

DAMPAK LAYANAN DIGITAL BANKING TERHADAP NASABAH

Windra Laksana Putra, Danang Wiratnoko

Prodi Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Studi Ekonomi Modern (STIE STEKOM)

windra@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak layanan perbankan digital terhadap Nasabah. Penggunaan teknologi digital telah sangat bermanfaat bagi banyak Nasabah terutama yang terlibat dalam melakukan pembayaran rutin. Dengan demikian, ia memainkan peran penting dalam perekonomian karena memfasilitasi penyaluran dana dari unit surplus ke unit defisit. Kajian tersebut bertujuan untuk mengetahui dampak layanan bank digital terhadap Nasabah. Terutama berfokus pada penentuan sejauh mana Nasabah telah mengakses rekening bank digital, layanan pinjaman, dan layanan perbankan digital lainnya. Probability sampling secara khusus purposive sampling dalam memperoleh informasi dari pengguna layanan perbankan digital. Penelitian ini berkontribusi pada literatur yang ada tentang layanan perbankan digital dengan memberikan wawasan tentang dampak layanan tersebut terhadap Nasabah Tujuan khusus dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa hal itu dapat memberikan informasi baru tentang sejauh mana Nasabah mengakses berbagai jenis layanan perbankan digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan strategi analisis data campuran, yakni studi kasus dengan pendekatan analisis kuantitatif dan kualitatif secara deskriptif dengan sumber pengumpulan data primer dan sekunder digunakan dalam pengumpulan informasi dari responden. Studi ini menemukan bahwa digitalisasi layanan perbankan berdampak positif bagi Nasabah dengan mengurangi waktu dan biaya dalam mengakses layanan bank serta meningkatkan privasi bagi nasabah, akhirnya diketahui bahwa Nasabah dengan mudah mengakses rekening bank, layanan pinjaman, dan layanan perbankan digital lainnya. Berdasarkan temuan penelitian ini, direkomendasikan agar bank terus berinvestasi pada layanan perbankan digital untuk meningkatkan pengalaman nasabah dan meningkatkan efisiensi. Selain itu juga direkomendasikan agar lembaga bank dan keuangan untuk lebih meningkatkan kesadaran kepada Nasabah tentang cara menggunakan layanan perbankan digital.

Keywords: *Digital banking services (DBS), Impact of digitalization, Loan services, Time and cost reduction*

PENDAHULUAN

Digitalisasi layanan perbankan telah meningkatkan upaya untuk menghilangkan tantangan yang terkait dengan jarak geografis dalam mengakses layanan keuangan (Schweizer, 2019). Perbankan digital tidak hanya memungkinkan bank domestik untuk menjangkau jumlah klien yang lebih banyak, tetapi juga telah meningkatkan margin bank sebesar mengurangi biaya operasional dalam lembaga keuangan (Piiirainen, 2017). Dengan demikian, layanan yang diberikan dilaporkan dapat meningkatkan daya tarik bagi konsumen dan pemangku kepentingan bank (Weiss & Ndemo, 2017). Layanan perbankan seperti (layanan Rekening, layanan Asuransi, dan layanan treasury) dapat diakses melalui ATM, computer banking, email banking, dan mobile banking. Penggunaan financial technology (FINTECH) memfasilitasi peningkatan aksesibilitas layanan keuangan.

Dengan teknologi ini nasabah dapat mengecek saldo rekening dan melihat informasi rekeningnya. Omariba et al. (2012) berpendapat bahwa, pelanggan yang menggunakan layanan perbankan digital dapat membuka rekening bank melalui siaran video melalui browser web mereka, mentransfer dana, memenuhi tenggat waktu peraturan, memfasilitasi tabungan, mendorong pengiriman uang dan memfasilitasi pembayaran pinjaman yang sebelumnya tidak mungkin dilakukan untuk melaksanakan. Adopsi teknologi baru ini telah mengurangi jumlah transaksi teller karena kebutuhan transfer, penyetoran, dan penarikan dana (Sharma, 2019). Konsumen mendapatkan kesempatan untuk membayar tagihan melalui perbankan online dan informasi pribadi dibagikan melalui transaksi perbankan online, meskipun privasi pelanggan tetap tidak pasti bagi pengguna layanan keuangan digital (James et al, 2020). Namun teknologi keuangan baru ini dikeluhkan buruk akses jaringan. Zafa et al (2011) berpendapat bahwa layanan keuangan online terhambat dengan keterlambatan jaringan.

Negara-negara maju seperti Amerika Serikat, Swedia, Inggris, Spanyol, dan Prancis yang merupakan pendiri inti jaringan digital hampir tidak menghadapi tantangan koneksi jaringan yang buruk dalam mengakses layanan keuangan (Porkelsson, 2017). Benua Afrika lebih khusus Sahara dan Afrika Sub-Sahara, tidak jauh dari penggunaan layanan perbankan digital. Itu berpindah dari sistem perbankan manual ke perbankan digital pada akhir 1980-an dan 1990-an (Pasola dan Reixach, 2001). Namun Negara-negara seperti Afrika Selatan, Mauritius, Tunisia, dan Mesir telah maju dalam layanan perbankan digital seperti yang disebutkan oleh Bank Pembangunan Afrika (2015). Kemajuan teknologi di negara-negara tersebut telah memfasilitasi peningkatan aksesibilitas layanan perbankan digital melalui akses ke layanan jaringan disebut-sebut menjadi salah satu kendala yang menghambat industri keuangan digital. Negara-negara seperti Sudan, Somalia disebutkan memiliki akses yang buruk dalam memperoleh layanan perbankan karena teknologi yang buruk sebagaimana dikutip oleh Aguayo (2020). Tanzania adalah salah satu negara Afrika dengan industri keuangan yang berkembang pesat sehingga kebutuhan digitalisasi menjadi berharga (Lushi, 2014). Institusi bank memfasilitasi penggunaan ATM, individual computer banking dan mobile banking dalam mengakses layanan perbankan (James et al, 2020). Masalah aksesibilitas jaringan telah menjadi sengketa bagi lembaga bank yang menawarkan layanan keuangan kepada pelanggan. AFI (2019) menggambarkan bahwa, meskipun sistem jaringan dan layanan internet menghambat aksesibilitas keuangan layanan perbankan digital telah berperan besar dalam memfasilitasi aksesibilitas layanan keuangan. Oleh karena itu, penelitian yang diusulkan berupaya menganalisis dampak digitalisasi terhadap Nasabah dalam mengakses rekening bank, pinjaman, dan layanan lainnya.

Layanan perbankan digital seperti aksesibilitas layanan rekening bank, layanan pinjaman, dan layanan treasury disebutkan terkait dengan tantangan yang berbeda. ATM dan mobile banking yang digunakan sebagai sumber perbankan cenderung mempengaruhi mood responden secara keseluruhan dalam memanfaatkan jasa keuangan. Pappu et al., (2018) mengeluhkan bahwa mesin ATM yang digunakan untuk menarik uang dari rekening nasabah telah memotong uang dari rekening nasabah bahkan ketika mesin ATM tidak mengeluarkan uang tunai. Namun masalah privasi pelanggan disebutkan dipertaruhkan saat menggunakan rekening bank. Isu peretasan password nasabah tetap menjadi tantangan bagi pengguna digital. Kato (2019) menggambarkan bahwa, peretas berpura-pura menjadi petugas bank dan mengirim email atau pesan teks palsu kepada pelanggan yang menggunakan layanan perbankan digital meminta pelanggan untuk memvalidasi pembelian terakhir mereka dengan memilih tautan yang disediakan dalam pesan teks. Tautan semacam itu membawa pelanggan ke akun palsu yang digunakan oleh peretas untuk mengumpulkan informasi berguna. Melihat hal tersebut, penelitian ini memandang penting untuk mengetahui dampak layanan perbankan digital terhadap Nasabah dalam mengakses rekening bank, layanan pinjaman, dan layanan lainnya.

