

ANALISIS FAKTOR PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI BANK SYARIAH TERHADAP TRANSAKSI SECARA CASHLESS DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP TANGERANG

Adi Mansah, Ade Iola Amelia
Universitas Muhammadiyah Jakarta
E-mail: adi.mansah@umj.ac.id

Kata kunci:

Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, dan Cashless.

Keywords:

Knowledge, Service Quality, Information Technology, and Cashless.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh dari Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, dan Transaksi secara Cashless pada Bank Syariah Indonesia. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dari 127 responden di Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Parakan yang telah menggunakan produk Bank Syariah Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Purposive sampling, kemudian data diproses menggunakan aplikasi SmartPLS 4. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan terbukti bahwa Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Teknologi berpengaruh secara signifikan terhadap Transaksi secara Cashless. Nilai dari Adjusted R Square nya adalah 50,3% semua variabel independen dapat menjelaskan sebesar 50,3% terhadap variabel dependen.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the effect of Knowledge, Service Quality, Information Technology, and Cashless Transactions on Indonesian Sharia Banks. The data used in this study is primary data collected from 127 respondents at Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Parakan customers who have used Bank Syariah Indonesia products. The sampling technique used in this study was purposive sampling method, then the data was processed using the SmartPLS 4 application. The results of this study show that it is partially and simultaneously proven that Knowledge, Quality of Service and Technology have a significant effect on Cashless Transactions. The value of the Adjusted R Square is 50.3%, all independent variables can explain 50.3% of the dependent variable.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi sangat pesat mengerahkan manusia pada era kemajuan dalam memperoleh informasi. Peran teknologi memperngaruhi jalinan yang mempermudah manusia untuk berkomunikasi. Secara keseluruhan segala sektor telat terpengaruh dan bergantung pada teknologi. Salah satunya perekonomian. Secara langsung dampak perekonomian bagi suatu negara dimana lembaga keuangan sangat membutuhkan pertumbuhan perekonomian. Semakin maju dan berkembang suatu lembaga keuangan, maka semakin cepat pertumbuhan perekonomian khususnya bagian industri perbankan sebagai lembaga keuangan dan media Intermediasi antara pemilik dana dengan defisit dana.

Pengetahuan konsumen tentang Bank Syariah masih relatif rendah karena para konsumen hanya mengetahui hal-hal yang bersifat umum tentang Bank Syariah, tidak mengetahui secara spesifik tentang produk apa yang ditawarkan oleh Bank Syariah dan manfaat apa yang dapat diterimanya jika menggunakan jasa Bank Syariah. Pengetahuan konsumen penting bagi seorang

pemasar karena apasaja yang dibeli, berapa banyak yang dibeli, dimana harus membeli dan kapan membeli, Akan tergantung pada pengetahuan konsumen mengenai hal-hal tersebut. Oleh karena itu, pengetahuan konsumen Akan memengaruhi keputusan pembelian. Semakin banyak konsumen memiliki pengetahuan maka Akan semakin baik konsumen dalam mengambil keputusan. Pengetahuan konsumen

tentang Bank Syariah dapat menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk memilih antara Bank Konvensional dan Bank Syariah. Jika seorang pemasar berhasil memberikan pengetahuan yang jelas mengenai Bank Syariah, maka bisa jadi konsumen Akan mempertimbangkan memilih jasa Bank Syariah.

Dengan penggunaan teknologi digital yang kian meningkat, nasabah telah terbiasa dan memilih layanan yang lebih cepat, transparan luas dan dapat dipersonalisasi dengan kebutuhan nasabah. Maka dari itu bank perlu memiliki fleksibilitas pada layanan yang ditawarkan nasabah dengan memanfaatkan teknologi.

