

## **Analisis System Quality dan Service Quality terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Digitalisasi Pembukaan Rekening Bank**

Dewi Sri Rezeki  
*Information Systems Management Department,  
BINUS Graduate Program – Master of Information  
Systems Management,  
Bina Nusantara University,  
Jakarta, Indonesia 11480  
[dewi.rezeki@binus.ac.id](mailto:dewi.rezeki@binus.ac.id)*

Sfenrianto  
*Information Systems Management Department,  
BINUS Graduate Program – Master of Information  
Systems Management,  
Bina Nusantara University,  
Jakarta, Indonesia 11480  
[Sfenrianto@binus.edu](mailto:Sfenrianto@binus.edu)*

**Abstract**— A bank is a business entity that collects funds from the public in the form of savings and distributes them to the public in the form of credit and/or other forms in order to improve the standard of living of the community. The development of the digital banking business is currently one of the important agendas in the Indonesian banking industry. The need for transformation is a top priority for companies, to be more agile in a rapidly changing market. The use of information technology at the Bank has changed the mindset of people in transactions. This has an impact on the digitization of account opening. People can easily open an account anywhere and anytime. Along with the convenience of opening a digital account, it is necessary to pay attention to the level of trust that results from using the application. Currently, the Bank with the highest core capital, namely thirty trillion rupiah, has implemented online account opening. This study analyzes the customer's trust system for system quality and service quality using the PLS-SEM method and the results of this study are expected to determine the extent of customer trust after using online account opening.

**Keywords**— Bank, Digitization, Service Quality, System Quality, Trust

### **I. INTRODUCTION**

Pada Undang – undang nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dana atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dana tau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dana atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) akibat pandemic Covid – 19 yang dilakukan untuk membatasi interaksi, pertemuan antara orang dengan orang dan kelompok dengan kelompok telah mengubah pola transaksi di masyarakat. Kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dilakukan secara online. Kondisi tersebut

berdampak pada peningkatan pembuatan rekening tabungan online di sejumlah bank umum di Indonesia. Berdasarkan data dari Lembaga Penjamin Simpanan, terjadi peningkatan rekening accounts pada tahun 2015 hingga tahun 2020 dari 175.994.476 menjadi 344.544.394. [1]

Kondisi ini terjadi pada sejumlah bank besar di Indonesia. Beberapa bank yang diketahui menyediakan layanan pembukaan rekening tabungan secara digital misalnya Bank BCA, Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BRI, Bank CIMB Niaga, Bank Panin dan Bank Danamon. Penyediaan layanan pembukaan rekening digital ini sudah diberikan ijin oleh OJK melalui Peraturan OJK (POJK) No.12/POJK.03/2018 tentang digital banking dan video banking. [2]

Kemudahan yang diberikan dalam pembukaan rekening secara online tidak terhindar dari risiko – risiko yang dapat membuat tidak terwujudnya digitalisasi dalam perusahaan. Risiko seperti kepercayaan masyarakat adalah risiko yang harus dihadapi bersama. Dalam penelitian ini dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pembukaan rekening secara online dengan menganalisis indikator – indikator : kemudahan penggunaan, kecepatan, keandalan, fleksibilitas, jaminan system, empati, responsive, keamanan system dan dorongan penggunaan system sehingga diharapkan dapat diperoleh kesimpulan mengenai kepercayaan masyarakat terhadap system untuk mencapai tujuan bisnis bank.

## **II. LITERATURE REVIEW**

### **A. Kepercayaan (Trust)**

Kepercayaan nasabah dapat dikaitkan dengan kinerja dari perusahaan. Dan mereka melihat kinerja tersebut berdasarkan tingkat keberhasilan pelayanan yang mampu diberikan oleh suatu perusahaan, karena mereka berpendapat bahwa produk yang sama namun jika dibeli ditempat yang berbeda pasti akan mendapatkan pelayanan yang berbeda. Dengan demikian kesenjangan yang mereka (konsumen) rasakan (kesenjangan antara yang diharapkan dengan yang didapatkan atau diperoleh) itulah yang sering disebut dengan kepuasan.

