

**Penggunaan Teknologi Informasi (IBS Collect) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Celuk**

**Putu Pande Yudiastra (1)**

**Ni Luh Gede Putu Purnawati (2) Gusti Ngurah Mega Nata (3)**

<sup>1,3</sup> fakultas Sistem Informasi (informatika dan computer Itb Stikom Bali

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Mahasaraswati Denpasar, Program Studi Manajemen e-mail:  
yudiastra87@gmail.com

***ABSTRACT***

*The aim of this research is to find outThe influence of IBS (Integrated Micro Banking System) technology services on customer satisfaction at LPD Celuk Sukawati, Gianyar. The research method in this study used a questionnaire distributed to 100 customers from LPD Celuk Sukawati, Gianyar. The analysis technique used is simple linear regression analysis. Based on the results of the analysis, it was found that the influence of IBS (Integrated Micro Banking System) technology services on customer satisfaction at LPD Celuk Sukawati, Gianyar was positive and significant for customer satisfaction at LPD Celuk Sukawati Gianyar. This is based on a regression coefficient of 0.838 with a determination of 74.4%, which means that the influence of IBS (Integrated Micro Banking System) technology services has an effect of 74.4% on customer satisfaction at LPD Celuk Sukawati, Gianyar, while the remaining 26.6% was influenced by other variables which were not examined in this study. Apart from that, with the t test, the calculated t-value is obtained16.893 with a significance value of 0.000, because the significance value of 0.000 is smaller than 0.05, meaning there is a positive and significant influenceIBS (Integrated Micro Banking System) technology services on customer satisfaction at LPD Celuk Sukawati, Gianyar.*

**Keywords :** *IBS and customer satisfaction*

**Pendahuluan**

Banyak masyarakat dan organisasi yang memanfaatkan jasa LPD untuk menyimpan atau meminjam uang. Begitu pula LPD juga sangat memerlukan adanya orang (nasabah) untuk memanfaatkan jasa keuangan yang ditawarkan, oleh karena itu LPD selalu berusaha untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh lembaga

keuangan untuk mempermudah anggota dalam melakukan aktivitas transaksinya yaitu dengan cara memanfaatkan media elektronik tanpa berhubungan kontak secara langsung. Hal tersebut terjadi dengan seiringnya kemajuan teknologi dan tuntutan dalam kemudahan prosedur yang semakin lama semakin meningkat, sehingga Lembaga Perkreditan Rakyat harus mengembangkan pelayanan terhadap anggotanya berupa sistem layanan mobile banking.

**Putu Pande Yudiastra**

**Ni Luh Gede Putu Purnawati**

**Gusti Ngurah Mega Nata**

Untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah, Lembaga Perkreditan Rakyat menyediakan produk baru berupa layanan Teknologi IBS (*Integrated Micro Banking System*) adalah system yang terintegrasi dari modul-modul aplikasi *core banking* : *Teller/kasir, back office* tabungan atau simpanan, *back office* kredit atau pembiayaan, *back office* deposito/simpanan berjangka, pembukuan/akuntansi. Pencatatan transaksi di modul transaksi *teller/kasir* secara otomatis *mengupdate* seluruh modul-modul terkait neraca, laba rugi, laporan nominatif, rekapitulasi dan lain sebagainyaakan secara serentak terupdate. (Juardi, 2018). Semua produk dan layanan yang dikembangkan oleh USSI group, selalu berorientasi kepada produk dan layanan yang mendukung penguatan industri lembaga

keuangan mikro, produk utama adalah Integrated Micro Banking System (IBS) yang menjadi basic product untuk operasional lembaga keuanga mikro. ([www.ussi-software.com](http://www.ussi-software.com), 2018)

Penerapan layanan Teknologi IBS (*Integrated Micro Banking System*) IBS dimaksudkan agar dalam melayani nasabah dalam bertransaksi semakin cepat, tepat dan akurat, sehingga nasabah dari merasakan kepuasan dengan layanan yang diberikan.

Penelitian ini dilaksanakan di LPD Celuk Sukawati, dimana LPD Celuk Sukawati, merupakan salah satu LPD yang ada di Bali yang baru nerapkan lananan layanan Teknologi IBS (*Integrated Micro Banking System*). Tujuan dari layanan ini adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan layanan yang diberikan.