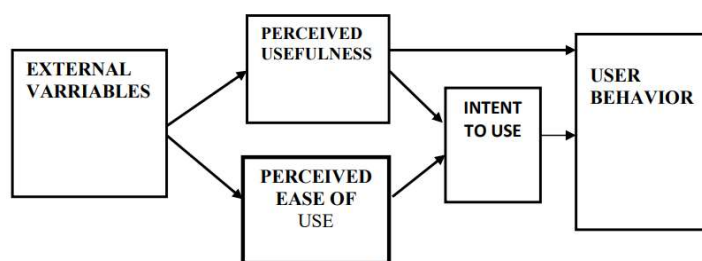
TINJAUAN LITERATUR

Digital Banking Services (DBS)

Layanan perbankan digital adalah pengiriman otomatis produk dan layanan baru langsung ke pelanggan melalui saluran komunikasi interaktif elektronik (AFI, 2019). Omariba dkk. (2012) juga menjelaskan digitalisasi layanan perbankan sebagai sistem yang memungkinkan individu, lembaga keuangan, dan pelanggan untuk mengakses rekening dan melakukan transaksi bisnis melalui jaringan publik dan swasta. Di sisi lain, layanan perbankan digital juga dikenal sebagai E-banking dimana nasabah melakukan layanan perbankannya dengan menggunakan perangkat elektronik dan internet tanpa harus mengunjungi institusi bank. Studi ini mendeskripsikan layanan perbankan digital sebagai penggunaan sarana elektronik dalam menyampaikan layanan perbankan melalui pengembangan internet telepon seluler, desktop, mesin teller terprogram, dan internet. Nasabah merupakan orang-orang yang tertarik menggunakan layanan perbankan dalam memperoleh layanan seperti serikat kredit, kartu kredit dan asuransi. Kajian ini menggambarkan Nasabah sebagai masyarakat yang bergantung pada layanan bank dalam melakukan transaksinya seperti transfer dana, penarikan, penyimpanan dan layanan lainnya.

Teori Model Penerimaan Teknologi (TAM)

Teori TAM dikembangkan oleh Knatterud et al. (1989), ini terkait dengan penggunaan teknologi komputer. Teori TAM ini diadaptasi dari teori Reasoned Action (TRA) (Ajzen dan Fishbein, 1975) yang mana, teori ini fokus untuk menjelaskan hubungan antara keyakinan, sikap, dan niat pengguna (Ajzen dan Fishbein, 1975).



Gambar 1. Model TAM yang digunakan dalam penelitian (Sumber: Knatterud, 1989)

Teori ini berfokus pada dua aspek utama dalam teknologi yaitu kemudahan penggunaan yang dirasakan pengguna dan kegunaan yang dirasakan. Kemudahan penggunaan yang dirasakan mengacu pada sejauh mana seseorang menganggap bahwa menggunakan sistem tertentu akan mudah. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh tidak langsung melalui persepsi kegunaan dan sikap terhadap niat berperilaku. Sedangkan Perceived usefulness adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan metode tertentu akan meningkatkan kinerjanya (Ahmad dan Gorgani, 2016), penggunaan teknologi sistem informasi dapat meningkatkan kinerja dan hemat biaya. Juga mengacu pada bagaimana dan apa yang secara langsung mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan teknologi (Knatterud et al., 1989). TAM adalah kerangka konseptual yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Model ini dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989 dan telah menjadi dasar untuk banyak penelitian tentang adopsi teknologi sejak itu.

Menurut Davis, (1989) TAM terdiri dari dua konstruk utama, yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan. Menurutnya, persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan teknologi akan mempengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi teknologi.

Venkatesh (2003) mengembangkan TAM dengan menambahkan variabel-variabel lain yang berperan dalam penerimaan teknologi, seperti Persepsi Kenikmatan, Norma Subyektif dan Kontrol Perilaku yang Dirasakan. Penelitian-penelitiannya menunjukkan bahwa faktor-faktor ini juga berkontribusi pada penerimaan teknologi. Taylor dan Todd (1995) mengusulkan perluasan TAM dengan memperkenalkan faktor-faktor konteks seperti Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan. Mereka berpendapat bahwa faktor-faktor ini juga berperan penting dalam penerimaan teknologi. Oleh karena itu, peneliti percaya bahwa teori TAM bermanfaat karena model tersebut didasarkan pada lima dimensi yaitu konten dan tata letak situs web, kecepatan pengiriman, privasi dan keamanan, kenyamanan dan aksesibilitas. Aspek-aspek tersebut memungkinkan peneliti dalam menentukan sejauh mana Nasabah mengakses rekening bank digital, layanan pinjaman, dan layanan digital lainnya. Selain itu teori tersebut juga memungkinkan peneliti dalam menentukan aspek privasi nasabah dalam layanan perbankan digital.

Teori Intermediasi Keuangan

Teori Intermediasi Keuangan (Financial Intermediation Theory) adalah kerangka teoritis yang menjelaskan peran lembaga keuangan sebagai perantara antara penawaran dan permintaan dana dalam perekonomian. Menurut teori ini, lembaga keuangan, seperti bank dan perusahaan asuransi, berfungsi sebagai penghubung antara pihak yang memiliki dana berlebih (pemberi pinjaman) dengan pihak yang membutuhkan dana (peminjam). Teori intermediasi keuangan menyatakan bahwa; bank merupakan perantara keuangan yang tidak berbeda dengan lembaga non keuangan lainnya. Mereka menerima deposito dan mencairkan dana kepada peminjam. Kemudian bank memiliki kecenderungan meminjam dari deposan dengan jatuh tempo pendek dan meminjamkannya kepada peminjam dengan jatuh tempo lebih lama (Lewis, 1992). Bank disebutkan memainkan peran penting dalam perekonomian karena mereka menyalurkan dana dari unit surplus ke unit defisit. Untuk memfasilitasi aksesibilitas yang mudah, bank keuangan telah mengadopsi sistem baru untuk memediasi dana kepada konsumen. Teknologi dan meluasnya internet telah mengubah penyampaian layanan perbankan yang berbeda. Internet dan mobile banking telah mengambil posisi self-delivery channel sementara teknologi baru disebutkan untuk menurunkan hambatan memasuki industri keuangan (Lewis 1992). Teori ini lebih relevan dalam penelitian karena membawa kesadaran kepada peneliti tentang layanan yang disediakan oleh bank melalui teknologi sistem perbankan modern.

Teori Intermediasi Keuangan mencakup beberapa konsep penting, pertama adalah Mobilisasi Dan, dimana lembaga keuangan memainkan peran kunci dalam mengumpulkan dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana dan mengarahkannya ke sektor-sektor ekonomi yang membutuhkan pendanaan. Mereka mendorong penghimpunan dana melalui penawaran deposito, rekening tabungan, dan instrumen keuangan lainnya. Konsep kedua adalah penyaluran dana, dimana lembaga keuangan menggunakan dana yang mereka kumpulkan untuk memberikan pinjaman kepada individu, bisnis, atau entitas lain yang membutuhkan dana. Mereka bertindak sebagai perantara dalam memberikan kredit dan pembiayaan, memfasilitasi investasi, dan memperluas akses ke pasar keuangan bagi peminjam. Terakhir adalah pengelolaan risiko, dimana lembaga keuangan juga berperan dalam pengelolaan risiko. Dengan memiliki pengetahuan dan pengalaman yang luas tentang risiko keuangan, mereka dapat melakukan evaluasi risiko, diversifikasi portofolio, dan menyediakan produk-produk asuransi guna melindungi pihak-pihak yang terlibat dari kerugian yang mungkin terjadi.