Pembayaran secara online atau Cashless sudah diminati masyarakat jauh sebelum adanya pandemi karena mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran. Pembayaran Cashless dapat dilakukan hanya dengan Kartu ATM yang kita punya contohnya Debit atau kredit. Perkembangan teknologi yang makin canggih setiap harinya membuat pembayaran semakin mudah dilakukan. Saat ini inovasi yang selalu dipakai masyarakat terutama masyarakat muda adalah pembayaran dengan menggunakan Handphone. Cukup scan barcode yang disediakan Pihak penjual dan selesai bertransaksi. Hal ini sangat mempermudah Masyarakat dan penjual dalam Bertransaksi.

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi juga semakin maju sehingga kebutuhan masyarakat semakin tinggi terhadap produk dan aktivitas dari berbagai sisi termasuk keamanan dan kenyamanan. Bank syariah mengalami perkembangan yang pesat setelah terjadinya merger dan ini memberikan dampak positif juga bagi teknologi yang di punya oleh bank syariah. Saat ini teknologi yang dipunya bank 5 syariah sudah mencapai titik kemajuan yang cukup untuk kebutuhan masyarakat yang terus meningkat. Teknologi perbankan meliputi sistem yang memungkinkan nasabah baik masyarakat maupun karyawan dapat mengakses transaksi yang dibutuhkan dengan mudah. Nasabah dapat mengakses teknologi informasi melalui Smartphone dan jaringan internet. Pihak bank pun harus mengupgrade produk yang dipunya dengan mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data primer yang menggunakan kuesioner dan diambil dari responden Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Parakan. Metode yang di gunakan oleh penulis yaitu menggunakan data primer dengan cara pengisian kuesioner yang kemudian akan diuji dengan SmartPLS 4.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Outer Model

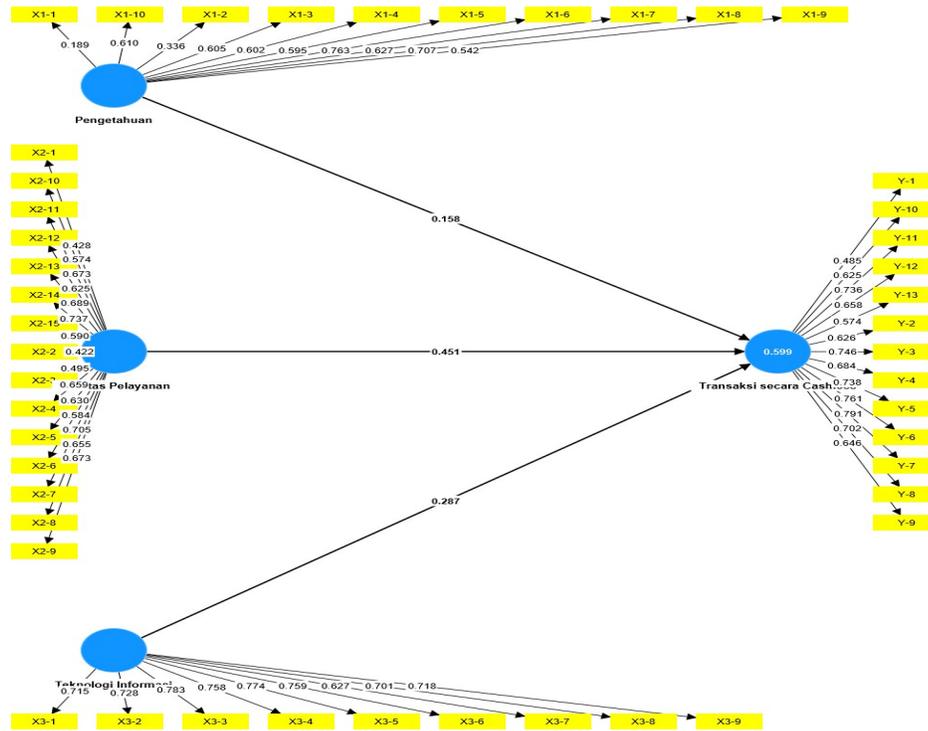
Convergent Validity

Tujuan validitas konvergen adalah untuk mengetahui validitas hubungan antara indikator dan konstruk atau variabel laten. Ada dua jenis validitas dalam SEM PLS yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen berarti bahwa seperangkat indikator

