



## The Influence of Information Technology-Based Banking Services Against Customer Satisfaction

Elli Sulistyaningsih  
Universitas Borobudur

**Corresponding Author:** Elli Sulistyaningsih [ellisulistyaningsih@yahoo.com](mailto:ellisulistyaningsih@yahoo.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keyword:* Service,  
Technology, Satisfaction

*Received :* 19 November  
*Revised :* 20 December  
*Accepted:* 23 January

©2023 Sulistyaningsih: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

Increasingly advanced technology in the world of banking transactions began to use computer-based technology to facilitate transactions with customers. who used to serve customers by having to meet / customers come to bank branches provided by the bank where he used to save / invest it has become easier because banks have started using computer-based technology and now they can access via the internet even with mobile "cell phones" with SMS already used by many banks. The use of information and communication technology in national banking is relatively more advanced than other sectors. Various types of technology include Automated Teller Machines, Banking Application Systems, Real Time Gross Settlement Systems, Electronic Clearing Systems, and internet banking. Bank Indonesia itself often uses the term Banking Information System Technology (TSI) for all applications of information and communication technology in banking services. Another term that is more popular is Electronic Banking. Electronic banking covers a broad area of rapidly developing technology these days. Some of them are related to banking services at the "front line" or front end, such as ATMs and banking computerization (systems), and several other groups are back end, namely technologies used by financial institutions, merchants, or transaction service providers.

## Pengaruh Pelayanan Perbankan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah

Elli Sulistyaningsih  
Universitas Borobudur

**Corresponding Author:** Elli Sulistyaningsih [ellisulistyaningsih@yahoo.com](mailto:ellisulistyaningsih@yahoo.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Service,  
Teknologi, Kepuasan

*Received :* 19 November

*Revised :* 20 December

*Accepted:* 23 January

©2023 Sulistyaningsih : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Semakin majunya teknologi di dunia transaksi perbankanpun mulai menggunakan teknologi berbasis komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah. yang tadinya melayani nasabah dengan harus bertemu / nasabah datang ke cabang2 bank yang disediakan oleh bank yang dia gunakan untuk menabung/infertasi menjadi lebih mudah karena bank mulai menggunakan teknoligi berbasis komputer dan sekarang sudah bisa mengakses lewat internet bahkan dengan mobile "HP" dengan SMS sudah banyak diterapkan bank. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Berbagai jenis teknologinya diantaranya meliputi Automated Teller Machine, Banking Application System, Real Time Gross Settlement System, Sistem Kliring Elektronik, dan internet banking. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan istilah Teknologi Sistem Informasi (TSI) Perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perbankan. Istilah lain yang lebih populer adalah Electronic Banking. Electronic banking mencakup wilayah yang luas dari teknologi yang berkembang pesat akhir-akhir ini. Beberapa diantaranya terkait dengan layanan perbankan di "garis depan" atau front end, seperti ATM dan komputerisasi (sistem) perbankan, dan beberapa kelompok lainnya bersifat back end, yaitu teknologi-teknologi yang digunakan oleh lembaga keuangan, merchant, atau penyedia jasa transaksi.

---

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi terus berkembang dari waktu ke waktu. Hal ini berdampak pada setiap lingkup kehidupan manusia, tak terkecuali perbankan. Di beberapa tahun yang lalu, mungkin kita masih akrab dengan melakukan transaksi, membuka rekening, dan berinvestasi di bank. Namun, saat ini kegiatan-kegiatan tersebut dengan mudah dan cepatnya bisa dilakukan hanya dengan bermodalkan telepon genggam atau komputer. Ini dapat terjadi berkat berkembangnya *digital banking* Indonesia.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan *digital banking* Indonesia berkembang cukup pesat. Misalnya saja penerobosan digital yang terus merangkak naik. Sudah hampir semua masyarakat Indonesia semakin sadar akan kemudahan dunia digital. Faktor lainnya ialah jaringan internet yang sudah menjangkau hampir seluruh wilayah di Indonesia. Kini internet bukan lagi menjadi barang mahal yang sulit untuk diperoleh. Bahkan internet sudah menjadi salah satu kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Meluasnya telepon genggam pintar juga turut menjadi faktor pertumbuhan *digital banking* Indonesia. Dari harga yang murah hingga yang mahal, telepon genggam jaman sekarang pasti memberikan fasilitas layanan internet di dalamnya. Bisa dikatakan bahwa telepon genggam merupakan teknologi canggih yang wajib dimiliki oleh setiap orang.