Aksesibilitas Rekening Bank Digital kepada Nasabah

Rekening bank sangat berguna bagi Nasabah. Karena Nasabah bergantung pada rekening bank dalam mengakses keuangan mereka. Agboola et al. (2014) dari Nigeria mendukung bahwa layanan perbankan digital memungkinkan pelanggan dalam melakukan deposit, mentransfer

dana, menarik uang dari rekening mereka. Ortstad dan Sonono (2017) menyelidiki hubungan antara pelanggan dan bank dalam kaitannya dengan layanan digital. Hasilnya mengungkapkan bahwa, teknologi digital bertindak sebagai penghubung antara nasabah dan bank. Dengan demikian nasabah dapat mengakses rekening keuangannya melalui teknologi digital. Porkelsson (2017) menyatakan bahwa teknologi keuangan digital sangat bermanfaat karena platform pembayaran yang sudah mapan memungkinkan pelanggan mengakses transfer uang langsung atau melakukan pembayaran barang dan jasa ke rekening pihak ketiga. Namun Ortstad dan Sonono (2017) menambahkan bahwa teknologi digital telah mengurangi kontak fisik antara nasabah dan operator bank. Naveen et al. (2017) menetapkan bahwa E-banking mengurangi biaya perbankan melalui fasilitas ATM, ponsel yang membantu dalam mentransfer transaksi dari satu lokasi ke lokasi lain. Dokumen digital dan transaksi keuangan telah memperoleh penggunaan cek yang disimpan secara elektronik. Piirainen (2017) dari Denmark menegaskan bahwa pelanggan memiliki lebih banyak akses ke layanan perbankan digital dalam mengakses dan menggunakan rekening bank mereka terutama menggunakan kartu kredit mereka dalam melakukan pembayaran pengeluaran harian mereka. Namun ditambahkan bahwa pembayaran tunai tertunda di beberapa tempat sehingga orang bergantung dalam menggunakan rekening bank mereka.

Aksesibilitas rekening bank digital mengacu pada kemudahan dan ketersediaan bagi nasabah untuk mengakses layanan perbankan melalui platform digital, seperti aplikasi perbankan mobile atau perbankan internet. Dalam peningkatan aksesibilitas, Bank digital memberikan kesempatan bagi nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang fisik. Ini dapat meningkatkan keterjangkauan layanan perbankan, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau. Terkait kemudahan penggunaan, aplikasi perbankan digital yang intuitif dan mudah digunakan dapat meningkatkan aksesibilitas bagi nasabah. Antarmuka yang sederhana, navigasi yang mudah dipahami, dan fitur-fitur yang user-friendly dapat membuat penggunaan rekening bank digital menjadi lebih mudah bagi berbagai kelompok usia dan tingkat literasi digital. Dalam hal diversifikasi layanan, rekening bank digital seringkali menawarkan beragam layanan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk dan layanan, dan manajemen keuangan pribadi. Dengan demikian, nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan dalam satu platform, yang meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan. Pada keamanan dan perlindungan data sebuah bank digital, aspek keamanan dan perlindungan data sangat penting dalam rekening bank digital. Nasabah harus merasa yakin bahwa informasi keuangan mereka aman dan dilindungi dari akses yang tidak sah. Keamanan yang baik dan tindakan perlindungan data yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dalam menggunakan rekening bank digital. Meskipun aksesibilitas rekening bank digital meningkat, beberapa tantangan masih ada. Faktor seperti koneksi internet yang tidak stabil, kurangnya literasi digital, atau ketidakmampuan untuk mengakses perangkat yang kompatibel dapat menghambat aksesibilitas rekening bank digital bagi sebagian orang.

Aksesibilitas layanan Pinjaman Digital kepada Nasabah

Pinjaman digital adalah aplikasi pinjaman online yang ditawarkan oleh credit union atau bank melalui platform online. Pinjaman digital telah menawarkan berbagai peluang kepada lembaga keuangan karena mereka dapat menjangkau lebih banyak pemberi pinjaman melalui layanan otomatis. Mendapatkan pinjaman bank melibatkan proses yang memakan waktu lama termasuk pengumpulan informasi debitur sebelum mengeluarkan pinjaman. Meena dan Parimalarani (2020) mengungkapkan bahwa perbankan digital memungkinkan bank untuk meningkatkan efisiensi dan membantu pelanggan dalam mengeluarkan pinjaman dan membayar pinjaman. Al-Raddadi et al., (2019) menambahkan bahwa, Nasabah dapat mengamankan pinjaman melalui perbankan digital dan menerima laporan pinjaman mereka saat mereka mengembalikan pinjaman mereka. Naveen (2017) menjelaskan bahwa pemberi pinjaman dapat dengan mudah

mendapatkan akses ke pinjaman terutama usaha kecil yang bergantung pada pinjaman dalam mengembangkan usahanya. Moghni et al (2020) melaporkan bahwa fintech sebagai salah satu penemuan terpenting dalam industri keuangan. Studi tersebut mengungkapkan bahwa teknologi mengurangi biaya dan meningkatkan layanan keuangan seperti mendapatkan layanan cerukan dan layanan pinjaman. Hal ini telah membantu dalam meningkatkan harapan pelanggan mengenai layanan perbankan tradisional.

Studi ini akhirnya menegaskan bahwa untuk mempertahankan pangsa pasar mereka dalam transaksi keuangan, pemilik dan pengelola lembaga keuangan perlu memulai teknologi ini. Aksesibilitas layanan pinjaman digital kepada nasabah mengacu pada kemudahan dan ketersediaan bagi nasabah untuk mengakses layanan pinjaman melalui platform digital.

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi dan transformasi digital telah membuka pintu bagi layanan pinjaman digital yang lebih mudah diakses dan cepat.

Proses Aplikasi yang Mudah

Layanan pinjaman digital umumnya menawarkan proses aplikasi yang sederhana dan mudah dilakukan melalui platform digital. Nasabah dapat mengisi formulir aplikasi secara online dan mengirimkannya dengan mudah melalui aplikasi atau situs web. Dalam beberapa kasus, penggunaan teknologi seperti analisis data dan kecerdasan buatan juga dapat mempercepat proses persetujuan pinjaman.

Penggunaan Teknologi untuk Evaluasi Kredit

Layanan pinjaman digital sering menggunakan teknologi untuk mengevaluasi kredit nasabah. Mereka dapat mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai sumber, termasuk riwayat kredit, transaksi keuangan, dan data non-keuangan lainnya. Pendekatan ini memungkinkan proses penilaian kredit yang lebih cepat dan lebih akurat, yang pada gilirannya meningkatkan aksesibilitas bagi nasabah yang mungkin memiliki riwayat kredit terbatas atau kurang tradisional.

Kecepatan dan Ketersediaan Dana

Layanan pinjaman digital dapat memberikan dana dengan cepat. Setelah aplikasi disetujui, dana seringkali dapat ditransfer langsung ke rekening nasabah dalam waktu singkat, kadang-kadang dalam hitungan jam atau bahkan lebih cepat. Ini memungkinkan nasabah untuk mengakses dana yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien.

Keterjangkauan dan Fleksibilitas

Layanan pinjaman digital dapat menawarkan keterjangkauan dan fleksibilitas yang lebih besar dalam hal persyaratan pinjaman, suku bunga, dan jangka waktu pembayaran. Beberapa platform juga menyediakan opsi pinjaman mikro atau pinjaman peer-to-peer, yang memungkinkan akses pinjaman bagi mereka yang memiliki kebutuhan dana yang lebih kecil atau tidak memenuhi persyaratan yang dikenakan oleh bank tradisional.

Tantangan Aksesibilitas

Meskipun layanan pinjaman digital meningkatkan aksesibilitas bagi banyak nasabah, masih ada beberapa tantangan yang perlu diperhatikan. Misalnya, nasabah harus memiliki akses yang stabil ke internet dan perangkat yang kompatibel untuk menggunakan layanan pinjaman digital. Selain itu, penting juga untuk memastikan bahwa layanan pinjaman digital beroperasi secara legal dan mematuhi regulasi perbankan dan perlindungan konsumen yang berlaku. Perlu diingat bahwa aksesibilitas layanan pinjaman digital dapat bervariasi tergantung pada negara, perusahaan, dan kondisi lokal lainnya. Untuk informasi lebih lanjut tentang aksesibilitas layanan

Aksesibilitas layanan digital lainnya kepada Nasabah

Aksesibilitas layanan digital lainnya kepada nasabah mencakup berbagai layanan non-keuangan yang dapat diakses melalui platform digital.

