0,2159	Sah
Peringatan 3	0,556	0,2159	Sah
Pernyataan 4	0,421	0,2159	Sah
Catatan 5	0,369	0,2159	Sah

Catatan 6	0,609	0,2159	Sah
Pesan 7	0,759	0,2159	Sah
Catatan 8	0,556	0,2159	Sah

Sumber: Petunjuk diolah menggunakan SPSS 24 (2022)

Menurut tabel 5, nilai kesahan arahan adalah sah untuk semua fungsi kerana semua nilai kesahan adalah lebih besar daripada $r_{table} = 0.2159$ ($n-2=83-2=81$) dan boleh digunakan dalam pengiraan selanjutnya kerana kesemuanya diisytiharkan sah.

Tabel 6
Pengujian Validitas Variabel Kinerja Keputusan Pelanggan (Y).

Sebuah pernyataan, sebuah pernyataan	untuk menghitung	r_{table}	Informasi
Pernyataan 1	0,367	0,2159	Sah
Peringatan 2	0,485	0,2159	Sah
Peringatan 3	0,299	0,2159	Sah
Pernyataan 4	0,383	0,2159	Sah
Catatan 5	0,432	0,2159	Sah
Catatan 6	0,677	0,2159	Sah
Pesan 7	0,683	0,2159	Sah

Sumber: Petunjuk diolah menggunakan SPSS 24 (2022)

Menurut tabel 6, nilai kesahihan semua pernyataan untuk keputusan pelanggan adalah sah kerana semua nilai kesahihan lebih besar daripada $r_{table} = 0.2159$ ($n-2=83-2=81$) dan boleh digunakan dalam pengiraan selanjutnya kerana kesemuanya adalah diisytiharkan sah.

Pemeriksaan keandalan

Tabel 7
Pengecekan reliabilitas

Dapat ditukar	Alfa Cronbach	N elemen
Pengetahuan	634	10
Persepsi	755	8
Fungsi	767	8
Keputusan pelanggan	704	7

Berdasarkan list di atas, diketahui nilainya $Alfa\ Cronbach > 0,6$ agar variabel dapat diandalkan.

B. Analisis petunjuk

1. Tes asumsi klasik

Sebelum menguji hipotesis penyelidikan, andaian klasik mesti diuji, yang termasuk:

a. Pemeriksaan kenormalan

Sebelum memproses data menggunakan analisis regresi, ujian kenormalan data dilakukan terlebih dahulu. Ujian kenormalan data dilakukan untuk menganalisis sama ada keperluan persamaan regresi dipenuhi dengan melihat ujian Kolmogorov Smirnov, P-plot, dan histogram ujian kenormalan data dalam bentuk perwakilan visual tentang seberapa dekat titik dalam rajah berada pada garis pepenjuru. Jika data berasal dari taburan normal, maka nilai taburan data yang dicerminkan dalam titik output akan berada di sekeliling pepenjuru. Sebaliknya, jika data datang daripada taburan bukan normal, titik-titik tidak diedarkan di sepanjang garis pepenjuru (jauh dari garis pepenjuru). Ini ialah imej P-Plot yang diproses oleh SPSS versi 24.

Tabel 8
Tes Kolmogorov-Smirnov satu sampel

		X1	X2	X3	Y
N		83	83	83	83
Parameter normal, b	Cara	1.2485	1,8959	1.6701	1,7592
	std. Deviasi	.31686	.43283	1.15248	.44114
Perbedaan paling ekstrim	sangat	.141	.080	.157	.128
	Positif	.091	.080	.157	.128
	Negatif	-.141	-.068	-.088	-.118
Uji statistic		.141	.080	.157	.128
asyp. Sig. (2 ekor)		.143c	.115c, d	.147c	.196c