Selain itu, meluasnya *digital banking* Indonesia juga didorong oleh maraknya tren belanja *online*. Saat ini kamu bisa mendapatkan berbagai kebutuhan sehari-hari melalui beragam *e-commerce* yang dapat diakses dengan mudah sehingga tidak perlu lagi pergi keluar rumah untuk berbelanja. Hal ini mendorong *digital banking* Indonesia sebagai media transaksi saat melakukan pembayaran belanja *online*. Transaksi keuangan digital mencatatkan pertumbuhan yang pesat selama periode Januari-Maret 2022. Menurut laporan Bank Indonesia (BI), nilai transaksi uang elektronik tumbuh 42,06% (yoy) pada triwulan pertama 2022. BI juga memperkirakan nilai transaksinya akan tumbuh 18,03% (yoy) menjadi Rp360 triliun sepanjang tahun 2022.

“Transaksi ekonomi dan keuangan digital menunjukkan perkembangan pesat seiring peningkatan akseptasi dan preferensi masyarakat dalam berbelanja daring, perluasan dan kemudahan sistem pembayaran digital, serta akselerasi *digital banking*. nilai transaksi perbankan digital juga mengalami pertumbuhan pesat, yaitu 34,9% (yoy) pada triwulan pertama 2022. Sepanjang tahun 2022 nilai transaksi perbankan digital diperkirakan tumbuh 26,72% (yoy) menjadi Rp51,72 kuadriliun.

Kemajuan *digital banking* Indonesia tentunya sangat membantu manusia dalam melakukan berbagai transaksi dan kegiatan perbankan. Berkat *digital banking* Indonesia, kita tidak perlu merasa khawatir ketika tidak membawa uang kontan untuk berbelanja sebab kita dapat membayarnya hanya dengan mengandalkan kecanggihan telepon genggam. Selain itu, membayar berbagai tagihan juga dapat segera dilakukan dengan cepat. Secara tidak langsung, kemudahan yang diberikan *digital banking* Indonesia mampu menghemat waktu dan tenaga kita.

Regulator dalam sistem keuangan yaitu Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tentu tidak akan tinggal diam dengan perubahan struktur yang terjadi dengan hadirnya *fintech*. Hal ini dilakukan dengan membuat peraturan dan kebijakan untuk membatasi gerak *fintech* yang pada intinya diarahkan untuk menjaga stabilitas sistem keuangan, serta potensi kerugian yang mampu *trigger* terjadinya krisis perbankan. Namun hadirnya *fintech* harus dimaknai berbeda oleh pelaku di sektor perbankan. Bahwa di era ekonomi digital, inovasi perbankan dalam pelayanan terhadap konsumen harus menjadi sebuah tolak ukur penting yang harus disediakan oleh perbankan.

Di sektor perbankan, inovasi-inovasi yang terjadi masih sangat lambat jika dibandingkan dengan inovasi-inovasi yang dilakukan di sektor lain. Sebagai contoh, ATM adalah inovasi yang dilahirkan di tahun 1960an, *Online banking* adalah inovasi yang dilahirkan di tahun 1990an. Derivasi keuangan mungkin lahir dengan cepat sebagai inovasi di era 2000an, namun hal inilah yang menjadi salah satu *trigger* atau penyebab krisis perbankan di Amerika Serikat di tahun 2008. Artinya, inovasi di sektor perbankan belum optimal di era saat ini sehingga memunculkan para pemain-pemain baru yang melihat peluang “bisnis” di sektor keuangan. Atau dengan kata lain, *fintech* hadir untuk mengisi kekosongan inovasi dalam sistem keuangan konvensional.