Layanan Perbelanjaan Online

Layanan perbelanjaan online memungkinkan nasabah untuk membeli produk dan layanan secara online melalui platform e-commerce. Ini memberikan aksesibilitas yang lebih besar bagi nasabah untuk memilih dan membeli barang dari berbagai penjual, tanpa harus pergi ke toko fisik. Faktor-faktor seperti antarmuka yang intuitif, fitur pencarian yang kuat, dan pengalaman pengguna yang menyenangkan dapat meningkatkan aksesibilitas layanan perbelanjaan online.

Layanan Pengiriman Makanan

Layanan pengiriman makanan memungkinkan nasabah untuk memesan makanan dari restoran atau toko makanan melalui aplikasi pengiriman makanan. Ini memberikan kenyamanan dan aksesibilitas bagi nasabah untuk menikmati makanan favorit mereka tanpa harus pergi ke restoran. Kecepatan pengiriman dan kemudahan dalam memesan makanan melalui aplikasi pengiriman makanan dapat meningkatkan aksesibilitas layanan ini.

Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi

Layanan transportasi berbasis aplikasi, seperti ojek online atau taksi online, memberikan aksesibilitas yang lebih baik bagi nasabah dalam memesan transportasi. Nasabah dapat dengan mudah memesan dan membayar layanan transportasi melalui aplikasi tanpa harus mencari taksi di jalan atau panggilan telepon. Ini meningkatkan ketersediaan transportasi dan kemudahan akses bagi nasabah.

Layanan Kesehatan Online

Layanan kesehatan online, seperti konsultasi medis melalui telepon atau video, memungkinkan nasabah untuk mendapatkan akses cepat dan mudah ke perawatan kesehatan. Nasabah dapat berkonsultasi dengan dokter atau ahli medis tanpa harus pergi ke klinik atau rumah sakit fisik. Ini meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan, terutama bagi mereka yang sulit mengakses perawatan medis secara langsung.

Layanan Pendidikan Online

Layanan pendidikan online, seperti kursus online atau platform e-learning, memberikan aksesibilitas yang lebih besar bagi nasabah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka. Nasabah dapat mengakses materi pembelajaran, video, dan sumber daya pendidikan lainnya melalui platform digital. Ini meningkatkan aksesibilitas pendidikan dan kesempatan belajar bagi berbagai lapisan masyarakat. Aksesibilitas layanan digital lainnya kepada nasabah sangat bergantung pada faktor-faktor seperti konektivitas internet, literasi digital, dan ketersediaan perangkat yang sesuai. Upaya untuk meningkatkan infrastruktur digital, pendidikan digital, dan inklusi digital dapat membantu meningkatkan aksesibilitas layanan digital bagi masyarakat secara keseluruhan.

Kombo et al., (2016) menegaskan bahwa, pelanggan yang menggunakan pembayaran elektronik melaporkan keterbukaan untuk membeli surat berharga negara melalui perbankan digital yang membantu meningkatkan peluang investasi mereka. Namun e-banking disebut-sebut penting terutama dalam menangani pembayaran online kapan saja di mana saja (Omariba et al 2012). Bostrom et al., (2019) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa, pelanggan yang menggunakan layanan digital memiliki banyak pilihan dalam melakukan pembayaran online. Namun, teknologi keuangan ini disebut-sebut lemah di daerah terpencil yang aksesibilitas jaringannya buruk dan ini merugikan pelanggan yang membutuhkan layanan keuangan. Mengomentari hal yang sama, Ngando (2017) menekankan bahwa lembaga

keuangan terkonsentrasi di daerah perkotaan, karena ketatnya proses bisnis. Juga dilaporkan bahwa, ada kebutuhan untuk memperluas layanan keuangan di daerah pedesaan di mana koneksi jaringan rendah, kekurangan komitmen pendanaan dan kekurangan infrastruktur. Revathi (2019) menyoroti bahwa, pengguna keuangan digital juga dapat mengakses layanan keuangan.

Tidak hanya itu, layanan digital keuangan juga memfasilitasi pembelian keamanan pemerintah dan melakukan pembayaran online lainnya. Rajan et al., (2018) menyatakan bahwa perbankan digital adalah istilah umum yang digunakan untuk pengembangan layanan perbankan dan pengiriman produk melalui telepon, saluran elektronik, ATM, dan internet. Kajian ini menemukan bahwa perbankan digital memfasilitasi aksesibilitas, kemampuan beradaptasi, keterjangkauan, dan efisiensi dalam penggunaan layanan perbankan digital. Namun, studi tersebut merekomendasikan bahwa bank perlu berinvestasi lebih banyak pada sistem yang kuat dan andal untuk mengurangi insiden kegagalan transaksi dan kesalahan transaksional di ATM. Lebih lanjut disarankan agar melakukan survei kepuasan pelanggan untuk menetapkan bagaimana pelanggan mengadaptasi teknologi.

Robinson et al (2011) mendefinisikan *research gap* sebagai area yang belum dieksplorasi atau *underexplored*. Studi ini menemukan bahwa hanya ada sedikit literatur yang menjelaskan aksesibilitas rekening bank, layanan pinjaman, dan layanan digital lainnya kepada Nasabah. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak layanan bank digital terhadap Nasabah dengan terutama berfokus pada sejauh mana Nasabah telah mengakses rekening bank, layanan pinjaman dan digital lainnya. Kerangka konseptual adalah indikasi abstrak tentang bagaimana konsep dasar studi dan konstruk diharapkan berinteraksi dalam setting aktual (Saunders et, al., 2009). Dikonseptualisasikan dari studi empiris (2021). Kerangka konseptual penelitian terdiri dari tiga variabel yaitu variabel latar belakang, independen dan dependen. Variabel latar belakang berisi digitalisasi layanan perbankan dan teori kajian yaitu modal penerimaan teknologi dan teori intermediasi keuangan.

Variabel independen terdiri dari tujuan penelitian yaitu layanan rekening bank, layanan pinjaman dan layanan bank lainnya dan variabel dependen berisi Nasabah dengan variabel biaya, waktu dan privasi. Kerangka konseptual menunjukkan bahwa, agar Nasabah dapat mengakses layanan perbankan digital, mereka diharuskan menerima dan mempelajari teknologi yang membantu mereka dalam mengakses layanan rekening bank, layanan pinjaman, dan layanan lain yang disediakan melalui layanan perbankan digital.

METHODOLOGY

Penelitian ini menggunakan strategi studi kasus karena fleksibilitasnya dalam memperoleh informasi. Strategi studi kasus memungkinkan peneliti mengembangkan investigasi mendalam terhadap satu organisasi atau sejumlah kecil kasus (Kothari 2006). Strategi ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengumpulkan berbagai jenis data seperti observasi, survei, dan wawancara serta membuat analisis dokumen. Studi ini melibatkan Nasabah yang bekerja di swasta atau bekerja di sektor publik dan akrab atau menggunakan layanan perbankan digital dalam mengakses rekening bank mereka, layanan pinjaman dan layanan perbankan digital lainnya di bank. Untuk sampel penelitian ini adalah sekelompok individu yang berpartisipasi dalam penelitian. Ada dua jenis prosedur sampling yaitu probabilitas dan non-probabilitas sampling. Probability sampling digunakan ketika sampel dari populasi diketahui sedangkan non-probability sampling digunakan ketika populasi tidak diketahui (Saunders et al, 2009). Penelitian ini menggunakan non probability sampling yaitu purposive sampling dalam memperoleh informasi dari Nasabah yang menggunakan layanan perbankan digital.

Metode tersebut dipilih karena memberikan ruang kepada peneliti dalam memilih responden yang bersedia menjawab pertanyaan penelitian. Terkait ukuran sampel, Saunders et al., (2007) menjelaskan ukuran sampel sebagai jumlah item yang dipilih dari total populasi untuk membentuk sampel. Penelitian ini menggunakan ukuran sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh dari kalangan pengguna layanan perbankan digital.