Secara umum, kepercayaan dipandang sebagai kunci utama. elemen untuk membangun kesuksesan perusahaan. Tanpa adanya kepercayaan, perusahaan akan sulit menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggannya. Menurut Kotler dan Keller kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk mengandalkan mitra bisnis. Itu tergantung pada sejumlah faktor interpersonal dan antarorganisasi, seperti kompetensi yang dirasakan perusahaan, integritas, kejujuran, dan kebajikan. Kotler dan Keller bahwa Membangun kepercayaan bisa sangat rumit dalam pengaturan online, dan perusahaan sering memberlakukan persyaratan yang lebih ketat pada mitra bisnis online mereka daripada yang lain. Pembeli terkadang khawatir bahwa mereka tidak akan mendapatkan produk dengan kualitas yang diharapkan dikirim ke tempat yang tepat pada waktu yang tepat.[3]

### **B. System Quality**

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. [4]

### **C. Service Quality**

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan response dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Beberapa indikator

pada kualitas layanan adalah kecepatan respon, kemampuan teknik dan pelayanan setelahnya dari pengembangan. [4]

#### **D. Rekening**

Rekening adalah catatan pembukuan Bank atas produk simpanan yang dibuka oleh Nasabah perorangan pada Bank baik dalam Rupiah maupun mata uang asing atas dasar permohonan tertulis dari Nasabah atau melalui permohonan nasabah melalui sistem e-Banking milik Bank menurut tata cara dan persyaratan yang tercantum baik dalam Ketentuan Umum dan Persyaratan Pembukaan Rekening ini maupun dalam Ketentuan Umum dan Persyaratan Pembukaan Rekening melalui Elektronik Banking (e-Banking). Jenis-jenis Rekening adalah: Tabungan, Giro, Deposito. Pembukaan rekening melalui e-Form hanya untuk rekening Tabungan.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

##### **1. Customer satisfaction and loyalty in Latvian Retail Banking**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa nasabah bank Latvian sangat konservatif terhadap perubahan apa pun. Hal ini membantu untuk mempertahankan pelanggan, tetapi di sisi lain ada beberapa aspek negative :

1. Pelanggan tidak menerima produk baru
2. Sulit untuk mencari pelanggan yang hilang

Faktor kunci yang mempengaruhi keputusan pelanggan tentang penangguhan hubungan dengan bank adalah peningkatan biaya layanan, layanan buruk dan kesalahan operasional karyawan.

Dengan demikian, faktor manusia menjadi instrumen utama yang mempengaruhi pelanggan. Disamping itu, terdapat faktor penting dari persepsi nasabah terhadap nilai bank adalah mengembangkan kualifikasi profesional, kecerdasan emosional dan komunikasi skill untuk customer service spesialis.[5]

##### **2. The Impact of The Quality of Banking Services In Enhancing The Competitiveness of The Palestinian National Banks**

Berdasarkan hasil penelitian, dampak kualitas layanan perbankan dalam meningkatkan daya saing perbankan nasional dari sudut pandang kepala departemen dan bagian dari penyedia perbankan ritel dilakukan analisis statistik dan mengekstrak rata – rata dan persentase tanggapan dari sampe studi. Peneliti mengadopsi deskriptif – analitis metodologi dengan mengembangkan kuesioner khusus untuk mencapai tujuan penelitian dan menjawabnya pertanyaan. Studi menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan secara statistik dalam perkiraan sampel penelitian pengaruh kualitas perbankan pelayanan dalam meningkatkan daya saing. Pembelajaran merekomendasikan agar perbankan nasional meningkatkan pengeluaran investasi dalam pembangunan dan diversifikasi layanan perbankan dan memaksimalkan manfaat teknologi informasi dan revolusi telekomunikasi dalam layanan perbankan. [6]