Inovasi-inovasi keuangan sebenarnya telah dilakukan oleh perusahaan-perusahaan besar yang tidak berbasis keuangan. Sebagai contoh, di Amerika Serikat, FACEBOOK sudah memberikan fitur transfer uang dengan fitur *facebook messenger*. Selanjutnya, AMAZON melakukan inovasi dalam pemberian kredit bagi mahasiswa (*student loans*). ALIBABA, salah satu perusahaan Tiongkok terbesar memiliki inovasi dalam teknologi keuangan dengan nama Alipay yang berfungsi menyerupai PayPal. Bahkan di Tiongkok, pengiriman angpaw (amplop merah) dilakukan dengan *fintech* bernama tencent’s wechat. Artinya, inovasi-inovasi keuangan yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan yang tidak berbasis keuangan (perbankan) menunjukkan dinamisnya pengembangan inovasi yang mereka lakukan. Sehingga, jika perbankan tidak melakukan inovasi tersebut maka kemungkinan besar perbankan konvensional akan kehilangan porsinya dalam sistem keuangan dan berakhir dengan “kebankrutan.”

Oleh karena itu, apa yang harus dilakukan perbankan di era digital seperti sekarang ini? Yang harus dilakukan adalah dengan melakukan *re-design* terhadap penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan mereka terhadap konsumen. Tentu saja dengan teknologi yang up-to-date dengan perkembangan dan kondisi masyarakat saat ini. Ada kunci sukses yang harus dilakukan perbankan untuk bisa menang dalam kompetisi ini: pertama adalah mengedepankan pelayanan yang terbaik bagi konsumen, dan yang kedua adalah menjaga biaya operasional perbankan seminimum dan seefektif mungkin.

Pertama, konsumen harus menjadi raja atas layanan yang diberikan oleh perbankan. Bahkan pelayanan yang diberikan harus lebih “cepat” (faster), lebih “murah” (cheaper) dan lebih “mudah dan nyaman” (convenient). Oleh karena itu, jangan pernah biarkan konsumen menunggu lama dengan ketidakpastian, serta mengambil keuntungan yang merugikan konsumen perbankan.

Kedua, fintech hadir dengan konsep teknologi yang matang. Bahkan dengan teknologi yang mereka berikan, dapat meminimumkan biaya operasional yang dibebankan. Mereka pun tidak membutuhkan sebuah gedung dengan biaya "maintenance" yang tinggi, karena bisnis yang dilakukan benar-benar bisa efisien dan mengurangi biaya. Oleh karena itu, berbisnis di era saat ini perlu lebih efisien dan efektif khususnya dalam menjaga biaya operasional tetap rendah.

Pelayanan yang diberikan oleh fintech dapat dengan sangat mudah di akses oleh konsumen. Sebagai contoh, aplikasi keuangan untuk pinjaman uang dengan *fintech* hanya perlu saya lakukan dalam 10 menit dengan prosedur yang sangat pendek, serta keputusan peminjaman yang hanya kurang dari 24 jam. Terakhir, tentu saja analisa diatas dihadirkan tanpa mengurangi pentingnya prinsip kehati-hatian dalam sektor perbankan. Karena prinsip tersebut menjadi sangat penting untuk menjaga sistem keuangan yang sehat dan kuat. Karena sistem keuangan merupakan jantungnya perekonomian.