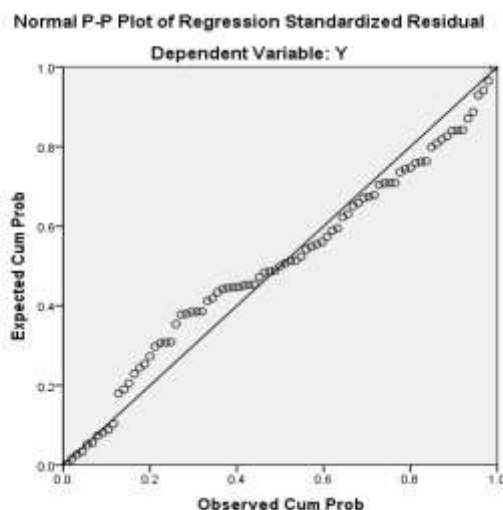
sebuah. Distribusi tes normal.

b. Dihitung dari petunjuk.

c. Lilliforce berarti koreksi.

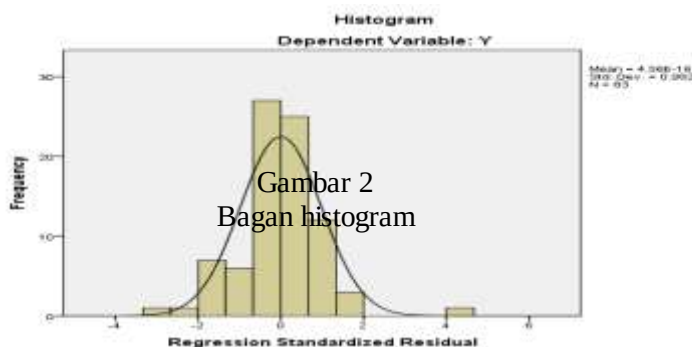
d. Ini adalah batas bawah dari arti sebenarnya.

Tabel menunjukkan bahwa semua Asymp. Sig. (two-tailed) masing-masing variabel $> 0,05$, sehingga petunjuk berdistribusi normal dan dapat dilanjutkan ke pengujian berikutnya.



Gambar 1 P-Plot normal dari residu standar regresi

Dalam gambar 1 di atas, kita dapat melihat bahwa taburan data dalam rajah diedarkan di sepanjang garis pepenjuru (berhampiran garis pepenjuru). Keputusan ini menunjukkan bahawa data regres dalam kajian ini adalah taburan normal atau boleh dikatakan keperluan normaliti data boleh dipenuhi.



Gambar 2.

Menunjukkan bahwa corak garisan dalam carta histogram membentuk corak yang sempurna dengan kaki simetri di kiri dan kanan. Keputusan ini menunjukkan bahawa data regresi dalam kajian ini adalah taburan normal.

b. Ujian multikolineariti

Ujian multikolineariti ialah satu situasi di mana pembolehubah bebas mempunyai pengaruh yang sangat kuat antara satu sama lain. Persamaan regresi berganda yang baik ialah persamaan yang bebas daripada multikolineariti. Sama ada model regresi mempunyai masalah multikolineariti boleh ditentukan menggunakan nilai VIF (variance inflator factor) dan nilai toleransi. Model regresi dianggap bebas daripada masalah multikolineariti jika nilai VIF kurang daripada 10 dan nilai toleransi lebih besar daripada 0.1. Dalam model regresi ini, keputusan multikolineariti boleh dilihat dalam jadual berikut:

Tabel 9
Uji multikolinearitas
Koefisien (a)

Model		Koefisien non-standar		Koefisien standar	J	Sig.	Statistik kolinearitas	
		B	std. Kesalahan	Beta			toleransi	VIF
1	(selalu)	4001	2657		3 162			
	X1	0,860	.485	1 158	3775	.293	.293	3408
	X2	.819	.651	1.137	3258	0,795	0,795	1259
	X3	.896	.710	1081	4262	.336	.336	2973

