

## **Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Cabang KCU Tanjung Priok**

Nabila Naufaliani<sup>1</sup>, Bisma Widyawan<sup>2</sup>,

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta Indonesia

Email: [nnaufaliani29@gmail.com](mailto:nnaufaliani29@gmail.com), [bisma.stiami@gmail.com](mailto:bisma.stiami@gmail.com)

### **Abstract.**

*In recent years, Bank BCA Tanjung Priok branch has experienced obstacles and problems in every service, resulting in customer complaints and a decrease in the number of customers who transact directly to the branch and an increase in the number of customers who transact digitally. This is related to information technology and service quality. This study aims to test and analyze the influence of information technology and service quality on customer satisfaction at Bank BCA Tanjung Priok branch. Respondents in this study were customers of Bank BCA Tanjung Priok branch. The research method used is a quantitative method. The sampling technique used a random sampling method with a sample size of 100 respondents. Based on the analysis conducted, this study shows that "Information Technology and Service Quality have an influence on Customer Satisfaction" and have a significant influence. The results of the study indicate that based on the results of the T-test, the independent variables in this study have a positive effect on the dependent variable. Based on the results of the F test that has been carried out, the calculated F obtained is greater than the F table so that there is a simultaneous influence on the variables of information technology and service quality on customer satisfaction at Bank BCA, Tanjung Priok branch. In the determination coefficient test (R<sup>2</sup>), the results obtained were 53.9% of the independent variables of information technology and service quality were able to explain variations in work productivity, while 46.1% was explained by other variables outside this study.*

**Keywords:** Information Technology, Service Quality, Customer Satisfaction

*Cronicle of Article: Received (11,06,2025); Revised (15,06,2025); and Published (28,06,2025)*

©2025 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manaiemen STIAMI

*Profile and corresponding author* : Nabila Naufaliani adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530. *Corresponding Author:* [nnaufaliani29@gmail.com](mailto:nnaufaliani29@gmail.com), [bisma.stiami@gmail.com](mailto:bisma.stiami@gmail.com)

*How to cite this article* : Naufaliani Nabila, Widyawan Bisma "Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Cabang KCU Tanjung Priok", *Adbispreneur*, 5 (2), pp. 115 - 119 Available at: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI>

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Penelitian**

Sektor perbankan menjadi salah satu penopang utama pertumbuhan ekonomi Indonesia. Pertumbuhan kredit perbankan pada Oktober 2022 tercatat sebesar 11,95% (year on year/yoy), lebih tinggi dibandingkan pertumbuhan pada September 2022 yaitu sebesar 11%. Pertumbuhan ini

didorong oleh meningkatnya ekspansi hampir di seluruh sektor ekonomi dan semua bentuk kredit (Kompas.com). Lebih lanjut, pada kurun waktu yang sama, nilai transaksi uang elektronik tumbuh 20,19% (yoy) atau mencapai Rp35,1 triliun, sedangkan nilai transaksi perbankan digital tumbuh 38,38% (yoy) atau mencapai Rp5.184,1 triliun (CNNIndonesia). Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi dan preferensi masyarakat terhadap belanja daring, kemudahan metode pembayaran digital, serta akselerasi perbankan digital oleh perbankan menjadi faktor yang berkontribusi terhadap perbaikan ekonomi Indonesia.

Digitalisasi dan bantuan teknologi informasi sangat penting bagi bank untuk mendukung operasionalnya dan membuat hidup lebih mudah bagi nasabahnya. Teknologi informasi adalah salah satu jenis teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Untuk menghasilkan informasi berkualitas tinggi yang tepat waktu, akurat, dan relevan, data diproses, diperoleh, disusun, disimpan, dan dimodifikasi dalam berbagai cara (Uno dan Nina, 2011:57).

PT Bank Central Asia Tbk atau disebut juga BCA merupakan bank yang telah beroperasi sejak tahun 1957 dan telah menjalankan usahanya selama kurang lebih 65 tahun. Sejarah panjang BCA yang didirikan oleh Liem Sioe Liong atau lebih dikenal dengan Sudono Salim tak lepas dari kesuksesannya saat ini. Pada tanggal 21 Februari 1957, ia dapat secara resmi mendirikan BCA.

Beragamnya penghargaan yang diraih BCA pada tahun 2021 menjadi bukti keberhasilan mereka. Diantaranya adalah Bank Terbaik kategori Bank Swasta Devisa versi surat kabar harian Bisnis Indonesia, Best Bank in Indonesia for Excellence versi Euromoney Magazine, #2 in Indonesia (Top 10 Best Bank in Indonesia) versi Forbes Magazine, dan masih banyak lagi. Keunggulan kompetitif yang dimiliki BCA sebagai sebuah organisasi bisnis menjadi alasan diperolehnya seluruh hadiah tersebut. Meskipun BCA merupakan bank yang sangat sukses, namun tetap harus bersaing ketat dengan bank-bank lain di industri yang sama, seperti BNI, Bank Mandiri, BRI, Bank CIMB Niaga, dan lain-lain

## LITERATUR REVIUW

### Kajian Pustaka

#### 1. Administrasi

Kata administrasi berasal dari Yunani yaitu "Ad" dan "Ministrare" yang berarti pengabdian atau service atau pelayanan.

