

# Menakar Digital Customer Service Machine Menggunakan Human Organization Technology Model

Luh Nidiacitra<sup>1\*</sup> dan Gede Sri Darma<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> *Economic and Business Faculty, Undiknas University, Bali, Indonesia*

**Email Address:**

*nidiacitra88@gmail.com\**, *sridarma@undiknas.ac.id*

*\*Corresponding Author*

*Submitted 28-07-2023*

*Reviewed 27-11-2023*

*Revised 28-11-2023*

*Accepted 28-11-2023*

*Published 05-12-2023*

**Abstract:** This study aims to analyze the factors that influence BNI customers in using digital service machines, namely Digi CS or Digital Customer Service Machine Using the Human Organization Technology (HOT-FIT) Model. This research is a descriptive-quantitative research with 134 respondents as who are customers of BNI Renon Branch using accidental sampling. Data was obtained through an open questionnaire points to measure or obtain opinions or responses from customers regarding the eight variables in this research, namely System Quality, Information Quality, Service Quality, System Use, User Satisfaction, Organization Structure, Environment and Net Benefits. The research results show that technological factors, namely the variables Information Quality, Service Quality, System Quality, have an influence on human factors, namely System Use, User Satisfaction, where these human factors also influence Net Benefits. Apart from that, organizational factors, namely Structure, influence the net Benefit but not the Environment which does not influence the Net Benefit.

**Keywords:** HOT-FIT Model; Digi CS; Customer Service Machine; Digital Banking; BNI.

**Abstrak:** Studi ini bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah BNI dalam menggunakan mesin layanan digital yaitu Digi CS atau Digital Customer Service Machine Menggunakan Human Organization Technology (HOT-FIT) Model. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan responden sebanyak 134 yang merupakan nasabah BNI Cabang Renon dengan menggunakan accidental sampling. Data diperoleh melalui kuisioner terbuka untuk mengukur atau memperoleh pendapat atau tanggapan dari nasabah mengenai delapan variabel dalam penelitian ini yaitu System Quality, Information Quality, Service Quality, System Use, User Satisfaction, Organization Structure, Environment dan Net Benefits. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Faktor Teknologi yaitu variabel Information Quality, Service Quality, System Quality memiliki pengaruh terhadap faktor manusia yaitu System Use, User Satisfaction yang dimana Faktor manusia ini juga berpengaruh terhadap Net Benefits. Selain itu faktor organisasi yaitu Structure berpengaruh terhadap net Benefit tetapi tidak pada Environment yang tidak mempengaruhi Net Benefit.

**Kata Kunci:** HOT-FIT Model; Digi CS; Customer Service Machine; Digital Banking; BNI.

## PENDAHULUAN

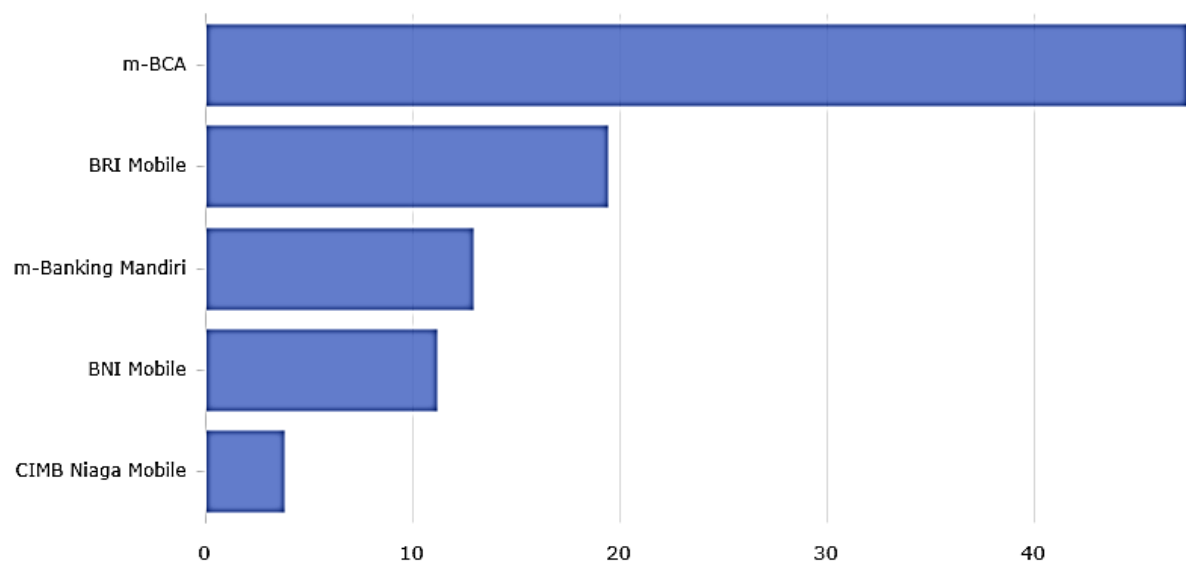
Revolusi Industri 4.0 merupakan fenomena yang mengkolaborasikan teknologi cyber dan teknologi robotik. Konsep penerapan otomatisasi teknologi tanpa memerlukan tenaga kerja manusia dalam proses pengaplikasiannya untuk menambah nilai efisiensi pada suatu lingkungan kerja di mana manajemen waktu dianggap sebagai sesuatu yang vital dan sangat dibutuhkan oleh para pemain industri. Pemanfaatan teknologi pada bidang industri adalah proses pembukuan dan produksi yang kini sudah dapat dengan mudah diakses oleh siapa saja dan kapan saja. Terlepas dari peran teknologi dalam bidang industri, manfaatnya juga bisa didapatkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Saat ini, pengambilan dan pertukaran informasi dapat dengan mudah dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui jaringan internet.