Namun, era digital dan inovasi memaksa pelaku-pelaku bisnis untuk terus berevolusi dengan inovasi-inovasi yang dekat dengan kebutuhan konsumen. Dengan "stepping point" inilah, maka sektor keuangan harus mulai waspada dan terus berinovasi. Fokuslah berorientasi pada peningkatan kepuasan konsumen, sehingga segmentasi pasar yang sudah diraih dalam beberapa tahun masih bisa dijaga karena konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor keuangan dan perbankan.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut UU No. 18 tahun 2002 Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Inovasi membutuhkan teknologi, karena teknologi dapat membantu manusia untuk berkreasi, yaitu mengimplementasikan idenya menjadi sebuah karya.

Gary J. Anglin mengemukakan bahwa Teknologi ialah penerapan ilmu-ilmu perilaku serta alam dan juga pengetahuan lain dengan secara bersistem serta mensistem untuk memecahkan masalah manusia. Sedangkan Teknologi digital adalah suatu alat yang tidak lagi menggunakan tenaga manusia secara manual, melainkan menggunakan sistem pengoperasian yang secara otomatis didesain dengan komputerisasi atau format tertentu pada komputer.( Rheza Aditya Gradianto (2022)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM. Pasal 1, dinyatakan usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memiliki kriteria usaha mikro sebagai- mana diatur dalam UU tersebut. Usaha kecil merupakan suatu usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan anak cabang yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian, baik langsung maupun tidak langsung, dari usaha menengah atau usaha besar .

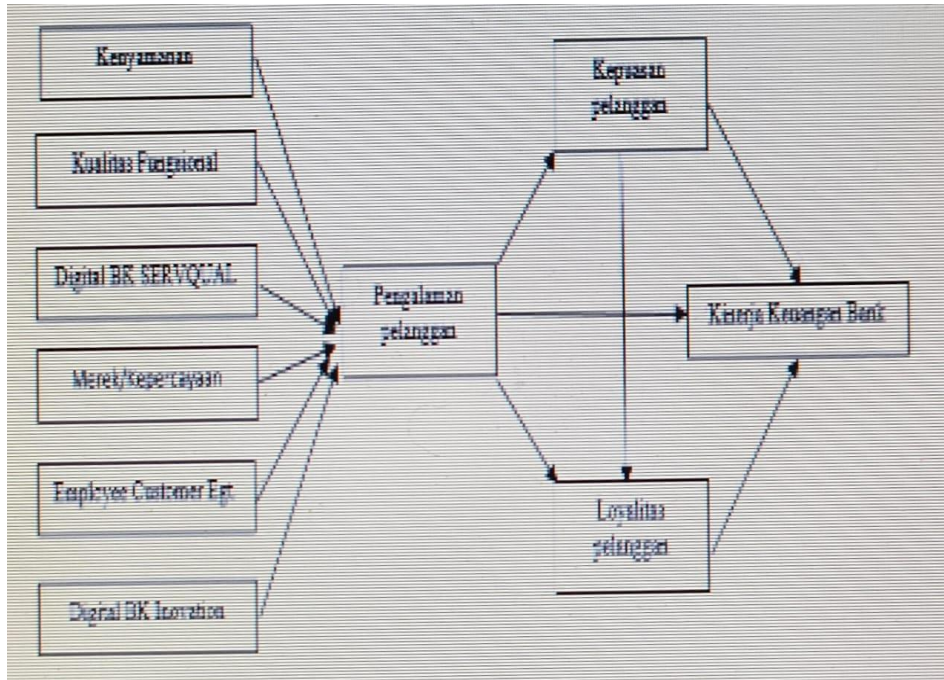
Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai factor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis SWOT ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (Strengths) dan peluang (Opportunities), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (Weaknesses) dan ancaman (Threats). Proses pengambilan keputusan strategi selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan strategi, dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian, perencanaan strategi (strategic planner) harus menganalisis factor-faktor strategi perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) dalam kondisi yang saat ini (Rangkuti, 2014 dalam Zulhelmi 2021).

Dengan demikian, analisa SWOT dapat kita artikan sebagai sebuah teknik perencanaan strategi maupun penyelesaian masalah yang dapat kita gunakan dalam kehidupan sehari-hari, khususnya untuk keperluan bisnis tertentu atau suatu proyek. Metode ini menekankan pada pentingnya peran faktor internal maupun faktor eksternal guna menyusun strategi perencanaan ide dan penyelesaian masalah secara efektif.