Analisis Faktor Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Teknologi Informasi Bank Syariah Terhadap Transaksi Secara Cashless di Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang

mewakili satu variabel laten dan variabel laten yang mendasarinya. Presentasi ini dapat ditunjukkan dengan satu dimensi, yang dapat diekspresikan dengan menggunakan Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE minimal 0,5. Nilai tersebut menggambarkan validitas konvergen yang cukup, artinya rata-rata suatu variabel laten dapat menjelaskan lebih dari setengah varian indikatornya (Ghozali, 2016).

Model Struktural dalam penelitian ini ditampilkan pada Gambar berikut ini:



Sumber: Output Program SmartPLS 4, 2023 Outer Model – Step 1

	Pengetahuan	Kualitas Pelayanan	Teknologi Informasi	Transaksi secara Cashless
X1-1	0.189			
X1-10	0.610			
X1-2	0.336			
X1-3	0.605			
X1-4	0.602			
X1-5	0.595			
X1-6	0.763			
X1-7	0.627			
X1-8	0.707			
X1-9	0.542			
X2-1		0.428		
X2-10		0.574		

Analisis Faktor Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Teknologi Informasi Bank Syariah Terhadap Transaksi Secara Cashless di Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang

X2-11		0.673		
X2-12		0.625		
X2-13		0.689		
X2-14		0.737		
X2-15		0.590		
X2-2		0.422		
X2-3		0.495		
X2-4		0.659		
X2-5		0.630		
X2-6		0.584		
X2-7		0.705		
X2-8		0.655		
X2-9		0.673		
X3-1			0.715	
X3-2			0.728	
X3-3			0.783	
X3-4			0.758	
X3-5			0.774	
X3-6			0.759	
X3-7			0.627	
X3-8			0.701	
X3-9			0.718	
Y-1				0.485
Y-10				0.625
Y-11				0.736
Y-12				0.658
Y-13				0.574
Y-2				0.626
Y-3				0.746
Y-4				0.684
Y-5				0.738
Y-6				0.761
Y-7				0.791
Y-8				0.702
Y-9				0.646

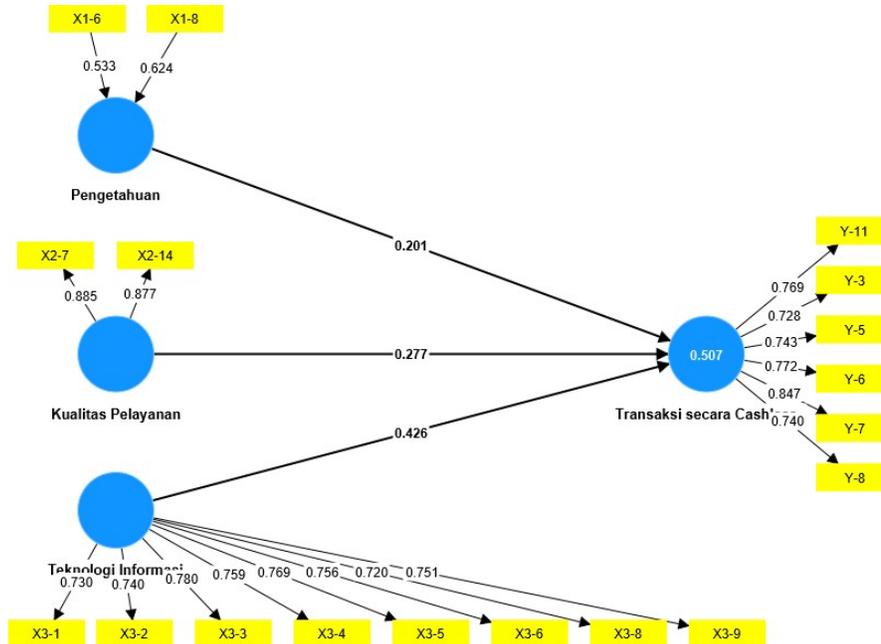
Sumber: SmartPLS 4, 2023

Outer Loading Step 1

Analisis Faktor Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Teknologi Informasi Bank Syariah Terhadap Transaksi Secara Cashless di Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang

Pada diagram dan tabel di atas, terdapat banyak tabel yang tidak berwarna hijau dan memiliki loading factor < 0.7, berarti indikator tersebut merupakan indikator yang tidak valid untuk mengukur konstruksya dan harus dihapus.