Teknologi adalah bagian yang tidak terpisahkan dari Teknologi informasi menjadi bagian terpenting untuk menunjang kehidupan generasi Manusia. Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah mengubah gaya hidup banyak orang dari konvensional menjadi modern. Misalnya, dalam komunikasi: kehadiran teknologi membuat penyebaran informasi lebih luas dan mudah melalui internet, di bidang transportasi: sekarang banyak orang lebih memilih menggunakan transportasi online daripada transportasi offline, dan di bidang keuangan: kemajuan teknologi telah membuat perubahan besar dalam industri perbankan dimana bank telah bertransformasi dari penyedia solusi perbankan berbasis kertas menjadi teknologi terkini (Oswari & Prasetyo, 2019).

Perubahan besar-besaran dalam dunia perbankan juga merupakan salah satu upaya dari pemerintah Indonesia untuk menciptakan cashless society sebagai budaya baik dalam melakukan transaksi maupun memperoleh keuangan informasi. Hal ini merupakan peluang bagi bank untuk maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik pelanggan mereka. Mereka tidak hanya menawarkan kecepatan tetapi juga kenyamanan dan kemudahan tanpa mewajibkan nasabah untuk datang dan mengantri di ATM atau kantor cabang Bank. Kemudahan ini dan kemudahan yang ditawarkan oleh bank melalui layanan mobile banking (Hartanto & Lestara, 2020).

Upaya perbankan untuk meningkatkan daya saing usaha memicu berbagai inovasi produk, dalam kaitannya dengan mengadopsi teknologi informasi maka beberapa produk dan layananpun telah bertransformasi ke digital, salah satunya adalah M-Banking, Mesin ATM dan Mesin Setor Tunai. Hal ini pun merupakan terobosan yang sangat bermanfaat bagi nasabah bank di Indonesia. Produk yang sangat populer di Indonesia adalah layanan perbankang Digital seperti mobile Banking.



**Gambar 1.** Aplikasi Mobile Banking Terpopuler di Indonesia (2022)

Sumber: <https://www.databoks.katadata.co.id/>

**Gambar 1** menjelaskan bahwa berdasarkan data diatas, aplikasi mobile banking besutan Bank Central Asia (BCA), yaitu m-BCA, memperoleh skor TBI sebesar 47,400 persen tertinggi dibanding para pesaingnya. Di peringkat kedua ada BRI Mobile dengan skor TBI 19,400 persen. Diikuti m-banking Mandiri 12,900 persen dan BNI Mobile 11,200 persen. Sementara itu, CIMB Niaga Mobile tercatat memiliki skor TBI terendah dalam

daftar ini, yakni 3,800 persen. Hal ini membuktikan bahwa minat masyarakat Indonesia berkembang pesat terhadap layanan digital yang diberikan oleh Bank. Dengan demikian dampak ini akan berbalik dengan jumlah masyarakat yang menggunakan cara konvensional seperti antri di bank ataupun ke mesin ATM.