Daya saing produk adalah tampilan produk dapat tercermin dari desain produk atau layanannya, tampilan produk yang baik adalah yang memiliki desain sederhana namun mempunyai nilai yang tinggi. Jangka waktu penerimaan produk dimaksudkan dengan lamanya umur produk dapat diterima oleh pasar, semakin lama umur produk di pasar menunjukkan kualitas produk tersebut semakin baik (Rifki Mohamad dan Idris Yanto Niode 2020).

Menurut Davd Hunger dan Thomas wheelen dalam Rifki Mohamad dan Idris Yanto Niode (2020) menyatakan bahwa: "Strategi terdiri atas strategi korporasi menggambarkan arah perusahaan terhadap arah pertumbuhan dan manajemen berbagai bisnis dan ini untuk mencapai keseimbangan produk dan jasa, strategi bisnis bersaing menggambarkan segmen pasar yang dilayani divisi tersebut, dikembangkan pada level divisi, dan menekan pada perbaiki posisi pesaing produk barang atau jasa perusahaan dalam industri khusus, strategi fungsional menekankan pada pemaksimalan sumber daya produktivitas perusahaan dan strategi bisnis di sekitar mereka".

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah barang tentu ditopang oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, itu berarti semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Tidak dapat dipungkiri, dalam setiap bidang termasuk perbankan penerapan teknologi bertujuan selain untuk memudahkan operasional internal perusahaan, juga bertujuan untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap customers. Apalagi untuk saat ini, khususnya dalam dunia perbankan sistem semua produk yang ditawarkan kepada customers serupa, sehingga persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang serba mudah dan serba cepat.



Gambar 1. Peran Teknologi dalam Dunia Perbankan

## METODOLOGI

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian survey dengan bidang penelitian untuk akademis yang bertujuan penelitian sebagai penelitian terapan di mana penelitian dilakukan dengan tujuan menerapkan, menguji dan mengevaluasi kemampuan suatu teori yang diterapkan dalam memecahkan masalah-masalah praktis. Kemudian menurut tingkat explanasinya penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih dengan pendekatan secara deskriptif

Analisis regresi menurut Riduwan dan Engkos A.K. (2012, p.4), digunakan untuk memprediksi (memprediksi) variabel dependen (Y) jika variabel independen (X) diketahui. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis ketergantungan variabel (Y) terhadap sejumlah variabel bebas (X) atau untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beberapa variabel bebas X terhadap variabel terikat Y. Persamaan Regresi Linier Berganda Metode Analisis adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$\hat{Y}$  = produktivitas

$b_0$  = Jumlah Konstanta (penyadapan)

$b_{1,2,3}$  = Koefisien regresi (estimator) mengukur besarnya pengaruh X terhadap Y, jika X naik satu unit

$X_1$  = service

$X_2$  = teknologi perbankan

$X_3$  = kepuasan nasabah

Perhitungan koefisien korelasi sederhana (korelasi Product Moment) adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2005, hlm. 182):

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

r = Korelasi Product Moment  
x = Variabel Independen  
y = Variabel Terikat

Perhitungan koefisien korelasi berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2005, hlm. 190)

$$R_{y \cdot x_1 x_2} = \sqrt{r_{yx_1}^2 + r_{yx_2}^2 - 2r_{yx_1} r_{yx_2} r_{x_1 x_2}}$$

$R_{y \cdot x_1 x_2}$  = Korelasi antara variabel X1 dan X2 secara bersama-sama dengan variabel Y  
 $r_{yx_1}$  = Korelasi Product Moment antara X1 dan Y  
 $r_{yx_2}$  = Korelasi Product Moment antara X2 dan Y  
 $r_{x_1 x_2}$  = Korelasi Product Moment antara X1 dan X2