Setelah dilakukan perhitungan ulang PLS menunjukkan hasil sebagai berikut:



Sumber: Output Program SmartPLS 4, 2023 Outer Model – Step 2

	Pengetahuan	Kualitas Pelayanan	Teknologi Informasi	Transaksi secara Cashless
X1-6	0.839			
X1-8	0.885			
X2-14		0.877		
X2-7		0.885		
X3-1			0.730	
X3-2			0.740	
X3-3			0.780	
X3-4			0.759	
X3-5			0.769	
X3-6			0.756	
X3-8			0.720	
X3-9			0.751	
Y-11				0.769
Y-3				0.728
Y-5				0.743

Analisis Faktor Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Teknologi Informasi Bank Syariah Terhadap Transaksi Secara Cashless di Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang

Y-6				0.772
Y-7				0.847
Y-8				0.740

Sumber: SmartPLS 4, 2023
Outer Loading Step 2

Setelah indikator yang tidak valid dihapus, dan di lakukan outer loading tahap 2 (dua), maka pada diagram di atas, semua indikator memiliki loading factor $> 0,70$, berarti semua indikator merupakan indikator yang valid untuk mengukur konstruksya.

Discriminat Validity

Dengan standar nilai untuk setiap konstruk harus lebih besar dari 0,7 berdasarkan tabel nilai cross loading pada setiap konstruk memiliki nilai lebih dari 0,7 hal ini menunjukkan bahwa variabel manifest dalam penelitian ini telah tepat menjelaskan variabel latennya dan membuktikan bahwa seluruh item tersebut valid.

	Pengetahuan	Kualitas Pelayanan	Teknologi Informasi	Transaksi secara Cashless
X1-6	0.839	0.211	0.251	0.355
X1-8	0.885	0.244	0.346	0.375
X2-14	0.207	0.877	0.453	0.472
X2-7	0.259	0.885	0.434	0.487
X3-1	0.245	0.394	0.730	0.503
X3-2	0.236	0.477	0.740	0.482
X3-3	0.202	0.344	0.780	0.476
X3-4	0.301	0.410	0.759	0.576
X3-5	0.272	0.321	0.769	0.445
X3-6	0.255	0.429	0.756	0.491
X3-8	0.326	0.303	0.720	0.423
X3-9	0.265	0.307	0.751	0.365
Y-11	0.396	0.378	0.639	0.769
Y-3	0.360	0.464	0.498	0.728
Y-5	0.395	0.415	0.352	0.743
Y-6	0.267	0.390	0.403	0.772
Y-7	0.247	0.482	0.489	0.847
Y-8	0.266	0.371	0.488	0.740

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa semua loading indikator terhadap konstruk $>$ cross loadingnya. Contohnya pada Konstruk Y, dimana nilai loading semua indikatornya lebih besar dari pada semua cross loading ke semua konstruk lainnya. Contoh Y-3, nilai loadingnya adalah 0,728 lebih besar dari pada cross loading ke konstruk lainnya yaitu 0,360 X1, 0,464 X2 dan 0,498 X3. Begitu juga dengan contoh indikator yang lain, dimana nilai loading ke konstruksya $>$ lebih besar cross loading ke konstruk lainnya. Dapat disimpulkan karena semua indikator nilai

loading terhadap konstruknya sudah lebih besar dari cross loading maka model ini telah memenuhi syarat validitas diskriminan.