Dalam bahasa Inggris administrasi berasal dari kata kerja yaitu administer yang berarti mengurus. Secara etimologi, kata administer berasal dari bahasa Latin yaitu "ad" dan "minister" yang artinya pemberian jasa atau pengabdian (melayani secara intensif). Pada masa kekuasaan Romawi, kata administer berarti pembantu (sebutan bagi kaum laki-laki), abdi, atau kaki tangan. Sehingga kata administer diartikan pelayanan.

Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi kegiatan kearsipan, pencatatan, pengetikan dalam bentuk agenda, pembukuan, surat - menyurat, dan sebagainya yang sifatnya ketatausahaan. Dengan demikian pengertian sempit administrasi berkaitan dengan istilah "administratie" dalam bahasa Belanda, "clerical work" dalam bahasa Inggris. Dapat diartikan bahwa administrasi adalah bagian atau aspek manajemen

#### 2. Administrasi Bisnis

Administrasi bisnis adalah kegiatan untuk memenuhi tujuan mereka, yang mencakup perolehan laba, organisasi komersial terlibat dalam administrasi bisnis. Selama proses ini, mereka lebih mempertimbangkan kesejahteraan individu atau kelompok daripada kepentingan masyarakat umum. Menurut Admosudidjo (2009:9), Administrasi Bisnis mengandung dua arti, yaitu :Administrasi niaga/bisnis adalah proses pengelolaan suatu organisasi bisnis, yaitu perusahaan, yang dijalankan oleh Direksi.

### 3. Sistem Informasi Manajemen

Dalam era perubahan global dan kemajuan teknologi yang pesat, Sistem Informasi Manajemen (SIM) telah terbukti menjadi alat yang sangat efektif untuk meningkatkan efisiensi proses bisnis. SIM berkontribusi pada peningkatan produktivitas, pengurangan biaya operasional, percepatan proses pengambilan keputusan, dan peningkatan komunikasi antar departemen, yang semuanya mendorong transformasi menyeluruh dalam cara organisasi beroperasi. Implementasi SIM tidak hanya sebagai investasi teknologi, tetapi juga sebagai faktor utama dalam transformasi bisnis. Keberhasilan penerapannya bergantung pada pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan organisasi, pemilihan solusi SIM yang tepat, dan pengelolaan perubahan yang efektif. Oleh karena itu, organisasi harus menganggap implementasi SIM sebagai bagian penting dari strategi bisnis mereka, membangun dasar untuk pertumbuhan dan keberlanjutan jangka panjang.

### 4. Teknologi Informasi

Salah satu jenis teknologi yang digunakan untuk pengolahan data adalah teknologi informasi. Untuk memberikan informasi berkualitas yaitu, informasi yang tepat waktu, relevan, dan akurat yang digunakan untuk tujuan bisnis, pemerintahan, dan pribadi, pengolahan data termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan dan memanipulasi perubahan data dapat dilakukan dalam berbagai cara, dimana informasi ini kemudian digunakan secara strategis untuk pengambilan keputusan (Tata Sutabri (2014:3)).

Proses peralihan dari teknologi analog ke digital dikenal dengan istilah digitalisasi. Di era modern saat ini, istilah ini sudah tidak asing lagi dalam konteks bisnis. Idenya adalah menggeser operasi perusahaan, komunikasi, interaksi, dan model bisnis ke arah yang lebih digital. Kemajuan teknologi merupakan salah satu faktor pendorong digitalisasi. Akibatnya, perilaku pelanggan berubah, menuntut layanan yang lebih cepat dan lebih efektif.

### 5. Kualitas Pelayanan

Utami, Pranatasari, Sudyasjayanti (2019:128) menjelaskan bahwa kualitas sejauh mana suatu layanan memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan adalah ukuran kualitasnya. Dimensi Kualitas Pelayanan oleh Utami, Pranatasari, Sudyasjayanti (2019:128) dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah :

- a. Tangibles (Bukti fisik)
- b. Reliability (Kehandalan)
- c. Responsiveness (Ketanggapan)
- d. Assurance (jaminan dan kepastian)
- e. Empathy (empati)

### 6. Kepuasan Nasabah

Definisi Kepuasan Nasabah Menurut Nasabah Menurut Kotler (2017), adalah kepuasan atau ketidakpuasan seseorang yang berasal dari perbandingan pengalaman atau persepsi mereka terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan mereka. Kepuasan adalah perihal yang bersifat memberi rasa puas, kesenangan dan kelegaan (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Sedangkan menurut Mardiasmo (2018). nasabah adalah orang yang sering bertransaksi dengan atau menjadi nasabah suatu bank. Nasabah dapat berupa individu atau organisasi yang memiliki rekening di suatu bank, baik rekening tabungan maupun rekening pinjaman.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu data yang diukur dalam bentuk skala numerik (angka), sebagai pendekatan dalam pengumpulan data. Mengingat banyaknya nilai variabel yang diukur dalam sampel atau populasi, data yang disajikan dalam laporan penelitian ini bersifat

kuantitatif. Angka-angka yang terdapat dalam tabel atau grafik mencerminkan fakta atau informasi yang bersifat kuantitatif.