### Telaah Literatur dan

#### Kajian Pustaka

##### Teknologi IBS (*Integrated Micro Banking System*)

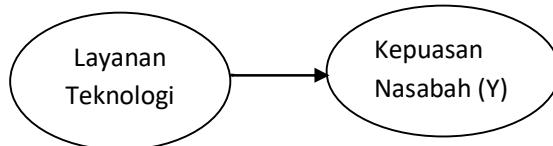
Teknologi IBS (*Integrated Micro Banking System*) adalah system yang terintegrasi dari modul-modul aplikasi *core banking* : *Teller/kasir, back office* tabungan/simpanan, *back office* kredit/pembiayaan, *back office* deposito/simpanan berjangka, pembukuan/akuntansi. Pencatatan transaksi di modul transaksi *teller/kasir* secara otomatis *mengupdate* seluruh modul- 10 modul terkait neraca, laba rugi, laporan nominatif, rekapitulasi dan lain sebagainyaakan secara serentak terupdate (Juardi, 2018)

Supranto (2011 : 233) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Tjiptono (2012 : 24) menyatakan bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan

beberapa manfaat, diantaranya adalah menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah melalui layanan teknologi IBS (Integrated Micro Banking System)

Uraian tersebut diatas dapat dibuat kerangka pemikiran dalam penelitian ini secara rinci seperti tertuang pada Gambar 3.1 berikut ini :



Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Penelitian dari Karomah (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pada Rumah Makan Super Geprek Dinoyo Malang. Penelitian dari Thuangasel (2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Kasuari. Penelitian dari David (2018) menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Transportasi Online Grab. Yulisetiarini (2018) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Kereta Api Sri Tanjung Jember-Yogyakarta PT. Kai Daop IX Jember. Penelitian dari Safitri (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan Service Center (Studi Pada Pelanggan

Samsung Service Center) di Kota Malang, sehingga dapat dirumuskan hipotesis: "Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada LPD Celuk Sukawati Gianyar".

#### Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di LPD Celuk Sukawati, Gianyar, pemilihan lokasi ini di dasari karena LPD Celuk Sukawati, Gianyar mengalami penurunan baik dari jumlah nasabah maupun pencapaian target nominal dari tabungan, deposito dan kredit. Obyek Penelitiannya adalah Layanan teknologi IBS (*Integrated Micro Banking System*) dan Kepuasan Nasabah pada LPD Celuk Sukawati, Gianyar.

Yang menjadi variabel bebas adalah layanan teknologi IBS (*Integrated Micro Banking System*) (X) sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y), Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer yang diperoleh langsung pada lokasi penelitian melalui penyebaran kuesioner mengenai kualitas pelayanan dan data sekunder yaitu data yang diperoleh bukan dari sumber aslinya, melainkan dilakukan oleh lembaga tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah 1012 orang, mengingat jumlah populasi dalam penelitian ini hanya 997 orang, maka populasi yang dijadikan sampel adalah  $10\% \times 997 = 100$  orang (dibulatkan).

Metode pengumpulan data di dalam penelitian ini menggunakan kuisioner merupakan teknik

pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Wawancara pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab, observasi teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Data yang diperoleh dapat dijelaskan secara deskriptif dengan menyajikan dalam bentuk statistik sederhana sehingga dapat lebih mudah mendapatkan gambaran situasi penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan di LPD Celuk Sukawati, Gianyar tahun 2023. Dalam menentukan responden menggunakan teknik accidental sampling berarti responden yang diambil sebagai sampel adalah mengambil responden sebagai sampel yang dijumpai di lokasi penelitian yang sedang mendapat pelayanan. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan dasar pertimbangan adalah keterbatasan biaya, waktu dan tenaga serta jumlah ini dinilai cukup representatif. Model kuesioner yang disebarluaskan menggunakan skala likert dari 1-5. Selanjutnya, dari hasil jawaban responden mengenai layanan teknologi IBS (Integrated Micro Banking System) dan kepuasan nasabah ke dalam tabel rekapitulasi agar bisa dilakukan pengujian. Uji kuesioner dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dengan mengambil semua sampel. Hasil pengujian validitas dengan menggunakan bantuan program

yang diteliti dan melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis serta dokumentasi yaitu Teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen resmi dalam suatu organisasi. Pengujian validitas dan reliabilitas *IBM SPSS Statistics Version 24*.

komputer yaitu IBM SPSS Statistics Version 24, maka semua variabel memiliki nilai koefisien korelasi berada di atas 0,3 maka instrumen penelitian tersebut adalah valid, sehingga layak dijadikan instrumen penelitian. Hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan bantuan program komputer yaitu IBM SPSS Statistics Version 24, maka semua variabel memiliki nilai koefisien Alpha Cronbach berada di atas 0,60 sehingga instrumen penelitian tersebut adalah realibel, sehingga layak dijadikan instrumen penelitian. Dan persamaan regresi sederhana sebagai berikut :  $Y = 2,919 + 0,838X$  yang berarti :