##### **3. The Effect Of Service Quality, Bank Image, Customer Satisfaction, And Customer Attitude Mediation Role On The Loyalty Of Sharia Banking Customer In Islamic Perspective In Pekanbaru**

Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas layanan perbankan syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap citra perbankan syariah. Citra perbankan syariah memiliki pengaruh positif dan sangat berpengaruh pada sikap pelanggan. Kualitas layanan perbankan syariah memiliki pengaruh positif pada sikap pelanggan dari Bank syariah. Ada pengaruh layanan perbankan syariah kualitas terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah, dimana kualitas layanan perbankan syariah yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan, atau kualitas pelayanan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di perbankan syariah. Sikap nasabah terhadap perbankan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelanggan kepuasan di perbankan syariah. Kepuasan yang dirasakan nasabah perbankan syariah memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah. Ada pengaruh citra syariah perbankan atas loyalitas yang dipegang oleh perbankan syariah nasabah. Tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan kualitas ob kepuasan nasabah perbankan syariah. [7]

4. Analysis of Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Customer Trust And Customer Commitment

Berdasarkan hasil penelitian, Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh Edumart KOSUKU UNSOED. Variabel kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan variabel berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan variabel. Variabel kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan variabel berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan variabel. Variabel kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan variabel memiliki efek signifikan pada pelanggan variabel komitmen. [8]

5. The Impact of E-Wom on Trust And Interest Visiting The Destination of Pahawang Island Tourism, Pesawaran District

Berdasarkan hasil penelitian, Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel e-WOM terhadap kepercayaan, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa "e-WOM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan", diterima. Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel e-WOM terhadap niat berkunjung, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa "e-WOM berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung", diterima. Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan terhadap niat berkunjung, sehingga hipotesis bahwa "kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kunjungan" diterima.[9]

6. The Factors Affecting on E-Government Adoption in Algeria: The Moderating Role of Trust

Berdasarkan hasil penelitian, Studi saat ini mengeksplorasi variabel-variabel yang mempengaruhi adopsi e-government di antara perusahaan-perusahaan Aljazair. Hadiah temuan penelitian diharapkan untuk memungkinkan manajer, praktisi, dan pembuat kebijakan untuk menemukan yang paling faktor penting untuk mendorong adopsi e-government.

Selain itu, makalah ini juga membahas pentingnya kepercayaan terhadap implementasi e-government. Menerapkan kerangka konseptual yang diusulkan juga diharapkan dapat mengidentifikasi variabel vital yang dapat mempengaruhi adopsi e-government dan memberikan lebih banyak pemahaman tentang hubungan timbal balik. Selain itu, ini penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan yang dimiliki penelitian sebelumnya disorot. Akhirnya, studi saat ini diharapkan untuk memberikan landasan penting bagi evolusi TI strategi. [10]

7. Customer Satisfaction

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penentu inti bagi kelangsungan organisasi bisnis di masa depan. Tujuan dari Penelitian ini mengusulkan model simplistik yang dapat diimplementasikan untuk memberikan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menerapkan metodologi deskriptif kualitatif yang melibatkan tinjauan literatur yang relevan dan melakukan metaanalisis temuan untuk menarik kesimpulan tentang faktor kepuasan pelanggan yang paling mendasar. Analisis hasil penelitian

menunjukkan bahwa kualitas produk, layanan pelanggan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.[11]

8. The Impact of Digitalization on the Transformation of Human Capital during the Development of Industry 4.0

Berdasarkan hasil penelitian, Studi saat ini membahas prospek pengembangan lebih lanjut dari sistem pendidikan dalam konteks digitalisasi dan transisi ke industri 4.0, dan tren positif dan negatif yang dibawa dalam kerangka kerja yang baru dan dimodifikasi. Penulis menggunakan teknologi pembelajaran jarak jauh untuk mengatasi masalah pembentukan talenta berkualitas.[12]