Composite Validity

Kriteria Validity dan realibilitas dapat dilihat dari nilai realibilitas suatu konstruk dan nilai Average Variance Extracted (AVE) dari masingmasing konstru. Alat yang digunakan untuk menilai adalah composite reliability dan cronbach's alpha. Nilai composite reliability 0,6-0,7 dianggap memiliki reliabilitas yang baik (Sarstedt dkk, 2017), dan nilai cronbach's alpha 0,6-0,7 (Ghozali dan Latan,2015). Kemudian AVE berada diatas 0,50.

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kualitas Pelayanan	0.711	0.712	0.874	0.776
Teknologi Informasi	0.890	0.893	0.912	0.564
Transaksi secara Cashless	0.860	0.864	0.896	0.589

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa semua konstruk memiliki nilai yang memenuhi kriteria. Contohnya cronbach's alpha >0,7 Kemudian composite reliability diatas 0,6 dan AVE diatas 0,50 maka dapat disimpulkan bahwa semua konstruk tersebut reliable.

2. Analisis Model

Struktural Variance Inflation Factor (VIF)

Uji Multikolinearitas dilakukan untuk menguji model regresi terdapat korelasi antar variabel independent. Teknik yang digunakan di antaranya adalah pemeriksaan matriks korelasi, Nilai VIF dan TOL. Tetapi dalam penelitian ini peneliti hanya melihat Nilai VIF untuk mendeteksi adanya multikolinearitas. Pada SPSS nilai VIF antara 5 – 10 dapat dikatakan bahwa indikator tersebut terjadi multicollinierity. Namun pada PLS, indikator terjadi multicollinierity jika nilai VIF < 5.

	Kualitas Pelayanan	Pengetahuan	Teknologi Informasi	Transaksi secara Cashless
Kualitas Pelayanan				1.356
Pengetahuan				1.153
Teknologi Informasi				1.436
Transaksi secara Cashless				

Analisis Faktor Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Teknologi Informasi Bank Syariah Terhadap Transaksi Secara Cashless di Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria multicollinierity. Hal ini ditunjukkan dengan nilai VIF kurang dari 5.

R-Square

Penilaian model structural dengan menggunakan SmartPLS di mulai dengan melihat R square untuk setiap variabel laten endogen yakni Analisis faktor pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Teknologi Informasi Terhadap Transaksi secara Cashless sebagai kekuatan prediksi dari model struktural.

	R-square	R-square adjusted
Transaksi secara Cashless	0.507	0.495

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk variabel Y (Transaksi secara Cashless) diperoleh sebesar 0,507. Hasil ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel X1, X2, X3 terhadap variabel Y yaitu sebesar 50,7%.

3. Hipotesis

Pengujian hipotesis yang diajukan dilakukan dengan pengujian structural dengan melihat nilai R Square yang merupakan uji Goodness Fit Model. Dalam SmartPLS pengujian yang di hipotesiskan dilakukan dengan metode Bootstrap untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai signifikasi t-values >1.96 atau nilai P Values <0.05. Maka Hipotesis diterima atau ditolak dilihat dari nilai signifikasi tersebut.

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Pengetahuan -> Transaksi Cashless	0.229	0.229	0.090	2.544	0.011
Kualitas Pelayanan - > Transaksi Cashless	0.265	0.260	0.104	2.553	0.011
Teknologi Informasi -> Transaksi Cashless	0.427	0.433	0.106	4.043	0.000

1. Pengujian Hipotesis 1 (Pengetahuan berhubungan positif terhadap Transaksi secara Cashless)

Dalam analisis Variabel X1 Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap Transaksi secara Cashless karena nilai T Statistic menunjukkan angka sebesar 2.554 yang berarti >1.96 dan dapat

di buktikan juga pada nilai P Values bernilai 0.011 atau disebut <0.05 . Hal ini membuktikan bahwa Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap Transaksi secara Cashless.