Pengumpulan, Pemrosesan dan Analisis Data

Ada dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan sumber pengumpulan data primer dan sekunder. Sumber informasi primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari lapangan. Studi ini memperoleh data primer dari kuesioner yang meliputi pertanyaan-pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti dengan tujuan mengumpulkan informasi dari responden. Peneliti menyiapkan pertanyaan tertutup yang berfokus pada menjawab pertanyaan penelitian. Sumber informasi sekunder adalah informasi tangan kedua yang digunakan untuk memperoleh informasi tambahan mengenai layanan perbankan digital dari berbagai sumber sehingga dapat memperkuat temuan penelitian. Kajian dokumen dilakukan terhadap dokumen tertulis dan jurnal terkait layanan perbankan digital. Pengolahan data adalah serangkaian langkah yang dilakukan pada data untuk memilah, mengkonfirmasi, mengubah, mengintegrasikan dan menghapus data dalam bentuk output yang tepat untuk digunakan kemudian (Anagnostou et al., 2015).

Kajian dianalisis melalui analisis data kualitatif dan kuantitatif. Analisis data kuantitatif digunakan dalam menganalisis informasi numerik sedangkan analisis data kualitatif digunakan dalam menganalisis informasi tematik.

Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif

Data kuantitatif dianalisis melalui software SPSS secara deskriptif. Melalui ini, persentase, rata-rata dan standar deviasi dihitung. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk grafik dan tabel. Analisis data kualitatif digunakan dalam menganalisis informasi non numerik yang diperoleh dari review dokumenter dan jurnal. Peneliti mengembangkan dan menerapkan kode dari mana informasi penting dan hubungan antara informasi yang diperoleh diidentifikasi dan terakhir meringkas data. Tahapan ini membantu peneliti dalam menghubungkan hasil yang diperoleh dengan tujuan penelitian.

Validitas Studi dan Keandalan Studi

Ini mengacu pada keakuratan pengetahuan yang diperoleh dan bagaimana penelitian berhasil mengukur apa yang ingin diukur (Saunders et al., 2016). Peneliti memastikan validitas konstruk dalam penelitian ini dengan memeriksa kembali data yang dimasukkan dalam perangkat lunak analitis (SPSS) sebelum melakukan analisis apa pun dan validitas eksternal diterapkan dalam menentukan apakah temuan penelitian dapat digeneralisasikan di luar studi kasus langsung. Reliabilitas mengacu pada tes yang digunakan dalam menguji konsistensi internal pengukuran. Cronbach alpha 0,70 berarti bahwa 70 persen dari varian skor yang diamati disebabkan oleh varian skor sebenarnya (Creswell, 2005). Semakin dekat koefisien alfa ke 1,0, semakin besar konsistensi internal item dalam skala. Oleh karena itu penelitian menerima koefisien alpha yang lebih besar dari 0,7 dari tujuan penelitian. Tujuan pertama difokuskan untuk menentukan sejauh mana Nasabah mengakses rekening bank digital. Tujuan penelitian memiliki sembilan variabel yaitu aksesibilitas kartu kredit, aksesibilitas rekening tabungan, aksesibilitas layanan penarikan, aksesibilitas layanan simpanan, aksesibilitas layanan pengiriman uang, aksesibilitas neraca, layanan perbankan digital mengurangi waktu dalam mengakses layanan bank, digitalisasi peningkatan privasi kepada pelanggan dan sejauh mana digitalisasi mengurangi biaya dalam mengakses layanan perbankan dengan Cronbach's Alpha 0,958.

Tujuan kedua yang dimaksud adalah digitalisasi layanan perbankan mempermudah pengajuan pinjaman, digitalisasi layanan perbankan mempermudah pembayaran pinjaman, aksesibilitas laporan pinjaman, digitalisasi layanan perbankan membantu manajemen waktu dalam mengakses layanan pinjaman, digitalisasi layanan perbankan meningkatkan privasi nasabah dalam mengakses layanan pinjaman dan sejauh mana digitalisasi layanan perbankan mengurangi biaya akses layanan pinjaman kepada Nasabah dengan Cronbach's Alpha 0,910.

Tujuan ketiga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Nasabah mengakses layanan digital lainnya. Penelitian ini memiliki enam variabel yaitu kemampuan mengakses valuta asing, kemampuan mengakses layanan keagenan, kemampuan mengakses layanan asuransi, kemampuan mengakses pembayaran online, mengakses jangka waktu pelunasan KPR, dan kemampuan mengakses surat berharga negara dengan Cronbach's Alpha sebesar 0,948.

Tabel 1 Keandalan Studi (Sumber: Data lapangan (2021))

Study Objective	N of Items	Cronbach's Alpha
First objective	9	0.958
Second objective	6	0.910
Third objective	6	0.948

DATA ANALYSIS

Karakteristik Demografi Responden

Analisis deskriptif telah digunakan dalam menganalisis informasi demografi responden. Hasilnya disajikan dalam diagram batang dengan persentase.

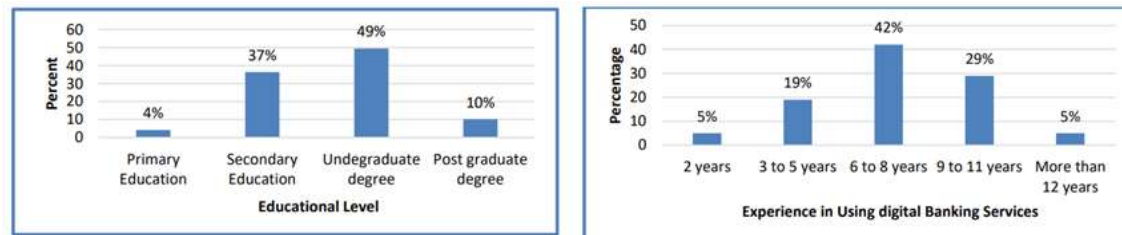
Responden

Studi ini berpendapat bahwa adalah bijaksana untuk melibatkan responden dari berbagai kategori yang menggunakan layanan perbankan digital pada tahun. Dengan demikian penelitian ini melibatkan karyawan swasta yang menggunakan layanan perbankan digital, pegawai pemerintah yang menggunakan layanan perbankan digital dan responden wiraswasta yang menggunakan layanan perbankan digital.

Penelitian ini menggunakan tabulasi silang dalam menganalisis hasil responden yang menggunakan layanan perbankan digital. Dengan data: pegawai swasta yang menggunakan layanan perbankan digital sebanyak 28 responden, pegawai negeri sebanyak 13 responden dan terakhir wiraswasta sebanyak 59 responden.

Penelitian ini melibatkan 28 pegawai dari institusi swasta, 13 pegawai yang bekerja dari sektor pemerintah dan 59 responden adalah wiraswasta. Penelitian ini melibatkan responden yang berusia antara 18 hingga 60 tahun. Mereka yang berusia antara 18 sampai 21 tahun disajikan 7% dari seluruh responden, mereka yang berusia 21 sampai 30 tahun disajikan 15% dari seluruh responden, mereka yang berusia 31 sampai 40 tahun disajikan 39% dari seluruh responden, 41 sampai 50 disajikan 22% dari seluruh responden, 51 sampai 60 mewakili 17% dari seluruh responden. Penelitian ini melibatkan responden dengan pendidikan dasar, pendidikan menengah, sarjana dan pasca sarjana. Mereka yang berpendidikan dasar mewakili 4% dari seluruh responden, yang berpendidikan menengah mewakili 37% dari seluruh responden, sarjana mewakili 49% dari seluruh responden dan yang bergelar pascasarjana mewakili 10% dari seluruh responden. Nasabah memiliki tingkat pendidikan yang berbeda, hal ini membantu

peneliti dalam mengidentifikasi tingkat pemahaman mereka terhadap layanan perbankan digital



Gambar 2. Tingkat pendidikan responden (kiri) dan pengalaman penggunaan layanan banking digital. (Sumber: Data Lapangan (2021))

Pengalaman dalam menggunakan Layanan Perbankan digital

Penelitian ini berpendapat bahwa responden yang memiliki dua tahun 2 tahun dan lebih dari 12 tahun memiliki pengalaman yang cukup dalam mengakses layanan perbankan digital. Temuan menunjukkan bahwa mereka yang memiliki pengalaman kurang dari 2 tahun menghadirkan 5% dari seluruh responden, 3 hingga 5 tahun menghadirkan 19% dari seluruh responden, 6 hingga 8 tahun menghadirkan 42% dari seluruh responden, 9 hingga 11 tahun menghadirkan 29% dari seluruh responden. responden dan mereka yang memiliki pengalaman lebih dari 12 tahun disajikan 5% dari seluruh responden seperti yang disajikan pada gambar 2 di atas.