9. Impact of Digitalisation in the Tertiary Business

Berdasarkan hasil penelitian, untuk berhasil di dunia digital membutuhkan inovasi dan mengidentifikasi model keterlibatan baru dan model bisnis baru. Hal itu membutuhkan pemahaman baru untuk peluang yang ada di luar pasar tradisional dan mencari alat yang akan membedakan antara pemasok belaka dan 'mitra gaya hidup' dari era digital. Diyakini bahwa digital revolusi, dan konsekuensinya, menawarkan kesempatan untuk bertransformasi. Namun, menangkap imbalan dari dunia digital membutuhkan cukup banyak komitmen dan pendekatan proaktif. Bukan itu cukup untuk memiliki strategi media sosial. Perusahaan perlu mengembangkan strategi digital yang komprehensif yang menjangkau jauh melampaui departemen pemasaran untuk mengatasi masalah seperti lintas saluran di mana-mana konektivitas, perdagangan sosial, dan ancaman komoditisasi. Membuat dan mengadopsi strategi semacam ini membutuhkan kepemimpinan senior yang kuat, fokus pada manajemen pengalaman pelanggan, dan inovasi dalam model operasi.[13]

10. The Effect of Financial Technology Regulations on Banking Company Stock Returns in Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak fintech peraturan tentang pengembalian perusahaan perbankan di Indonesia. Sebuah studi peristiwa dilakukan untuk mengukur dampak regulasi fintech terhadap return saham dari perusahaan perbankan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa regulasi fintech memiliki efek positif pada pengembalian saham perusahaan perbankan seperti yang dapat dilihat dari peningkatan nilai AAR setelah regulasi adalah dilaksanakan.[14]

### III. METHODOLOGY

#### A. Waktu dan Lokasi

Penelitian ini dimulai dengan design kuesioner skala likert untuk mengumpulkan data nasabah mengenai kepercayaan, system quality, service quality pembukaan rekening secara online di Jabodetabek.

#### B. Prosedur

Pengumpulan data dengan Teknik kuesioner online yang disebar di sosial media seperti twitter, linkedin, Instagram dan whatsapp.

Sampling dilakukan untuk menggali data kepercayaan nasabah mengenai pembukaan rekening secara online. Data yang dikumpulkan sebanyak 406 data dengan kriteria nasabah yang pernah/sudah menggunakan rekening tabungan online pada Bank BRI, Bank BNI, Bank Mandiri, Bank BCA, Bank CIMB Niaga, Bank Panin dan Bank Danamon pada wilayah Jabodetabek.

### C. Desain Kuisioner

Dalam penelitian ini menggunakan 5-point skala Likert. Dalam bukunya, Joshi menjelaskan bahwa konstruksi skala Likert bertujuan untuk memahami tentang persepsi/pendapat peserta terkait dengan yang diasumsikan variable laten.[15]

Hipotesis penelitian ini yaitu :

H1 : System quality berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah

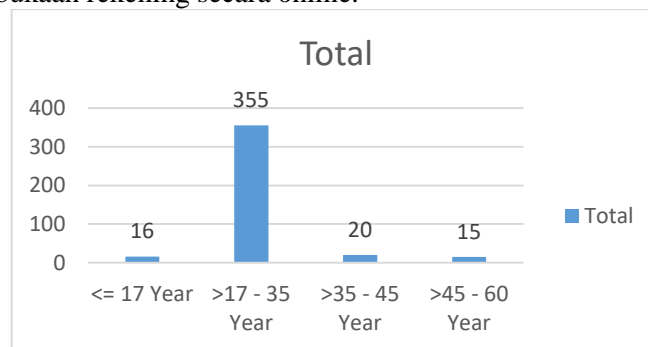
H2 : Service quality berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah

*Tabel 1. Operational Variabel*

Variabel	Indikator	Kode	Pertanyaan
System Quality	Kemudahan Penggunaan	SQ_01	Saya dapat dengan mudah mengakses pembukaan rekening secara online
	Kecepatan Akses	SQ_02	Saya merasa tidak menemukan kendala apapun, selain masalah konektivitas (internet) dalam pembukaan rekening online
	Keandalan Akses	SQ_03	Saya tidak perlu melalui prosedur yang rumit saat pembukaan rekening tabungan secara online
	Fleksibilitas	SQ_04	Pembukaan rekening tabungan online membantu saya mengatasi permasalahan pada Era Covid-19 yaitu untuk membuka rekening secara online dirumah saja
Service Quality	Jaminan Sistem	SY_01	Saya menilai bahwa layanan pembukaan rekening tabungan online sudah sesuai dengan peraturan pemerintah dan OJK, serta aman dalam penggunaan system tersebut
	Empati Sistem	SY_02	Saya selalu mendapatkan informasi mengenai layanan status transaksi pembukaan rekening online
	Responsif	SY_03	Layanan pembukaan rekening online selalu tersedia kapanpun untuk saya gunakan
Trust	Keamanan Sistem	T_01	Saya yakin atas keamanan data saya dengan layanan pembukaan rekening tabungan online
	Dorongan Penggunaan Sistem	T_02	Saya menilai bahwa pihan bank dapat dengan mudah melakukan pembukaan rekening secara online dibandingkan secara offline untuk mengurangi tingkat mobilitas masyarakat

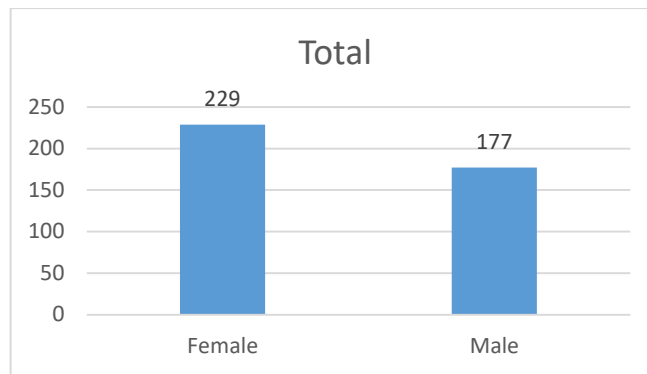
## IV. FINDING AND DISCUSSION

Selain pertanyaan skala Likert, pertanyaan lain seperti umur, jenis kelamin dan bank yang digunakan juga dimasukkan kedalam kuisioner. Dalam pengukuran penggunaan rekening secara online, dilakukan dengan 406 data nasabah yang sudah pernah melakukan pembukaan rekening secara online.



*Gambar 1. Count Kategori Umur*

Demografi responden seperti gambar diatas, rata rata berusia  $\leq 17$  tahun yaitu 16,  $>17 - 35$  tahun yaitu 355,  $>35-45$  tahun yaitu 20, dan  $>45 - 60$  tahun yaitu 15.



Gambar 2. Count Jenis Kelamin

Dari gambar diatas, jenis kelamin responden Wanita sebesar 229 sedang responden dengan jenis kelamin pria sebesar 177.

Tabel 2. Total Per Bank

Nama Bank	Total Responden
Bank BCA	146
Bank BNI	42
Bank BRI	52
Bank Mandiri	87
Bank CIMB Niaga	26
Bank Danamon	27
Bank Panin	26

Sedangkan untuk bank yang paling banyak digunakan dalam pembukaan rekening secara online adalah Bank BCA (146 responden), Bank BNI (42 responden), Bank BRI (52 responden), Bank Mandiri (87 responden), Bank CIMB Niaga (26 responden), Bank Danamon (27 responden), dan Bank Panin (26 Responden).