Layanan perbankan digital, seperti internet/mobile banking dan e-wallet pun menjadi lebih sering digunakan oleh konsumen. Tercatat, ada 43,600 persen responden yang mengaku lebih sering menggunakan fitur internet/mobile banking. Dibandingkan harus ke ATM atau ke Bank. Sementara, 25,600 persen responden menyatakan lebih sering menggunakan e-wallet setelah adanya pandemi corona (Bayu, 2020).

Bank Negara Indonesia (BNI) adalah salah satu bank yang mampu menunjukkan kredibilitas dan eksistensinya didunia jasa perbankan. Ha ini terlihat pada gambar 1 dimana aplikasi Mobile BNI menjadi yang ke 4 terpopuler di Indonesia. Artinya Bank BNI juga sudah melakukan terobosan - terobosan inovasi digital dalam pelayanannya. Namun, Bank BNI kini mulai dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat, permintaan nasabah yang semakin kompleks. Ekspektasi nasabah terhadap layanan perbankan saat ini adalah cepat, praktis, personal, memiliki keyakinan yang positif dan memerlukan adanya nilai tambah. Dengan demikian Bank BNI terus berkembang dengan melakukan inovasi sesuai permintaan pasar. BNI mengimplementasikan tool-tools otomasi dan digital untuk mendukung sarana transaksi nasabah agar lebih mudah dan cepat, antara lain BNI DigiCS.

DigiCs merupakan layanan transaksi self service dimana semua peran dari customer service dapat digantikan ke mesin digital. Melalui DigiCs nasabah bisa melakukan penggantian kartu debit tanpa harus antri di customer service kantor cabang. Selain itu Mesin DigiCS juga merupakan wujud nyata shifting Bank BNI dari layanan konvensional ke Digital. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan nasabah.



**Gambar 2.** Mesin DigiCS

Sumber: Peneliti

**Gambar 2** menunjukkan aktivitas nasabah dalam menggunakan DigiCS. Beberapa kendala ditemukan dalam penerapan mesin DigiCS ini, diantaranya adalah nasabah yang belum mengetahui cara memakai dan fitur apa saja yang ada dalam mesin DigiCS ini, untuk itu upaya memberikan pengetahuan dan pendampingan pada saat menggunakan mesin DigiCS ini sudah dilakukan oleh BNI, hanya saja Saat ini belum semua outlet terdapat petugas dedicated BNI Digital Assistant (BDA) yang menjadi layer utama untuk proses konversi digital nasabah yang bertransaksi di cabang, untuk itu diperlukan peran dan fungsi petugas layanan dalam melakukan edukasi dan advisory penggunaan layanan

digital nasabah (shifting transaksi to digital) dan optimalisasi perangkat otomatisasi dan digital yang terdapat di Cabang.

Model Human, Organization, Technology HOT-Fit dianggap mampu menjelaskan evaluasi keberhasilan suatu sistem dengan pendekatan yang komprehensif komponen manusia, organisasi, dan teknologi serta kesesuaian ketiganya komponen dan mempengaruhi manfaat bersih dari penerapan sistem informasi (Hartanto & Lestara, 2020). Human Organization-Technology (HOT) Fit Model merupakan model yang menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni manusia (human), organisasi (organization) dan teknologi (technology) dan kesesuaian hubungan di antaranya (Wiyati & Sarja, 2019).

Menurut (Akbar & Mukhtar, 2019) Model HOT FIT menjelaskan secara komprehensif berupa interpretasi kompleksitas, hubungan timbal balik antara orang, organisasi, proses, dan teknologi. Metode evaluasi ini memperjelas semua komponen yang terdapat dalam sistem informasi itu sendiri. Hasil dari evaluasi dalam penelitian ini disusun berdasarkan kerangka kerja evaluasi HOT FIT, mulai dari Human, Organization dan Technology. Human Organization Technology (HOT)-FIT dikembangkan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan dan manfaat bersih yang diperoleh atas penerapan Sistem Informasi. Metode HOT-FIT mempelajari hubungan yang mungkin terjadi antara konstruk manusia, organisasi dan teknologi. Pada konstruk Technology, ada tiga variabel yaitu System Quality, Information Quality, dan Service Quality. Pada konstruk manusia, ada dua variabel yaitu System Use, dan User Satisfaction. Pada konstruk Organization, ada dua variabel yaitu Structure, dan Environment (Amiruddien et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh (Ayuardini & Ridwan, 2019), (Wiyati & Sarja, 2019) dan (Lestariningsih et al., 2020) menyatakan bahwa Variabel dalam Faktor Teknologi yaitu System Quality, Information Quality, dan Service Quality memiliki pengaruh yang Positif dan Signifikan terhadap Variabel dalam faktor Manusia yaitu System Use dan User Satisfaction. Tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Akbar & Mukhtar, 2019) dan (Amiruddien et al., 2021) Yang menyatakan bahwa variabel System Quality, Information Quality, dan Service Quality tidak berpengaruh terhadap Variabel System Use dan User Satisfaction.