Variabel Studi

Tujuan penelitian memiliki variabel yang berbeda (independen dan dependen) yang disajikan dalam bentuk singkat melalui proses koding seperti terlihat pada tabel 2.

Tabel 2 Variabel dan Kode Kajian (Sumber: Data Lapangan 2021)

Main theme	Variables	Code
Impact of DBS to the bank users.		DBS_IMP
DBS to bank users in accessing bank account. (DBS_ABAC)	Accessibility of Credit Card	DBS_ABAC 1
	Accessibility of Saving Account	DBS_ABAC2
	Accessibility of withdraw services	DBS_ABAC 3
	Accessibility of Deposits services	DBS_ABAC 4
	Accessibility of Money transfer services	DBS_ABAC 5
	Accessibility of Balance Statement	DBS_ABAC 6
	DBS reduced time in accessing bank services	DBS_ABAC 7
	Digitalization increased privacy to customer	DBS_ABAC 8
	Digitalization reduces cost in accessing banking services	DBS_ABAC 9
DBS to bank users in accessing loan services (DBS_ALS)	DBS simplifies loan Application.	DBS_ALS 1
	DBS simplifies loan Repayment	DBS_ALS 2
	Accessibility of loan statement	DBS_ALS 3
	DBS helps in time management in accessing loan services	DBS_ALS 4
	DBS increases customer privacy in accessing loan services.	DBS_ALS 5
	DBS reduces cost of accessing loan services to bank users	DBS_ALS 6
DBS users in accessing other services (DBS_AOS)	Ability to access Foreign exchange	DBS_AOS 1
	Ability to access Agency service	DBS_AOS 2
	Ability to access Insurance services	DBS_AOS 3
	Ability to access online payments	DBS_AOS 4
	Accessing repayment period for mortgage loans	DBS_AOS 5
	Ability to access government Securities	DBS_AOS 6

Studi ini terutama berfokus pada analisis dampak digitalisasi terhadap Nasabah dalam mengakses rekening bank, layanan pinjaman, dan layanan lainnya. Tujuan tersebut dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif yang melibatkan total populasi sebanyak 100 responden. Hasil studi disajikan dalam persentase, rata-rata dan standar deviasi.

HASIL

Nasabah Mengakses Rekening Bank Digital (DBS_ABAC)

Tujuan pertama penelitian difokuskan untuk menentukan sejauh mana Nasabah mengakses rekening bank digital. Mode respons dinilai dalam skala Likert di mana SAG-Sangat Setuju, AG-Setuju, N-Netral, DSA-Tidak Setuju, SDA-Sangat Tidak Setuju

Tabel 3. Analisis Deskriptif ABAC (Sumber: Data Lapangan (2021))

Variables	Scale (Valid Percentages)					Total	Mean	STD.
	SAG	AG	N	DSA	SDA			
DBS_ABAC 1	44%	31%	23%	2%	0%	100%	1.83	0.853
DBS_ABAC 5	18%	55%	21%	5%	1%	100%	2.16	0.813
DBS_ABAC 3	19%	50%	2%	6%	0%	100%	2.18	0.809
DBS_ABAC 4	15%	55%	26%	3%	1%	100%	2.20	0.765
DBS_ABAC 6	14%	55%	26%	5%	0%	100%	2.22	0.746
DBS_ABAC 2	6%	69%	23%	1%	1%	100%	2.22	0.613
DBS_ABAC 8	15%	54%	25%	6%	0%	100%	2.22	0.773
DBS_ABAC 7	16%	50%	29%	4%	1%	100%	2.24	0.806
DBS_ABAC 9	14%	52%	29%	4%	1%	100%	2.26	0.787
Weighted Mean							2.17	
1.00-1.80= Very Easy to Access								
1.81-2.60= Easy to Access								
2.61-3.40= Ordinary Access								
3.41-4.20= Un-Easy to Access								
4.21-5.00= Very Un-Easy to Access								
SDV > 1.5 indicate significant deviation of responses								

Tabel 3 menunjukkan bahwa Nasabah mudah mengakses kartu kredit (rata-rata 21,83 \pm 0,853), mudah mengakses rekening tabungan (rata-rata 22,22 \pm 0,613), layanan tarik tunai (rata-rata 22,18 \pm 0,809), layanan deposito (rata-rata 22,20 \pm 0,765), layanan pengiriman uang (mean 22.16 \pm 0.813), balance statement (mean 22.22 \pm 0.746) serta digitalisasi layanan perbankan dengan mudah mengurangi waktu dan biaya dalam mengakses layanan bank (mean 2.24 \pm 0.806) (mean 2.26 \pm 0.787) dan meningkatkan privasi kepada nasabah (mean 22.22 \pm 0,773). Tujuan penelitian menyimpulkan bahwa Nasabah dengan mudah mengakses rekening bank digital (rata-rata tertimbang 2,17).

Nasabah Bank ABAC

Penggunaan teknologi digital telah sangat bermanfaat bagi banyak Nasabah terutama masyarakat yang terlibat dalam melakukan pembayaran rutin. Piirainen (2017) mencatat rekening bank diinisiasi dengan baik melalui terminal elektronik, telepon, komputer, pita magnetik atau mesin transfer ATM. Namun teori TAM percaya bahwa seseorang yang menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya dimana penggunaan teknologi digital dalam mengakses layanan keuangan meningkatkan kinerja dan hemat biaya (Ahmad dan Gorani, 2016). Undang-Undang Perbankan dan Lembaga Keuangan mewajibkan lembaga keuangan untuk memberikan informasi kepada pelanggan terkait transfer dana elektronik.

Ini telah membantu membangun kepercayaan kepada pelanggan karena mereka diberitahu tentang saldo akun mereka setelah menyetor dan menarik uang mereka dari rekening bank mereka ke pihak ketiga. Rekening giro digital atau rekening deposito memungkinkan pelanggan untuk menarik dan menyetor.

Kartu ini dikatakan sangat likuid dan dapat diakses dengan mudah menggunakan cek, anjungan tunai mandiri, dan debit elektronik. Kartu ini memungkinkan banyak penarikan dan setoran tak terbatas.

Rekening tabungan digital memungkinkan nasabah untuk menyimpan uang sampai batas tertentu tergantung pada kondisi bank tetapi memungkinkan nasabah untuk menarik dana setiap saat. Di sisi lain layanan akun digital telah memastikan privasi pelanggan dimana pelanggan diberikan nomor identifikasi pribadi, kata sandi atau kode akses yang digunakan untuk melindungi akun mereka. Perjanjian Electronic Fund Transfer (EFT) mewajibkan lembaga keuangan untuk menerbitkan syarat dan kesepakatan kepada pelanggan yang menggunakan layanan perbankan digital terkait privasi, biaya, dan biaya yang terlibat dalam memperoleh layanan perbankan. Brock dan Figat (2021) menambahkan bahwa pelanggan yang menggunakan akun digital dapat mentransfer uang melalui berbagai aplikasi yang dikenal sebagai aplikasi peer-to-peer dimana pelanggan mentransfer uang mereka dengan cepat dan aman melalui transfer elektronik. Sehubungan dengan TAM tersebut, teorinya membutuhkan niat pengguna saat menggunakan teknologi. Namun teori tersebut terutama berfokus pada lima dimensi yaitu konten dan tata letak situs web, kecepatan pengiriman, privasi dan keamanan, kenyamanan dan aksesibilitas.