#### A. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model SEM-PLS (pengukuran bagian luar) adalah pengukuran reflektif yang dinilai dengan menggunakan validitas dan realibilitas. Pengukuran validitas terbagi ke dalam 2 (dua) kriteria, yaitu validitas konstruk dilakukan dengan menghitung validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen merupakan seperangkat indikator (item) yang mewakili satu variabel laten (unobserved). Nilai validitas konvergen diketahui melalui loading factor setiap item. Suatu instrument dikatakan memenuhi kriteria pengujian validitas konvergen apabila bobotnya memiliki nilai di atas 0.7 [16]. Berdasarkan hasil pengujian yang tercantum pada tabel 3 dapat diketahui bahwa semua item yang mengukur variabel memiliki nilai lebih besar dari 0.7. Dengan demikian, item variabel dinyatakan valid untuk mengukur konstraknya masing – masing.

Validitas diskriminan dievaluasi dengan menggunakan tabel cross loading. Kriteria Sem-PLS menyatakan bawah korelasi jika variabel laten dengan setiap itemnya (variabel manifest) lebih besar daripada korelasi dengan variabel laten lainnya, maka variabel laten tersebut dapat memprediksi itemnya dengan baik dibandingkan dengan variabel laten lainnya [17]. Berdasarkan hasil pengujian, keseluruhan item yang mengukur variabel menghasilkan nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai pada variabel lainnya.

Dengan demikian, masing-masing item dinilai mampu mengukur variabel laten yang bersesuaian dengan item tersebut.

*Tabel 3. Validitas Diskriminan*

	<b>Service Quality</b>	<b>System Quality</b>	<b>Trust</b>
<b>SQ_01</b>	0,708	0,869	0,701
<b>SQ_02</b>	0,685	0,864	0,630
<b>SQ_03</b>	0,728	0,872	0,627
<b>SQ_04</b>	0,731	0,868	0,667
<b>SY_01</b>	0,879	0,760	0,696
<b>SY_02</b>	0,849	0,677	0,603
<b>SY_03</b>	0,881	0,702	0,692
<b>T_01</b>	0,696	0,702	0,915
<b>T_02</b>	0,704	0,684	0,914

Pengukuran realibilitas konstruk dalam PLS mengacu pada nilai reliabilitas diskriminan, cronbach alpha dan composite reliability. Para ahli menyatakan bahwa apabila nilai discriminant reliability (AVE) lebih besar dari 0.5, composite reliability (C.R.) lebih besar dari 0.7, dan cronbach alpha ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0.6, maka konstruk tersebut dinyatakan reliable (handal) [16].

Berdasarkan hasil pengujian, dapat diketahui bahwa masing-masing nilai dari variabel konstruk telah memenuhi kriteria ambang batas yang ditetapkan yaitu AVE > 0,5, C.R. > 0.7, dan  $\alpha$  > 0,6, maka dapat disimpulkan semua item dinyatakan reliabel dalam mengukur variabel latennya. Hasil perhitungan bobot item (factor loading), reliabilitas diskriminan (AVE), validitas konvergen, cronbach alpha dan composite reliability dapat dilihat dalam tabel 4.

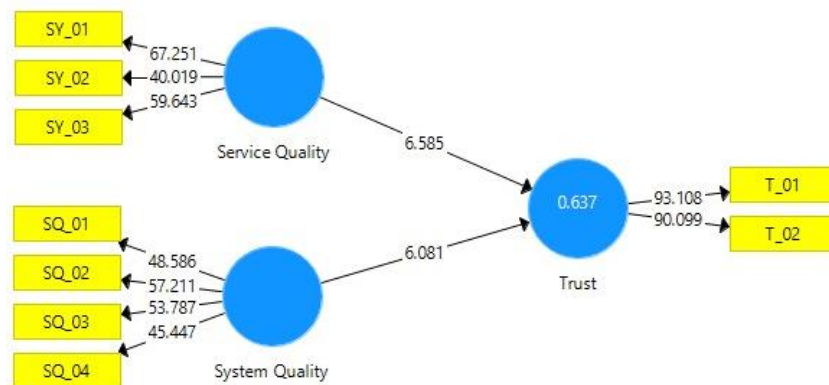
*Tabel 4. Uji Validitas dan Reliabilitas*