Menurut Sugiyono (2005, p. 183), klasifikasi hubungan antar variabel dinyatakan dalam koefisien korelasi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Koefisien hubungan: 0,00-0,199	= sangat rendah
Koefisien interval : 0,20-0,399	= hubungan rendah
Koefisien interval : 0,40-0,599	= hubungan sedang
Koefisien interval : 0,60-0,799	= hubungan kuat
koefisien interval : 0,80-1000	= sangat kuat

Selanjutnya untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap dependen dapat diterima atau tidak diuji dengan menggunakan uji t dengan menggunakan rumus Sugiyono (2005, p. 214) sebagai berikut:

t = nilai t yang dihitung  
r = korelasi parsial  
n = jumlah pengamatan

Kemudian harga t yang dihitung kemudian dibandingkan dengan harga t tabel. Untuk kesalahan 5%, uji dua pihak dan dk = n - 2. Dengan ketentuan jika t hitung lebih kecil dari t tabel, maka Ho diterima dan ditolak atau lebih kecil dari 0,05. Sebaliknya jika r hitung lebih besar dari t tabel (t hitung > t tabel) maka Ha diterima. Artinya koefisien korelasi yang ditemukan signifikan. Signifikan artinya koefisien dapat digeneralisasikan untuk populasi. Uji koefisien korelasi menggunakan uji F menggunakan rumus hitung F (Sugiyono, 2005, p. 219), sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / (k-1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Untuk F tabel, derajat kebebasan (derajat kebebasan) pembilang = ( k - 1 ( k = jumlah variabel), untuk penyebut (n - k), pada derajat kepercayaan (derajat kebebasan) = 95 % (2 ekor)

Table 1. Partial Correlation Test Results Correlations

		TECHNOLOGY	HR	INNOVATION	PRODUCTIVITY
SERVICE	Pearson Correlation	1	0,404**	0,240*	0,544**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,042	0,000
	N	72	72	72	72
TECHNOLOGY PERBANKAN	Pearson Correlation	0,404**	1	0,302*	0,607**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,010	0,000
	N	72	72	72	72
KEPUASAN NASABAH	Pearson Correlation	0,240*	0,302*	1	0,511**
	Sig. (2-tailed)	0,042	0,010		0,000
	N	72	72	72	72
PERBANKAN	Pearson Correlation	0,546**	0,607**	0,511**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	72	72	72	72

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel di atas menjelaskan bahwa secara parsial hubungan antara variabel service, teknologi perbankan signifikan dengan nilai 0,000 dengan nilai korelasi yang cukup kuat sebesar 0,544, hubungan parsial antara variabel teknologi perbankan dengan kepuasan nasabah signifikan dengan nilai 0,000 dengan nilai korelasi yang cukup kuat yaitu 0,607 dan hubungan parsial antara variabel service terhadap kepuasan signifikan dengan sig 0,000 dengan nilai korelasi yang cukup kuat yaitu 0,511.

## HASIL PENELITIAN

Perkembangan service dan teknologi perbankan ini secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dimana terdapat hubungan yang linear antara service dan teknologi perbankan dan kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian menggunakan Analisis Regresi Berganda menunjukkan hasil kemudahan dan performa signifikan terhadap kepuasan nasabah bank .

## PEMBAHASAN

Dalam dunia bisnis saat ini Teknologi Informasi (TI) sangat bermanfaat karena semakin memudahkan orang dalam melakukan bisnis. Perkembangan Teknologi Informasi (TI) sekarang ini sangat berpengaruh dalam dunia bisnis, perkembangan dunia Teknologi Informasi (TI) yang sangat cepat seperti yang kita rasakan sekarang ini, membuat dunia bisnis juga berkembang pesat karena keduanya saling ber-relasi dan saling membutuhkan satu sama lain. Bahkan sekarang ini hampir setiap orang yang melakukan bisnis tidak lepas dari

Teknologi Informasi (TI). Dan sekarang semakin banyak dibutuhkan orang-orang yang ahli dalam bidang Teknologi Informasi (TI) untuk kegiatan bisnis.