Nasabah Mengakses Layanan Pinjaman Digital (_ALS)

Tujuan kedua berfokus pada DBS untuk Nasabah dalam mengakses layanan pinjaman. Modus respon dinilai dalam skala Likert dimana SAG-Sangat Setuju, AG-Setuju, N-Netral, DSA Tidak Setuju, SDA-Sangat Tidak Setuju. Tabel 4 mengungkapkan bahwa digitalisasi layanan perbankan mempermudah pengajuan pinjaman (rata-rata $2,16 \pm 0,950$), Pelunasan Pinjaman (rata-rata $2,47 \pm 0,810$), kemudahan mengatur waktu dalam mendapatkan layanan pinjaman (rata-rata $2,64 \pm 0,916$), laporan pinjaman (rata-rata $2,67 \pm 0,933$), digitalisasi layanan perbankan biasa mengurangi biaya perolehan pinjaman kepada nasabah (rata-rata $2,70 \pm 0,980$), biasa meningkatkan privasi nasabah dalam mengakses layanan pinjaman (rata-rata $2,77 \pm 0,962$). Tujuan studi menyimpulkan bahwa Nasabah dengan mudah mengakses layanan pinjaman digital (rata-rata tertimbang 2,56).

Tabel 4 Analisis Deskriptif ALS (Sumber: Data Lapangan (2021))

Variables	Scale (Valid Percentages)						Total	Mean	STD.
	SAG	AG	N	DSA	SDA				
DBS_ALS 1	27%	40%	24%	8%	1%	100%	2.16	0.950	
DBS_ALS 2	6%	54%	28%	11%	1%	100%	2.47	0.810	
DBS_ALS 4	9%	37%	37%	15%	2%	100%	2.64	0.916	
DBS_ALS 3	7%	20%	36%	13%	4%	100%	2.67	0.933	
DBS_ALS 6	7%	41%	32%	15%	5%	100%	2.70	0.980	
DBS_ALS 5	5%	40%	33%	17%	5%	100%	2.77	0.962	
Weighted Mean								2.56	
1.00-1.80= Very Easy to Access									
1.81-2.60= Easy to Access									
2.61-3.40= Ordinary Access									
3.41-4.20= Un-Easy to Access									
4.21-5.00= Very Un-Easy to Access									
SDV > 1.5 indicate significant deviation of responses									

Nasabah Bank ALS

Teori intermediasi keuangan mengidentifikasi bahwa bank memiliki kecenderungan meminjam dari deposit dengan jatuh tempo pendek dan meminjamkannya kepada peminjam dengan jatuh tempo lebih lama (Lewis, 1992). Layanan perbankan digital memungkinkan lembaga keuangan untuk mengumpulkan dana dari deposit yang berbeda dan menyalurkan dana ke peminjam yang berbeda melalui teknologi transfer elektronik. Bank disebutkan memainkan peran penting dalam perekonomian karena mereka menyalurkan dana dari unit surplus ke unit defisit (Litvishko et al, 2020). Teknologi dan meluasnya internet telah mengubah penyampaian layanan perbankan yang berbeda.

Internet dan mobile banking telah mengambil posisi self-delivery channel sementara teknologi baru disebutkan untuk menurunkan hambatan memasuki industri keuangan (Lewis, 1992). Nasabah yang menggunakan layanan perbankan digital dapat memperoleh pinjaman melalui teknologi digital tergantung pada status kredit mereka segera setelah mengisi formulir persyaratan. Namun pelanggan yang telah menerima pinjaman mereka dari bank yang berbeda dapat dengan mudah membayar kembali pinjaman mereka melalui platform elektronik. Dengan demikian, bank telah memberikan laporan bank kepada pelanggan mengenai situasi kredit mereka. Menurut Naveen, (2017), lembaga perbankan membutuhkan Nasabah digital untuk memberikan informasi segera mengenai kehilangan kartu mereka dan ini telah membantu pelanggan dalam melindungi rekening bank mereka.

Nasabah mengakses Layanan Digital lainnya (_AOS)

Tabel 5. Analisis Deskriptif AOS (Sumber: Data Lapangan (2021))

Variables	Scale (Valid Percentages)						Mean	STD.
	SAG	AG	N	DSA	SDA	Total		
DBS_AOS 1	19%	43%	23%	13%	22%	100%	2.36	1.000
DBS_AOS 3	10%	46%	32%	11%	1%	100%	2.47	0.858
DBS_AOS 2	8%	52%	28%	7%	5%	100%	2.49	0.927
DBS_AOS 5	12%	42%	30%	14%	2%	100%	2.52	0.948
DBS_AOS 4	12%	44%	28%	11%	5%	100%	2.53	1.010
DBS_AOS 6	15%	40%	24%	16%	5%	100%	2.56	1.085
Weighted Mean							2.48	
1.00-1.80= Very Easy to Access								
1.81-2.60= Easy to Access								
2.61-3.40= Ordinary Access								
3.41-4.20= Un-Easy to Access								
4.21-5.00= Very Un-Easy to Access								
SDV > 1.5 indicate significant deviation of responses								

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa mudah untuk mengakses valuta asing, Layanan asuransi (rata-rata 2,47±0,858), Layanan keagenan (rata-rata 2,49±0,927), memutuskan (rata-rata 2,52±0,948), Melakukan pembayaran online (rata-rata 2,53±1,010) dan mengakses Government Securities (rata-rata 2,56±1,085). Tujuan penelitian menyimpulkan bahwa Nasabah dengan mudah mengakses layanan perbankan digital lainnya (rata-rata tertimbang 2,48).

Nasabah Bank AOS

Selain Nasabah yang mengakses rekening bank digital dan layanan pinjaman, mereka masih dapat mengakses layanan lain seperti valuta asing, layanan keagenan, dan layanan asuransi serta sekuritas pemerintah. Pelanggan telah dapat melakukan pertukaran mata uang mereka melalui perbankan digital. Teknologi ini memungkinkan pelanggan menukar shilling Tanzania ke AS dan melakukan transaksi. Selain itu, pelanggan yang menggunakan layanan perbankan digital dapat membeli atau mempertahankan status rumah mereka. Ngando, (2017) menegaskan bahwa melalui perbankan digital, pelanggan dapat melakukan pembayaran rutin dari rekening bank mereka dalam hal pokok dan bunga. Rekening bank pelanggan terkadang digunakan sebagai jaminan untuk mengamankan pinjaman mereka dari peminjam. Nasabah telah dapat melakukan pembelian surat berharga pemerintah seperti obligasi dan surat utang negara, melalui perbankan digital. Rajan et al., (2018) menyebutkan bahwa individu dan institusi dapat membeli sekuritas pemerintah langsung dari rekening mereka dan menahan sekuritas tersebut hingga jatuh tempo atau dapat menjual sekuritas tersebut kepada investor lain di pasar obligasi sekunder dan mengembalikan uang di rekening bank mereka.

Kesimpulan

Kajian ini terdiri dari tiga tujuan yaitu menganalisis dampak digitalisasi terhadap Nasabah dalam mengakses rekening bank, layanan pinjaman dan layanan lainnya.

Sejauh mana Nasabah Mengakses ABAC

Studi ini mengungkapkan bahwa Nasabah dengan mudah mengakses kartu kredit. Selanjutnya mereka dapat dengan mudah mengakses rekening tabungan, layanan penarikan, layanan deposit, transfer uang dan mendapatkan laporan saldo mereka. Studi ini juga menemukan bahwa digitalisasi layanan perbankan mengurangi waktu dan biaya dalam mengakses layanan bank dan meningkatkan privasi nasabah.

Sejauh mana Nasabah Mengakses ALS

Pada tujuan kedua ditemukan bahwa Nasabah dapat dengan mudah mengajukan pinjaman, membayar pinjaman mereka, mengatur waktu mereka dalam mendapatkan layanan pinjaman, dan mengakses pernyataan pinjaman mereka melalui layanan digital. Selain itu penelitian ini mengungkapkan bahwa, digitalisasi layanan perbankan mengurangi biaya untuk memperoleh pinjaman dan privasi nasabah dalam mengakses layanan pinjaman.