Berdasarkan hasil pemprosesan tabel 9 menunjukkan ketiadaan multikolineariti dalam nilai VIF dan toleransi semua pembolehubah dalam kajian ini. Ini ditunjukkan oleh nilai VIF bagi tiga pembolehubah di bawah 10 dan nilai toleransi jauh melebihi 0.1. Keputusan ini menunjukkan bahawa model regresi ini bebas daripada masalah multikolineariti untuk semua pembolehubah bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Ujian untuk heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji sama ada terdapat persamaan dalam varians baki antara satu pemerhatian dengan yang lain dalam model regresi. Sekiranya terdapat corak biasa, maka heteroskedastisitas telah berlaku. Jika tiada corak yang jelas dan titik-titik bertaburan secara tidak teratur, heteroskedastisitas tidak berlaku. Keputusan pelaksanaan ujian heteroskedastisitas dibentangkan dalam Jadual 10

Tabel 10
Uji Heteroskedastisitas

Koefisien						
Model		Koefisien non-standar		Koefisien standar	yaitu	Sig.
		B	std. Kesalahan	Beta		
1	(selalu)	4 353	5408		805	427
	X1	17.497	11.575	266	1.512	.140
	X2	2666	2.806	, 167	950	349
	X3	2911	3036	,158	973	361

tabel di atas menunjukkan nilai sig X bagi setiap pembolehubah ialah > 0.05 , maka ujian ini menunjukkan model regresi ini tidak mempunyai masalah heteroskedastik, dengan kata lain pembolehubah yang diuji dalam kajian ini adalah bersifat homoskedastik

C. Menguji hipotesis

1. Regresi linier berganda

Kemudian dengan menggunakan program SPSS, persamaan regresi yang telah dirumuskan diolah sehingga diperoleh persamaan yang diketentukan sebagai berikut:

Tabel 11
Regresi linier berganda
Koefisien

Model		Koefisien non-standar		Koefisien standar	J	Sig.	Statistik kolinearitas	
		B	std. Kesalahan	Beta			toleransi	VIF
1	(selalu)	4001	2657		3 162			
	X1	0,860	.485	1 158	3775	.293	.293	3408
	X2	.819	.651	1.137	3258	0,795	0,795	1259
	X3	.896	.710	1081	4262	.336	.336	2973

Berdasarkan 4.11. Pada list di atas, persamaan regresi linier berganda pada ulasan ini terlihat seperti ini:

$$Y = \beta + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + e$$

$$Y = 4,001 + 0,860 \times 1 + 0,519 \times 2 + 0,896 \times 3$$

Informasi:

Y = Keputusan pelanggan
sebuah = tidak berubah
X1 = Pengetahuan
X2 = Menyadari manfaat perbankan digital
X3 = Fungsi

Penjelasan dari persamaan di atas adalah sebagai berikut:

- Dalam model regresi ini, nilai malar ialah 4001. Ia boleh ditafsirkan bahawa pembolehubah bebas - pengetahuan menggunakan perbankan digital, faedah yang dirasakan perbankan digital, tanda dianggap sama dengan sifar. Dengan setiap peningkatan dalam pengetahuan tentang penggunaan perbankan digital, faedah dan ciri perbankan digital secara keseluruhan, pembolehubah keputusan pelanggan meningkat sebanyak 4001.
- Nilai pekali regresi b1 ialah 0.860, yang menunjukkan kesan positif terhadap pembolehubah pengetahuan menggunakan perbankan digital. Dalam kajian ini, dapat difahami bahawa setiap tambahan 1 mata dalam pembolehubah pengetahuan penggunaan perbankan digital akan meningkatkan pembuatan keputusan pelanggan sebanyak 0.860 mata.
- Nilai pekali regresi b2 ialah 0.819, yang menunjukkan kesan positif terhadap faedah yang dirasakan pembolehubah bank digital. Dalam kajian ini, boleh ditafsirkan bahawa penambahan 1 mata kepada pembolehubah persepsi faedah Bank Digital akan meningkatkan keputusan pelanggan sebanyak 0.819.
- Nilai pekali regresi b3 ialah 0.896, yang menunjukkan pengaruh positif pembolehubah tanda. Dalam kajian ini, boleh ditafsirkan bahawa bagi setiap 1 mata ditambah kepada pembolehubah atribut, pembuatan keputusan pelanggan akan meningkat sebanyak 0.819.