Selain itu Penelitian yang dilakukan oleh (Kodoati & Hartomo, 2022), (Lestariningsih et al., 2020) dan (Hartanto & Lestara, 2020) menyatakan bahwa Faktor Manusia yaitu System Use dan User Satisfaction memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Net Benefit. Tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mulyadi & Choliq, 2019) dan (Yani et al., 2022) Yang menyatakan bahwa Variabel System Use dan User Satisfaction tidak berpengaruh terhadap Variabel Net Benefit.

Dan Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Amiruddien et al., 2021), (Lestariningsih et al., 2020) dan (Hartanto & Lestara, 2020) yang menyatakan bahwa Faktor Organizational yaitu variabel Structure dan Environment memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Net Benefits. Tetapi berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mulyadi & Choliq, 2019) dan (Akbar & Mukhtar, 2019) yang menyatakan bahwa Variabel Structure dan Environment tidak berpengaruh terhadap Net Benefits.

Namun, fenomena saat ini memperlihatkan bahwa memuaskan keinginan nasabah serta terus berinovasi dan berintegrasi ke Sistem Digital bukanlah perkara yang mudah. Berdasarkan uraian di atas, melihat fenomena yang terjadi dan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian yang diperoleh oleh beberapa peneliti sebelumnya, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Renon,



Denpasar, Provinsi Bali untuk menguji Faktor HOT-FIT dengan pengaruh variabel System Quality, Information Quality, Service Quality, System Use, User Satisfactiob, Organization Structure, Environment dan Net Benefits.

## KAJIAN TEORI

**Digital Customer Service (DigiCS).** Umumnya layanan ini disebut dengan nama CS Machine, atau BNI memberi nama layanan ini dengan BNI DigiCS. Layanan ini bisa Anda temukan di kantor cabang bank BNI dan beberapa tempat publik lainnya. DigiCS BNI merupakan layanan digital yang dihadirkan Bank BNI bagi para nasabahnya. Hanya dengan menggunakan KTP elektronik dan surat pendukung lainnya, nasabah Bank BNI bisa membuka rekening, mengganti kartu ATM lama ke ATM chip atau mengganti kartu ATM yang hilang (Zonabogor.com, 2022)

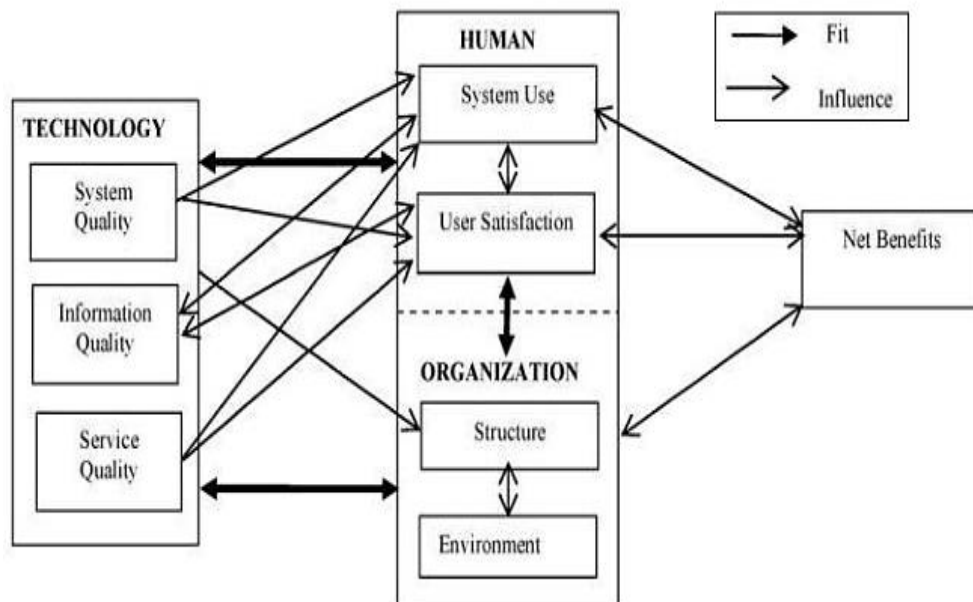
Menurut (Menara Indonesia, 2022) DigiCS ini adalah Customer Service Digital yang memungkinkan pengurusan pembukaan rekening selesai dalam lima menit. Alat DigiCS ini bentuknya seperti mesin ATM pada umumnya, hanya fitur di mesin yang berbeda. DigiCS merupakan pengembangan dari proyek digital BNI, membantu nasabah dalam membuka rekening dan mencetak kartu ATM. Nasabah baru bisa melakukan pendaftaran melalui DigiCS, dengan demikian mobile banking nasabah juga langsung aktif dengan persyaratannya pun sangat mudah, cukup dengan membawa e-KTP saja.