Bisnis perbankan sangat mempengaruhi ekonomi dunia saat ini. semenjak ditemukannya computer pada tahun 1955, Teknologi Informasi (TI) berkembang sangat cepat, perkembangan Teknologi Informasi (TI) sangat bermanfaat dalam dunia perbankan. Semenjak itu dunia perbankan berkembang sangat cepat dengan memanfaatkan Teknologi Informasi (TI). Pada awalnya dunia perbankan hanya sebagai jasa tempat penukaran uang. Lalu kemudian berkembang lagi menjadi tempat penitipan uang, yang saat ini dikenal sebagai kegiatan simpanan (tabungan). Kemudian berkembang lagi sebagai tempat peminjaman uang. Dan masih terus berkembang hingga saat ini. Sekarang dunia perbankan telah berkembang bersama Teknologi Informasi (TI) dan hasilnya adalah seperti yang kita lihat sekarang ini, contohnya adalah E-banking dan lain-lain.

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) Yang berkembang dewasa ini memberikan banyak manfaat kepada peradaban manusia di era modern ini. Setiap orang merasakan dampak dari perkembangan Teknologi Informasi (TI) dari masa ke masa. Perkembangan Teknologi Informasi (TI) sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia di masa ini maupun di masa mendatang. Karena Teknologi Informasi (TI) dapat ditemui di manapun dalam kehidupan sehari-hari manusia contohnya computer, televisi, telepon seluler, dan lain-lain. Oleh karena itu manusia di era modern seperti saat ini dituntut untuk mengetahui dan mengikuti perkembangan Teknologi Informasi (TI) agar dapat bersaing dalam persaingan yang ketat di era globalisasi seperti saat ini maupun di masa mendatang.

## **PENELITIAN LANJUTAN**

Cara meningkatkan kualitas layanan perbankan yang bisa dilakukan pertama adalah dengan **mengembangkan soft skills yang dimiliki oleh SDM**. Yang dimaksud dengan soft skill ini adalah kepemimpinan, pembuatan keputusan, penyelesaian masalah, negosiasi, komunikasi, kreativitas, pelatihan & pengembangan pengetahuan teknologi untuk karyawan bank

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih saya sampaikan kepada Indonesian Journal of Banking and Financial Technology (FINTECH) yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk mempublikasikan artikel ini

## DAFTAR PUSTAKA

- Fauzul Azhar (2022) Pngaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bank Syariah Banda Aceh. IMEBIS – Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business. <https://jim.ar-raniry.ac.id/index.php/JIMEBIS/article/view/247>
- Rifki Mohamad, Idris Yanto Niode (2020). Analisis Strategi Daya Saing (Competitive Advantage) Kopia Karanji, Gorontalo. Oikos - Nomos:Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis 2020, Gorontalo
- Rheza Aditya Gradianto (2022). Contoh Teknologi Digital yang Mempermudah Aktivitas Manusia. <https://www.bola.com/ragam/read/5090522/contoh-teknologi-digital-yangmempermudah-aktivitas-manusia>
- Amrin, A. (2017). Strategi Pemasaran Asuransi Syariah. Jakarta: PT. Grasindo.
- Arikunto, Suharsimi. (1998). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Dedi Hartawan. (2017). Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Palembang). I-Economic,3(2),149-166.
- Ismail. (2011). Perbankan Syariah. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin L.(2009). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Lutfiyana Riantika Anggraeni. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Mlarak Cabang Ponorogo). Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya, 2(2), 1-13.
- Muhammad. (2013). Metodologi Penelitian Ekonomi Islam. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Nina Indah Febriana. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muammalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 1-23.
- Sugiyono (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. (2008). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Yelli Trisusanti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis. Journal Of Manajemen*, 4(2), 1-16.