2. Uji parsial (uji - t)

Berdasarkan List 11 diperoleh ketentuan sebagai berikut:

- Nilai signifikan pembolehubah pengetahuan perbankan digital ialah 0.000 iaitu kurang daripada alpha iaitu 0.05 dan nombor $> t$ nilai jadual ($3.775 > 1.990$). Berdasarkan keputusan yang diperoleh, H1 diterima untuk perubahan pengetahuan tentang penggunaan perbankan digital. Oleh itu, sebahagiannya, pembolehubah pengetahuan tentang penggunaan perbankan digital mempunyai kesan yang besar terhadap pembuatan keputusan pelanggan.
- Nilai signifikan pembolehubah faedah persepsi bank digital ialah 0.000 iaitu kurang daripada nilai alfa 0.05 dan nilai jadual t kiraan $> t$ ($3258 > 1990$). Berdasarkan keputusan

yang diperoleh, H2 diterima sebagai pembolehubah persepsi faedah digital bank. Oleh itu, faedah separa pembolehubah yang dirasakan oleh Bank Digital mempengaruhi keputusan pelanggan dengan ketara.

- c) Nilai keertian pembolehubah trait ialah 0.000, iaitu kurang daripada nilai alfa 0.05 dan nombor jadual $t > t$ ($4262 > 1990$). Berdasarkan keputusan yang diperoleh, H3 diterima untuk Fungsi pembolehubah. Oleh itu, pembolehubah separuh tanda secara signifikan mempengaruhi pembuatan keputusan pelanggan.

3. Uji signifikansi simultan (uji-F statistik)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh keseluruhan variabel independen berkenaan dengan variabel dependen. Langkah-langkah uji-F adalah sebagai berikut:

1) Merumuskan hipotesis

H0 : tanpa efekpengetahuan tentang penggunaan perbankan digital dan memahami manfaat perbankan digital dalam pengambilan keputusan deposit

Halo: mempengaruhi pengetahuan tentang penggunaan perbankan digital dan memahami manfaat perbankan digital dalam pengambilan keputusan deposit

2) Perbandingan ketentuan Fsig dengan nilai probabilitas α 0,05 berkenaan dengan kriteria berikut:

Jika $F_{sig} > \alpha$, yaitu 0,05 atau $F_{hitung} < F_{list}$ artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak

Jika $F_{sig} < \alpha = 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{list}$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima

Tabel 12
Pengujian simultan (uji F)
ANOVA

Model	Jumlah kuadrat	Df	alun-alun utama	F	Sig.
1 Regresi	362 494	3	120.831	27 105	0.000b
keseimbangan	352 181	79	4458		
Bersama	714.675	82			

Dari ketentuan uji F ulasan ini diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang penggunaan perbankan digital, persepsi tentang manfaat perbankan digital dan kemungkinan perbankan digital secara bersama-sama berpengaruh berkenaan dengan keputusan deposit.

3. Koefisien determinasi (R kuadrat)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Berikut adalah koefisien determinasi dari ketentuan ulasan ini:

Tabel 13
Koefisien determinasi
Ringkasan Model(b)

Model	R	R kuadrat	R-kuadrat yang disesuaikan	std. Kesalahan perhitungan
1	, 712a	507	489	2.11139

Pada list di atas dapat dilihat bahwa ketentuan analisis regresi umum menunjukkan nilai Adjust R Square sebesar 0,489. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara pengetahuan menggunakan perbankan digital dan manfaat yang dirasakan dari perbankan digital dalam pengambilan keputusan deposito terkait dengan:

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0,489 \times 100\%$$

$$D = 48,9\%$$

Angka ini menunjukkan bahwa pengetahuan pembolehubah tentang penggunaan perbankan digital dan faedah yang dirasakan perbankan digital dalam membuat keputusan pelanggan ialah 48.9%, dan baki 51.1% dipengaruhi oleh pembolehubah lain yang tidak berkaitan dengan kajian, seperti pengurusan, organisasi dan teknologi. kemampuan, akses yang lebih luas, penghormatan yang luas terhadap modal, maklumat pasaran yang telus, input lain dan persekitaran perniagaan yang sihat yang menggalakkan inovasi, keusahawanan dan amalan perniagaan serta persaingan yang adil

D. Pembahasan

1. Pengaruh pengetahuan berkenaan dengan penggunaan perbankan digital Keputusan pelanggan

Berdasarkan tes yang dilakukan. hal ini terlihat dari nilai signifikansi 0,000 untuk variabel pengetahuan perbankan digital yang lebih kecil dari alpha yaitu 0,05 dan nilai $t > t_{list}$ ($3,775 > 1,990$). Berdasarkan ketentuan yang diperoleh, H1 diterima untuk perubahan pengetahuan tentang penggunaan perbankan digital. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa perubahan pengetahuan secara parsial tentang penggunaan perbankan digital berpengaruh signifikan berkenaan dengan keputusan deposito.

Ulasan ini mendukung teori Poesprodjo bahwa pengetahuan penggunaan mempengaruhi atau dipengaruhi oleh keputusan pelanggan untuk menggunakan layanan utama. Ini karena pengetahuan kegunaan sangat penting bagi pelanggan untuk memahami cara menggunakan layanan dasar di era digital. Pelanggan dapat mengetahui dengan baik penggunaan perbankan digital, mereka akan dapat menggunakannya sebagai layanan yang diperlukan di era perbankan digital, karena pemahaman penggunaan perbankan digital akan meningkatkan keinginan pelanggan untuk lebih banyak hal yang berkaitan dengan perbankan digital. Ulasan ini konsisten dengan ulasan sebelumnya oleh Tjini dan Budiawan,

2. Pengaruh Persepsi Keuntungan Perbankan Digital Berkenaan dengan Keputusan Deposito

Berdasarkan pengujian yang dilakukan Dilihat dari nilai signifikansi persepsi manfaat Bank Digital adalah 0,000 yang lebih kecil dari alpha yaitu 0,05 dan angka $>$ nilai t_{list} ($3,258 > 1,990$). Berdasarkan ketentuan yang diperoleh, H2 diterima sebagai variabel persepsi manfaat digital bank. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keuntungan yang dirasakan secara parsial dari perbankan digital memiliki pengaruh positif yang signifikan berkenaan dengan pengambilan keputusan deposito.

Ulasan ini mendukung teori Robbins yaitu persepsi manfaat perbankan digital yang menjadi faktor penting dalam pengambilan berbagai keputusan berkesinambungan dengan frontline services, karena persepsi deposito merupakan pendapat atau penilaian deposito berkenaan dengan aktivitas yang ditawarkannya. . pesta di sisi lain, dan apa yang ditawarkan sudah sesuai yaitu sesuai dengan preferensi deposito, dimana persepsi ini bisa positif atau negatif dibandingkan dengan keputusan deposito untuk menggunakan layanan froliner di era perbankan digital.

Ketentuan ulasan ini sejalan dengan ulasan Supriyadi sebelumnya bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel persepsi manfaat digital berkenaan dengan keputusan pelanggan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi manfaat digital berpengaruh positif dan signifikan berkenaan dengan keputusan pelanggan. Variabel persepsi teknologi informasi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memutuskan untuk setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tentang dimensi persepsi teknologi informasi yang mudah digunakan, mudah dipahami, jelas dan dimengerti pelanggan.