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>rho_A</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
<b>Service Quality</b>	<b>0,839</b>	<b>0,844</b>	<b>0,903</b>	<b>0,756</b>
<b>System Quality</b>	<b>0,891</b>	<b>0,893</b>	<b>0,924</b>	<b>0,754</b>
<b>Trust</b>	<b>0,804</b>	<b>0,804</b>	<b>0,911</b>	<b>0,836</b>

## **B. Model Struktural (*Inner Model*)**

Uji kelayakan model (Goodness of Fit Model (GFI)) merupakan kriteria evaluasi model pengukuran struktural yang menggambarkan seberapa besar kontribusi variabel eksogen kepada variabel endogen. Model struktural dievaluasi dengan perkiraan dan tes hipotesis mengenai hubungan sebab akibat antara variabel eksogen dan endogen yang ditentukan dalam diagram jalur. Kesalahan standar dan statistik pengujian untuk parameter yang relevan diestimasi dalam SmartPLS dengan opsi Bootstrapping [16].





Gambar 3. Hasil Uji Model SEM-PLS

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

	<b>Sampel Asli (O)</b>	<b>T Statistik (  O/STDEV  )</b>	<b>P Values</b>
<b>Service Quality -&gt; Trust</b>	0,440	6,585	<b>0,000</b>
<b>System Quality -&gt; Trust</b>	0,397	6,081	<b>0,000</b>

Berdasarkan tabel diatas bahwa pengaruh terbesar ditunjukkan pada pengaruh variabel service quality terhadap trust dengan nilai sebesar 6,585. Kemudian pengaruh terbesar kedua adalah pengaruh variabel system quality terhadap trust dengan nilai sebesar 6,081

a. Pengujian Hipotesis 1 : Service Quality terhadap Trust

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel Service Quality berpengaruh terhadap Trust. Dimana nilai P-Values yaitu 0,000. Dengan demikian, H1 diterima.

b. Pengujian Hipotesis 2 : System Quality terhadap Trust

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel System Quality berpengaruh terhadap Trust. Dimana nilai P-Values yaitu 0,000. Dengan demikian, H2 diterima.

Keberhasilan suatu perbankan bukan hanya terletak pada banyaknya nasabah yang diperoleh melainkan perbankan juga harus memertahankan agar nasabah tidak pindah ke bank lainnya. Seperti yang diketahui, pada era modern ini banyak layanan-layanan perbankan baru yang muncul seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, hal ini juga yang mendorong munculnya pendirian perusahaan baru yang berbasis FinTech sehingga terjadi peningkatan tingkat persaingan antar bank untuk mencari cara memertahankan kepuasan nasabah tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa System Quality dan Service Quality berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan nasabah dalam digitalisasi pembukaan rekening pada bank dengan modal inti tertinggi yaitu tiga puluh triliun rupiah. Penerapan digitalisasi pada bank dengan modal inti tertinggi di Indonesia sudah diterapkan sangat baik dilihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa kepercayaan nasabah sangat signifikan.

Selain itu, berdasarkan total responden dapat diketahui pengguna layanan pembukaan rekening terbesar yaitu responden berusia 17 – 35 tahun. Hal ini juga melatarbelakangi masyarakat untuk menggunakan layanan digital perbankan di tengah pandemi covid-19 karena dinilai lebih mudah, praktis, fleksibel dan tidak perlu antre. Lebih dari itu, masyarakat tidak lagi khawatir tertular virus covid-19 karena layanan digital perbankan dapat diakses dimana saja dan kapan saja hanya bermodalkan internet.

## V. CONCLUSION

Hasil dari analisis structural equation modelling (SEM) dilakukan untuk mengetahui model hubungan antara factor. Adapun hasil dari analysis SEM menunjukkan hubungan dari struktur model diperoleh bahwa hubungan Service Quality terhadap Trust dan hubungan System Quality terhadap Trust diterima, yang ditunjukkan dengan hasil P Values (0,000).