Adapun beberapa Tujuan dari Bank BNI dalam pemanfaatn teknologi informasi adalah untuk (1) Mengedukasi dan mengenalkan Nasabah, benefit bertransaksi menggunakan fasilitas e-Banking dan perangkatperangkat digital BNI. (2) Mengoptimalkan fungsi perangkat otomasi dan digital agar dapat mengurai antrian nasabah di cabang, sehingga petugas frontliner's dapat memaksimalkan waktu interaksi dengan nasabah untuk melakukan aktivitas selling. (3) Mendorong nasabah melakukan shifting kebiasaan transaksi dari konvensional to digital.

**Model Human, Organization, Technology (HOT)-FIT.** HOT FIT sebagai salah satu model untuk memahami aspek-aspek penting dalam penerapan aplikasi dan pemanfaatannya dalam pengukuran. Ada beberapa kelebihan metode ini selain sederhana juga komprehensif. Indikator yang digunakan dengan menggunakan metode HOT FIT dapat digunakan sebagai landasan proses pengukuran (Tawar, 2022).

Model HOT-FIT terdiri dari tiga komponen berbeda dengan dimensi individu, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4 dibawah yaitu Kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), dan kualitas layanan (service quality) adalah tiga elemen teknologi (technology). Aspek manusia (human) memiliki dua dimensi: penggunaan sistem (system use) dan kepuasan pengguna (user satisfaction). Evaluasi pengalaman pengguna dan kemungkinan dampak ketika memanfaatkan teknologi informasi dikenal sebagai kepuasan pengguna. Struktur (structure) dan lingkungan (environment) adalah dua aspek organisasi (organization). HOT-FIT merupakan model evaluasi yang mampu melakukan evaluasi system dengan teliti dan sistematis terhadap siklus hidup dari pengembangan system apapun (Suandari, 2019).





**Gambar 3.** Model HOT-FIT

Sumber: Suandari, 2019

**Faktor Human pada HOT-FIT Model.** Dalam model HOT-FIT, aspek manusia (human) mempekerjakan dua variabel untuk menilai keberhasilan aplikasi teknologi informasi, yaitu penggunaan sistem (system use) dan kebahagiaan pengguna (user satisfaction). Penggunaan sistem (system use) ini berkaitan dengan frekuensi dan sejauh mana fungsi sistem, pelatihan, pengetahuan, harapan, dan pendapatan atau penolakan digunakan. Frekuensi dan ruang lingkup fungsi sistem informasi dan investigasi terhubung ke pemanfaatan sistem. Selanjutnya, yang memanfaatkan sistem, pelatihan, kepercayaan, harapan, dan penerimaan atau penolakan sistem semua memiliki peran dalam pemanfaatannya. Frekuensi yang digunakan pengguna menggunakan sistem biasanya diukur dengan seberapa sering atau berapa lama mereka menggunakannya, karena ini akan mengarah pada ketergantungan pengguna pada sistem. Pengetahuan dan harapan pengguna tentang integrasi sistem atau teknologi informasi berkaitan dengan peningkatan ketentuan layanan sebagai akibat dari penggunaan sistem atau teknologi informasi. Salah satu parameter yang digunakan untuk menilai keberhasilan sistem informasi adalah kebahagiaan pengguna. Kepuasan pengguna (user satisfaction). Memanfaatkan sistem informasi dan peredam yang dapat disebut sebagai pengalaman pengguna secara keseluruhan. Kualitas pengguna berdampak pada pengetahuan pengguna tentang sistem informasi dan sikap mereka terhadapnya. Semua evaluasi pengalaman pengguna dan hasil prospektif ketika menggunakan teknologi informasi disebut sebagai "kepuasan pengguna." Keuntungan yang dapat dialami pengguna atau secara alami berasal dari memanfaatkan sistem informasi, yang dipengaruhi oleh kepribadian dan karakteristik mereka, dan sikap pengguna terhadap teknologi informasi keduanya terkait dengan kesenangan pengguna (Lestari, 2017).