Tujuan utama penelitian adalah mengumpulkan data, dan metode pengumpulan data sangat krusial dalam proses ini. Jika peneliti tidak memahami pendekatan yang digunakan untuk pengumpulan data, mereka tidak akan mampu mengumpulkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan (Sugiyono, 2017:223). Untuk memperoleh data yang dapat diuji kebenarannya serta lengkap dan relevan, penulis dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah bank BCA cabang KCU Tanjung Priok

Dari rekapitulasi variabel teknologi informasi (X1), diperoleh rata-rata 4,74, yang dikategorikan sebagai Sangat Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi secara positif oleh teknologi informasi (X1). Berdasarkan nilai probabilitas signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , teknologi informasi (X1) memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan.

### 2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank BCA cabang KCU Tanjung Priok

Dari rekapitulasi variabel kualitas layanan (X2), diperoleh rata-rata 4,58, yang dikategorikan sebagai Sangat Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kebahagiaan pelanggan (Y) dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan (X2). Berdasarkan nilai probabilitas signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka kebahagiaan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan (X2).

### 3. Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank BCA cabang KCU Tanjung Priok

Dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , nilai F statistik hitung sebesar  $9,189E3$  lebih tinggi dari F tabel sebesar 2,31, yang menunjukkan bahwa loyalitas nasabah (Y) secara simultan dipengaruhi oleh teknologi informasi (X1) dan kualitas layanan (X2). Penelitian ini menunjukkan bagaimana kedua faktor independen tersebut memiliki peran dalam memperoleh kebahagiaan nasabah. Hasil ini konsisten dengan penelitian terdahulu "Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Bogor" oleh Rifanny Maulana dan Iswandi Sukartaatmadja (2022) yang menunjukkan signifikansi sebesar 0,000 dalam uji ANOVA, mendukung bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

- Teknologi informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 53,9%, sementara 46,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil pengujian, menunjukkan nilai t hitung sebesar  $4.010 > t$  tabel 1.984, dengan tingkat signifikansi  $0.000 < 0,05$   $H_1$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hal ini menunjukkan bagaimana teknologi informasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sebesar 99,4%, sementara 0,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung sebesar  $91.281 > t$  tabel 1.984, dengan tingkat signifikansi  $0.000 < 0,05$   $H_1$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan
- Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa teknologi informasi (X1) dan kualitas layanan (X2) mempengaruhi kepuasan nasabah (Y) dengan nilai sebesar 99,5%. Hasil penelitian uji F menunjukkan nilai  $9.18E3$ , yang lebih besar dari F tabel 2.31, dengan probabilitas  $0.000 < 0,05$ , sehingga hipotesis diterima. Ini berarti bahwa secara simultan,

variabel teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

### Saran

- a. Bank BCA Cabang KCU Tanjung Priok dapat lebih sering mengedukasi ke nasabah guna penggunaan teknologi informasi yang ada di BCA. Agar nasabah mudah memahami serta mudah menggunakan teknologi informasi BCA saat ini.
- b. Disarankan kepada Karyawan BCA Cabang KCU Tanjung Priok harus lebih memiliki rasa inisiatif yang tinggi terhadap kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Agar nasabah puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan BCA Cabang KCU Tanjung Priok.
- c. Bank BCA dapat melakukan pelatihan kepada karyawannya agar dapat melayani nasabah dengan puas dan dapat meningkatnya produk BCA agar nasabah dapat menyarankan teman dan kerabat untuk menggunakan produk BCA.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, M., & Ardianto R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. EKOMABIS. Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis, 1(02), 133-140..
- Apriliana, Sukaris (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara. JURNAL MANEKSI, 11(2), 498-504.  
<https://ejournalpolnam.ac.id/index.php/JurnalManeksi/article/view/1246/590>
- Arlita, Mela. Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada pt bank rakyat indonesia (persero), tbk. Kantor cabang makassar somba opu. Diss. 2019.
- Chin, W. W., & Todd, P.A. (2018). "A Primer on Structural Equation Modeling." Contemporary Engineering Sciences, 5(2), 95-110
- Daud, A., Farida dan Andriyansyah, 2018. Dampak Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas: Peran Mediasi dari Persepsi Manfaat dan Kepuasan. Journal of Business and Retail Management Research, 13(2).