3. Pengaruh fungsi layanan perbankan digital berkenaan dengan keputusan deposan

Berdasarkan tes yang dilakukan. Terlihat bahwa nilai signifikansi variabel sifat adalah 0,000 yang lebih kecil dari alpha 0,05 dan list hitung t ($4,262 > 1,990$). Berdasarkan ketentuan yang diperoleh, H3 diterima untuk variabel Fungsi. Oleh karena itu, secara parsial dapat disimpulkan bahwa variabel karakteristik pelayanan berpengaruh positif berkenaan dengan keputusan pelanggan

Studi ini mendukung teori Steward bahwa karakteristik layanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepercayaan konsumen dalam memutuskan apakah akan bertransaksi secara online. Karena fitur layanan ini konsisten dengan layanan premium yang membuat pelanggan memilih layanan di era perbankan digital, fitur layanan bank menjadi alat utama bagi bisnis untuk menentukan layanan mereka berkenaan dengan layanan perbankan digital pesaing. zaman.

Ketentuan ulasan ini sejalan dengan ulasan Fadzilah Umar sebelumnya bahwa variabel atribut pelayanan berpengaruh positif dan signifikan berkenaan dengan keputusan pelanggan. Kelengkapan fungsi memiliki pengaruh paling besar berkenaan dengan keputusan deposan untuk menggunakan online banking. Hal ini dapat membuktikan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh yang signifikan berkenaan dengan keputusan deposan untuk menggunakan online banking.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan ketentuan yang diperoleh, H1 diterima untuk perubahan pengetahuan tentang penggunaan perbankan digital. Perubahan sebagian pengetahuan tentang penggunaan perbankan digital berdampak signifikan berkenaan dengan keputusan deposan untuk menggunakan layanan *Frontliner* di era digital. Ketentuan temuan dapat berupa rekomendasi atau research gap sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya. Berdasarkan ketentuan yang diperoleh, H2 diterima sebagai variabel persepsi manfaat digital bank. Dengan demikian, Perceived Advantages of Digital Bank semi variabel memiliki pengaruh yang signifikan berkenaan dengan keputusan deposan untuk menggunakan layanan langsung di era digital. Berdasarkan ketentuan yang diperoleh, H3 diterima untuk variabel Fungsi. Untuk itu

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu dosen Universitas Potensi Utama terutama Bapak Alim Murtani, M.A , yang telah membimbing serta memberikan masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan tepat waktu.

REFERENSI

- [1] Al-Butary, B., Murtani, A., Soemitra, A., & Muda, I. (2021). HOW THE EFFECT OF ONLINE TRANSPORTATION ON COMMUNITY WELFARE THROUGH UNEMPLOYMENT VARIABLES COVID 19 IN MEDAN CITY. *Journal of Contemporary Issues in Business & Government*, 27(6).