Sejauh mana Nasabah mengakses AOS

Tujuan ketiga difokuskan pada kemudahan aksesibilitas Nasabah dalam mengakses layanan bank lain. Terkait hal tersebut, penelitian mengungkapkan bahwa Nasabah dengan mudah mengakses valuta asing, layanan asuransi, layanan keagenan, membuat keputusan jangka waktu pembayaran pinjaman hipotek, melakukan pembayaran online dan dengan mudah mendapatkan akses ke Surat Berharga negara. Dan dapat disimpulkan bahwa Nasabah dengan mudah mengakses rekening bank, layanan pinjaman, dan layanan perbankan digital lainnya.

Limitasi

Keterbatasan digambarkan sebagai titik lemah atau kelemahan yang diakibatkan oleh tidak tersedianya sumber daya atau jumlah sampel yang minimum (James dan Murnan, 2004). Penelitian ini dibatasi oleh aksesibilitas informasi karena melibatkan kesediaan responden untuk berpartisipasi dalam penelitian. Untuk mengatasi keterbatasan ini, peneliti meyakinkan responden bahwa informasi yang dikumpulkan digunakan untuk tujuan akademik dan bukan sebaliknya. Di sisi lain penelitian ini dibatasi oleh kelangkaan dana penelitian dan ketersediaan waktu dalam menyelidiki masalah penelitian. Untuk mengatasi keterbatasan ini, Untuk mengatasi masalah ini, pengumpulan data terbatas pada beberapa bank dibberapa wilayah saja dan ini membantu peneliti untuk meminimalkan biaya perjalanan, sekaligus memaksimalkan data yang diperoleh.

Rekomendasi dan saran penelitian masa depan

Studi ini merekomendasikan bahwa Bank dan lembaga keuangan lainnya harus lebih meningkatkan kesadaran kepada Nasabah tentang cara menggunakan layanan perbankan digital. Selain itu, lembaga bank perlu meningkatkan keamanan untuk nasabah yang menggunakan jasa perbankan. Bank perlu membuat aplikasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan perbankan digital yang akan meningkatkan pengoperasian, ketersediaan, dan aksesibilitas perbankan digital. Studi ini menegaskan bahwa peneliti lain perlu melakukan penelitian yang sama di daerah lain untuk menemukan perbedaan antar daerah.

REFERENCES

- Agboola, M., Awobajo, A., Oluwatobi, S and Betek, C. (2014). Effect of digitalization on the performance of commercial banks in Nigeria. Nigeria: Covenant University.
- Aguayo, F and Slusarczyk, B. (2020). Risks of Banking Services' Digitalization: The Practice of Diversification and Sustainable Development Goals. South Africa: North-West University.
- Allience for Financial Inclusion (AFI). (2019). Final Draft - Policy Model on Consumer Protection for Digital Financial Serv. Allience for Financial Inclusion; 1-31.
- Al-Raddadi, M and Pawa, S. (2019). Impact of digitization on the banking sector-A case study of Riyadh Bank. Saudi Arabia: Abdul Rahman University.
- Anagnostou, P., Capocasa, M., Milia, N and Battaggia, C. (2015). Reseach Data Management. Research gate, 10(3); 137-140.
- Bostrom, A and Anderson, J. (2019). Digitalization Strategies in the Banking Industry. Sweden: Umea School of Business.
- Brock, M and Figat, M. (2021). Best Money Transfer Apps. California: Dot Dash.
- Davis, F. D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". MIS Quarterly, 13(3), 319-340.
- Fishbein, M and Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research. JSTOR, 2(3); 173-191.
- Gorgani, G. (2016). The effect of e-banking on bank customers' deposits. International Journal of Humanities and Cultural Studies (IJHCS),1(1); 2231-2246.
- James, K., Wolf, R., and David, W. (2020). Cybersecurity in a Digital Era. New York: McKinsey and Company.
- James.P. H and Murnan, J. (2004). Research Limitations and the Necessity of Reporting Them. American Journal of Health Education, 35; 66-67.
- Kato, C. (2019). Legal Framework Challenges to E-banking in Tanzania. PSU Research Review, 3(2); 101-110. <https://doi.org/10.1108/PRR-06-2018-0016>.
- Knatterud., G. L., Rockhold, F., George, S., Barton, F., Davis, C., Fairweather, W., Honohan, T., Mowery, R and Oneill, R. (1998). Guidelines for quality assurance in multicenter trials. Controlled Clinical Trials, 1(19); 477-493.
- Kombo, F., Koraus, A and Belas, J. (2016). Electronic banking security and customer satisfaction in commercial banks. Journal of Security and Sustainability, 5(3); 411-422.
- Kothari, C. (2006). Research methodology, mehtods and techinques. New Delhi: Willey Eastern limited.
- Lewis, M. K. (1992). Modern Banking in Theory and Practice. Revue Economiqué, 43 (2); 203 - 277.
- Litvishko, O., Beketova, K., Akimova, B, Azhmukhamedova, A and Islyam, G. (2020). Impact of the Digitalization Economy on Banking Sector. Russia: Russian University of Economics.
- Lushi, A. (2014). Study Services Quality and Customer Satisfaction in E-Banking: A case of CRDB Bank- Waterfront Branch, Dar Es Salaam. Tanzania: Mzumbe University.

- Meena, R and Parimalarani, G. (2020). Impact of Digital Transformation on Employment in Banking Sector. India: Alagappa University.
- Moghni, H., Nassehifar, V and Nategh, T. (2020). Designing Model for Quality Services In Digital Banking. Iran: Islamic Azad University.
- Mustafa, R., Ahmad, M., Zahid Iqbal, M and Ikramullah, M. (2020). Organizational Structure and Project Success: The Mediating Role of Knowledge Sharing. Pakistan: COMSATS University Islamabad.
- Naveen, M., Sivapalan, A., Konalingam, K and Ratnam, U. (2017). Enhancing Customer Loyalty Through E-Banking Practices. Sri Lanka: University of Jaffna.
- Ngando, K. (2017). Effects of Technology Innovation on Commercial Bank Performance in Tanzania. Tanzania: Open University of Tanzania.
- Omariba, Z., Masese, N and Wanyembi, G. (2012). Security and privacy of Electronic Banking. International Journal of Computer Science Issues,9 (4); 1-15.
- Ortstad, R and Sonono, B. (2017). The Effects of the Digital Transformation Process on Banks' Relationship with Customers. Sweden: Uppsala University.
- Pappu, R and Saranya, G. (2018). Digital Banking Services: Customer Perspectives. Journal of Emerging Technologies and Innovative Research (JETIR), 5(12); 306-311.
- Pasola, J and Reixach, A. (2001). The Effects of Information and Communication Technologies on the Banking Sector and the Payments System. Girona: Girona and Ubiversity.
- Piirainen, L. (2017). Digitalization of the financial sector and change management. Denmark: Oulu University of Applied Sciences.
- Porkelsson, S. (2017). Digitalisation in consumer banking. India: Reykjavik University. African Development Bank. (2015). African Development Bank Group Annual Report. Lusaka, Zambia: African Development Bank Group.
- Revathi, P. (2019). Digital Banking Challenges and Opportunities in India. India: Dr.N.G.P. Arts and Science College (Autonomous).
- Robinson, K., Saldanha, I and Mckoy, N. (2011). Framework for Identifying Research gaps. United States of America: Johns Hopkins University.
- Saunders, M., Lewis, P and Thornhill, A. (2009). REsearch methods for business students fifth edition. British: Pitman Publishing imprint in 1997.
- Schweizer, A. (2019). Digitalization in the Financial Services Industry: Fostering Innovation Through Fintechs and Blockchain Technology. Bayreuth: University of Bayreuth.
- Sharma, P. (2019). Impact of digitization on transaction banking in Financial Industry. United Kingdom: Leeds University Business School.
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models". Information Systems Research, 6(2), 144-176.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View". MIS Quarterly, 27(3), 425-478.
- Weiss, T and Ndemo, B. (2017). Making Sense of Africa's Emerging Digital Transformation and its Many Futures. Africa Journal of Management, 3(3); 21-34.
- Zafa, Z, Saleem-ur-Rahman and Kashif, R. (2011). Impact of online service quality on customer satisfaction in banking sector of Pakistan. African Journal of Business Management, 5 (30);11786-11793.