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menganalisa tingkat kepercayaan nasabah terhadap variable – variable lain seperti information quality, customer satisfaction agar dapat mengukur kepuasan nasabah agar pemodelan penelitian lebih optimal.

## VI. REFERENCES

- [1] “Data Distribusi Simpanan November 2020”, *Lembaga Penjamin Simpanan*, 2020. [Online]. Available at: [www.lps.go.id/web/guest/data-distribusi-simpanan](http://www.lps.go.id/web/guest/data-distribusi-simpanan).
- [2] OJK, “Peraturan OJK (POJK) No.12/POJK.03/2018”, *Otoritas Jasa Keuangan*, 2018. [Online]. Available at: [https://www.ojk.go.id/id/ regulasi/Documents/Pages/ Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK 12-2018.pdf](https://www.ojk.go.id/id/ regulasi/Documents/Pages/ Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%2012-2018.pdf).
- [3] P. Kotler와/과 K. L. Keller, “Marketing Management, 15e édition”, *New Jersey Pearson Educ.*, 2016.
- [4] A. Jeyaraj, “DeLone & McLean models of information system success: Critical meta-review and research directions”, *Int. J. Inf. Manage.*, 2020.
- [5] Nordea, “Customer Satisfaction and Loyalty Report 2016”, *호* 394, 2016.
- [6] A. W. Awad, “The Impact of The Quality of Banking Services In Enhancing The Competitiveness of The Palestinian National Banks”, *Int. J. Econ. Manag. Stud.*, 2019.
- [7] E. Sundari, Y. Z. Basri, T. Mariyanti와/과 Z. my, “The Effect Of Service Quality, Bank Image, Customer Satisfaction, And Customer Attitude Mediation Role On The Loyalty Of Sharia Banking Customer In Islamic Perspective In Pekanbaru”, *Int. J. Econ. Manag. Stud.*, 2019.
- [8] A. Krisnaresanti, Y. N. Farida와/과 C. M. Mulasiwi, “Analysis of Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Customer Trust And Customer Commitment”, *Int. J. Econ. Manag. Stud.*, 2020.
- [9] P. Kesumayuda, M. MS와/과 D. Rouly, “The Impact of E-Wom on Trust And Interest Visiting The Destination of Pahawang Island Tourism, Pesawaran District”, *Int. J. Econ. Manag. Stud.*, 2020.
- [10] B. M. Soufiane와/과 M. B. Ibrahim, “The Factors Affecting on E-Government Adoption in Algeria: The Moderating Role of Trust”, *Int. J. Econ. Manag. Stud.*, 2021.
- [11] Haifa Alghwery And Christian Bach, “Customer Satisfaction”, *Int. J. Innov. Sci. Res.*, 2014.
- [12] O. V. Glinkina, T. R. Zelenina, V. Y. Melnikov, M. M. Novikova와/과 T. A. Solostina, “The impact of digitalization on the transformation of human capital during the development of industry 4.0”, *Int. J. Eng. Trends Technol.*, 2020.
- [13] G. R, “Impact of Digitalisation in the Tertiary Business”, *Int. J. Eng. Trends Technol.*, 2019.
- [14] E. S. Athory와/과 I. B. A. Purbawangsa, “The Effect of Financial Technology Regulations on Banking Company Stock Returns in Indonesia”, *Int. J. Econ.*

*Manag. Stud.*, 2020.

- [15] J. Ankur, K. Saket, C. Satish와/과 K. P. Dinesh, “Likert Scale: Explored and Explained”, *Br. J. Appl. Sci. Technol.*, 2015.
- [16] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle와/과 M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Second Edition.* 2017.
- [17] E. E. Rigdon, M. Sarstedt와/과 C. M. Ringle, “On Comparing Results from CB-SEM and PLS-SEM: Five Perspectives and Five Recommendations”, *Mark. ZFP*, 2017.