- a. Koefisien konstanta  $a$  sebesar 2,919, berarti apabila layanan IBS tidak diterapkan, maka kepuasan nasabah akan tetap seperti sedia kala (konstan).
- b. Koefisien regresi  $X$  sebesar 0,838. Berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel layanan teknologi IBS terhadap kepuasan nasabah. Koefisien bertanda positif, berarti bahwa semakin baik layanan teknologi IBS, maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada LPD Celuk Sukawati Gianyar. koefisien determinasi sebesar 0,744. Hasil ini berarti ada

kontribusi sebesar 74,4% dari layanan teknologi IBS dalam memprediksi kepuasan nasabah pada LPD Celuk Sukawati Gianyar, sedangkan sisanya sebesar 26,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. nilai thitung untuk variabel sistem zonasi sebesar 16,893 dengan nilai sig sebesar  $0,000 < \text{sig } \alpha (0,05)$ , karena signifikannya 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka terdapat pengaruh signifikan antara variabel layanan teknologi IBS terhadap kepuasan nasabah. Koefisien layanan teknologi IBS bertanda positif berarti variabel layanan teknologi IBS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada LPD Celuk Sukawati Gianyar.

### Kesimpulan

Pengaruh layanan teknologi IBS (*Integrated Micro Banking System*) terhadap kepuasan nasabah pada LPD Celuk Sukawati, Gianyar adalah positif dan signifikan terhadap kepuasan

nasabah pada LPD Celuk Sukawati Gianyar. Hal ini didasari dari koefisien regresi sebesar 0,838 dengan determinasi sebesar 74,4% yang berarti pengaruh layanan teknologi IBS (*Integrated Micro Banking System*) berpengaruh sebesar 74,4% terhadap kepuasan nasabah pada LPD Celuk Sukawati, Gianyar, sedangkan sisanya sebesar 26,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang dalam penelitian ini tidak diteliti. Selain itu, dengan uji t diperoleh nilai t-hitung sebesar 16,893 dengan nilai signikan sebesar 0,000, karena nilai signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan layanan teknologi IBS (*Integrated Micro Banking System*) terhadap kepuasan nasabah pada LPD Celuk Sukawati, Gianyar.

### Daftar Pustaka

- Artha, 2019. Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan".
- Asih, 2016. Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja".
- Batlajery, 2019. Analisis Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Megaria".
- Dasri, Muh. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Pada PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mandiri Mitra Usaha Palu Pasangkayu. *e Jurnal Katalogis*, Vol. 5 No. 11, hlm 36-46
- Ersi, DY dan Samuel, H. 2014. Analysis CRM, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Produk UKM Berbasis Bahan Baku Terigu Di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen*

- Pemasaran, Vol. 8, No. 1, April 2014.h.1-8.
- Edar, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Central Asia KCU Makassar. *HJABE* Vol. 2 No. 4, hml : 52-63
- Ghozali Imam, 2016, *Applikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Penerbit BP UNDIP, Semarang
- Japarianto, E. 2018. Pengaruh logistics service quality terhadap customer retention dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada industri ekspedisi laut di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 25–32.
- Kasib, I Nyoman. Analisis Kondisi Keuangan Ditinjau Dari Segi Likuiditas, Solvabilitas Dan Rentabilitas Dalam Kaitannya Dengan Strategi Pengembangan Penjualan Kredit Periode Tahun 2005-2009 di LPD Desa Adat Tumbakbayuh. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Hindu Indonesia.
- Khasanah, 2016. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Jade Bamboo Resto Yogyakarta.
- Kotler, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Penerbit Prehallindo, Jakarta.
- Mangkunegara Anwar Prabu, 2009, *Evaluasi Kinerja SDM*, Penerbit Refika Aditama, Bandung.
- Melaningsih, Oka Ayu, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Sikap Nasabah Terhadap Loyalitas dan Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan di PT. Bank Sinar Harapan Bali, *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Undiknas Denpasar.
- Mulyaningsih dan Suasana. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 1, 2016: 1-30
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen*, 5(1).
- Rahayu, BS dan Saryanti, E. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah, *Advance*, 2014 vol 1. No. 2. : 11-25
- Ratih Hurriyati, 2009, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Penerbit Alfabeta, Bandung.