2. Pengujian Hipotesis 2 (Kualitas Pelayanan berhubungan positif terhadap Transaksi secara Cashless)

Dalam analisis Variabel X2 Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Transaksi secara Cashless karena nilai T Statistic menunjukkan angka sebesar 2.553 yang berarti >1.96 dan dapat di buktikan juga pada nilai P Values bernilai 0.011 atau disebut <0.05 . Hal ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Transaksi secara Cashless.

3. Pengujian Hipotesis 3 (Teknologi Informasi berhubungan positif terhadap Transaksi secara Cashless)

Dalam analisis Variabel X3 Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Transaksi secara Cashless karena nilai T Statistic menunjukkan angka sebesar 4.043 yang berarti >1.96 dan dapat di buktikan juga pada nilai P Values bernilai 0.000 atau disebut <0.05 . Hal ini membuktikan bahwa Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Transaksi secara Cashless.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian ini untuk mendapatkan hasil hipotesis pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Teknologi Informasi terhadap Transaksi secara Cashless pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Parakan dalam bentuk pengujian secara Parsial dan Simultan dengan menggunakan aplikasi bantuan SmartPLS 4. Maka dapat disimpulkan untuk penelitian ini yaitu:

1. Hasil dari Pengetahuan secara parsial berpengaruh Positif terhadap transaksi secara Cashless. Hal ini terjadi disebabkan Pengetahuan yang diberikan Bank Syariah Indonesia cukup maksimal untuk menjelaskan Bank Syariah itu sendiri baik dari segi Produk dan Manfaatnya.
2. Hasil dari Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh Positif terhadap transaksi secara Cashless. Hal ini terjadi disebabkan Kualitas Pelayanan yang disediakan Bank Syariah Indonesia sudah cukup untuk dinikmati oleh nasabah dalam Bertansaksi Dan Lain-lain.
3. Hasil dari Teknologi Informasi secara Parsial berpengaruh Positif terhadap Transaksi secara Cashless. Hal ini disebabkan Teknologi yang disediakan oleh Bank Syariah sudah cukup memadai dan Update sesuai dengan perkembangan Zaman yang dibutuhkan Masyarakat saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, H. (2017). Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Bank Syariah Mandiri). Manajemen Kriteria.
- Ansori, A. (2018). Sistem Informasi Perbankan Syariah. BanqueSyar'i. Atmaja, J. (2018). 2018. Edocemica.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. Bisnis dan Manajaemen, 151-162.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. An-Nisbah.

Analisis Faktor Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Teknologi Informasi Bank Syariah Terhadap Transaksi Secara Cashless di Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang

- Febrianti, D., Hidayah, S. A., Lawita, N. F., & Abdullah. (2021). Penerapan Bisnis data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). Pendidikan Tambusai, 3686-3693.
- Hasanah, F. (2019). Pengaruh Tingkat Religiutas, Pengetahuan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Preferensi menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang pada Bank Syariah.
- Hidayah, A. N., & Kartini, I. A. (2016). Peranan Bank Syariah dalam Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat tentang Kemanfaatan Produk dan Jasa Perbankan Syariah. Kosmik Hukum.
- Junaedi, A. T. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Propinsi Riau). Aplikasi Manajemen.
- Kinarwanto, B. (n.d.). Faktor-faktor pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Individual (studi pada PDAM Kota Malang).
- Niswah, K., & Tambunan, K. (2022). Analisis Strategi Manajemen Bank Syariah Indonesia dalam Meningkatkan Market Share melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi: studi BSI KCP Stabat Proklamasi. Kajian Ekonomi & Bisnis Islam.
- Putri, K. I., & Nurcaya, I. N. (n.d.). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar.
- Rahmawati, D. (2008). Analisis Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi. Ekonomi & Pendidikan
- Yulianto, A. R., Subariyanti, H., & Wardhana, A. K. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Ekonomi.
- Zakaria, I. H., & Leiwakabessy, T. F. (2020). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal) dan gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Bank Syariah di Kota Ambon). Akuntansi, 117-126.
- Zakiy, M., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. Ekonomi dan Bisnis Islam.



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License