- [2] Alvin Nuri Akmalia, (2014). Analisis Pengetahuan Depositor Bank Umum Syariah Berkenaan dengan Penggunaan ATM (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah Universitas Islam Negeri Banda Aceh)
 - [3] Arafah, S. (2019). Pengukuran Efektivitas Pemasaran Tagline Iklan Shopee Dalam Melihat Minat Konsumen. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Islam*, 4(2), 80-91.
 - [4] Hartono, I. K., & Kasmin, M. A. (2021). Electronic Marketing Model for Higher Education.
 - [5] Hartono, H., Sadikin, M., Sari, D. M., Anzelina, N., Lestari, S., & Dari, W. (2020). Implementation of Artificial Neural Networks with Multilayer Perceptron for Analysis of Acceptance of Permanent Lecturers. *Jurnal Mantik*, 4(2), 1389-1396.
 - [6] Emi Susanti, (2019) Tesis: Inovasi Perbankan Digital dan Kinerja Perbankan di Indonesia, (Surakarta: UNS Eleven, Maret
 - [7] Paragel. (2017). Pengidentifikasi dicapai pada warsa 2021. 1 Agustus Dari [https://paralegal.id/2017/16.5.120932726/transformasi.perbankan.digital.Apa yang tidak secara sederhana.lipstik digital](https://paralegal.id/2017/16.5.120932726/transformasi.perbankan.digital.Apa%20yang%20tidak%20secara%20sederhana.lipstik%20digital)
 - [8] Kurniawan, R. (2014). *Peranan pembiayaan warung mikro Bank Syariah Mandiri dalam meningkatkan usaha masyarakat Kecamatan Batang Toru* (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan).
 - [9] Lokakarya Nasional dan Call for Papers on Sustainable Competitive Advantage (SCA). (2018) 8, Purwokerto.
 - [10] Ridwan, M., & Hutagalung, M. A. K. (2020). Analisis Pengaruh e-Banking Terhadap Pelayanan dan Kemudahan Perbankan Syariah dalam Bertransaksi (Studi Kasus Masyarakat Kota Medan). *NUKHBATUL'ULUM: Jurnal Bidang Kajian Islam*, 6(2), 221-243.
 - [11] Setyo Ferry Wibowo et al., (2015) "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kenyamanan, Karakteristik Pelayanan dan Kepercayaan Berkenaan dengan Niat Penggunaan Kartu Uang Elektronik", *Jurnal Ulasan Ilmu Manajemen Indonesia (JRMSI)*, Vol.6, No. 1,
 - [12] Vinna Sri Yuniarti, (2016) Teori dan Praktek Perilaku Konsumen. Bandung: Trusted Reader,
 - [13] Wiji Nurastuti, (2011). Teknologi Perbankan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
 - [14] Arafah, S. (2017). Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Harga Saham Syariah di PT. Unilever, TBK. *Bisei: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Islam* 2(2)
 - [15] Arafah, S., & Tanjung, Y. (2019). Analisis Faktor Determinasi yang Mempengaruhi Pemakaian Metode JIT (Studi Kasus UD. Pusaka Bakti). *Bisei: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Islam*, 4(01).
 - [16] Miko, J., & Yudrieka, T. (2020). *Sosiodemografi Memoderasi Pemahaman Masyarakat Dengan Mendeterminasi Terhadap Minat Investasi di Pasar Modal (Studi Kasus: Masyarakat Kota Medan)*. Muhammadiyah University North Sumatra.
 - [17] Murtani, A. (2019). Peran UPZ (Unit Pengumpul Zakat) Yayasan Ibadurrahman dalam Meningkatkan Kesejahteraan Ekonomi Masyarakat Kecamatan Mandau. *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative*, 1(1), 116-126.
 - [18] Hutagalung, M.A.K (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative*, 1(2), 228-239.
 - [19] Hutagalung, M.A.K (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative*, 1(2), 228-239.
-

ⁱLokakarya Nasional dan Call for Papers on Sustainable Competitive Advantage (SCA) 8, Purwokerto, 2018 19 September)

ⁱⁱEmi Susanti, Tesis: “Inovasi Perbankan Digital dan Kinerja Perbankan di Indonesia”, (Surakarta: UNS Sebelas Maret 2019), hal.12.

ⁱⁱⁱWiji Nurastuti, Teknologi Perbankan, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), vol. 86

^{iv}Alvin Nuri Akmalia, Analisis Pengetahuan Depositor Bank Umum Syariah Berkenaan dengan Penggunaan ATM (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah Universitas Islam Negeri Banda Aceh) (2014).

^vVinna Sri Yuniarti, Teori dan Praktek Perilaku Konsumen (Bandung: Verna kniznica, 2016), Vol. 110

^{vi}Setyo Ferry Wibowo et al., “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kenyamanan, Karakteristik Pelayanan dan Kepercayaan Berkenaan dengan Niat Penggunaan Kartu Uang Elektronik”, Jurnal Ulasan Ilmu Manajemen Indonesia (JRMSI), Vol.6, No. 1, 2015

^{vii}Paragel. Pengidentifikasi dicapai pada warsa 2021. 1 Agustus Dari [https://paralegal. Definisi Akses Id / 2017/ 16. 5. 120932726/ transformasi. perbankan.digital. Apa yang tidak. secara sederhana. lipstick digital.\(2017\).](https://paralegal. Definisi Akses Id / 2017/ 16. 5. 120932726/ transformasi. perbankan.digital. Apa yang tidak. secara sederhana. lipstick digital.(2017).)