**Faktor Organization pada HOT-FIT Model.** Ada Komponen organisasi menilai sistem dari aspek struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Struktur (structure) yaitu jenis, budaya, politik, hierarki, perencanaan dan kontrol sistem, strategi, manajemen, dan komunikasi membentuk struktur organisasi. Pengukuran keberhasilan sistem juga mencakup dukungan karyawan, dukungan manajemen senior, dan kepemimpinan.

Lingkungan (environment) yaitu sumber pendanaan, tata kelola, politik, daya saing, hubungan interorganisasi, dan komunikasi membentuk lingkungan organisasi (Rozanda & Masriana, 2017).

**Faktor Technology pada HOT-FIT Model.** Menurut Teknologi merupakan kerangka kerja yang mengkonsolidasikan kualitas kerangka kerja, kualitas data, dan kualitas administrasi berkaitan dengan kerangka kerja data yang berkualitas. Seluruh kapasitas kerangka kerja, termasuk pemanfaatan peralatan dan pemrograman untuk mengirim data ke klien, disebut sebagai kualitas kerangka kerja. Dimungkinkan untuk menilai kualitas suatu sistem menggunakan fungsionalitas, ketergantungan, kemampuan beradaptasi, kualitas data, portabilitas, integrasi, dan tingkat sistem informasi. Komponen dalam teknologi tiga hal berikut (Akbar & Mukhtar, 2019).

Kualitas sistem (system quality) yakni Metrik sistem informasi, seperti fitur sistem dan desain antarmuka pengguna. Misalnya, akan sangat ideal jika fitur-fitur berikut tersedia: kemudahan penggunaan, kecepatan respons, ketersediaan diri, resistensi pengujian, penyesuaian, keamanan, dan bantuan teknis. Keterkaitan antara fitur sistem, seperti sistem dan kinerja antarmuka pengguna, dianggap sebagai ukuran kualitas sistem dalam sistem informasi lembaga layanan kesehatan. Satu atau lebih variabel atau kriteria yang dapat dievaluasi dalam kaitannya dengan kualitas sistem termasuk kecepatan respons, kegunaan, ketersediaan, kemampuan beradaptasi, dan keamanan (Ramadhani & Monalisa, 2017).

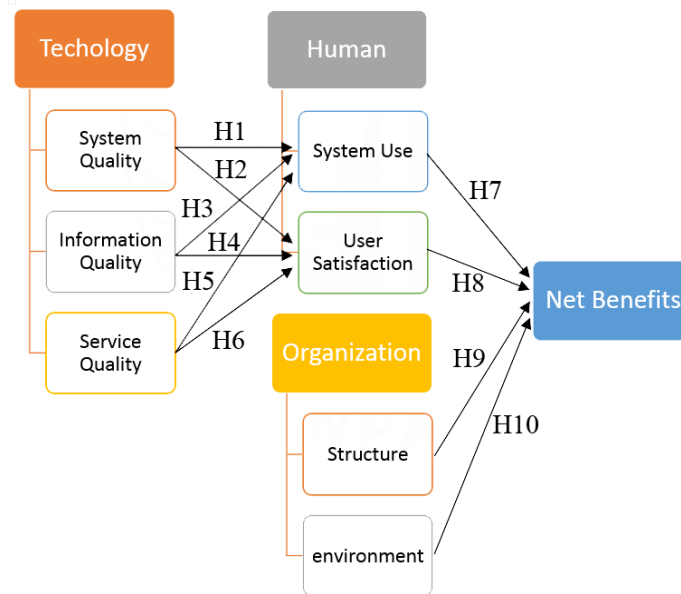
Kualitas informasi (information quality) yakni Kualitas informasi ditentukan oleh output sistem informasi. Faktor –faktor seperti kelengkapan, kebenaran, ketepatan waktu, kepuasan, dan kesesuaian, menentukan kualitas informasi. Prosedur pemrosesan informasi dan informasi yang dihasilkan sistem terkait. Ketersediaan, akurasi, ketepatan waktu, relevansi, konsistensi, tahan uji, prosedur input data, dan kualitas adalah semua persyaratan untuk kualitas informasi (Sri Kamala et al., 2018).

Kualitas layanan (service quality) yakni Kualitas layanan berfokus pada keseluruhan dukungan yang diterima oleh service provider atau teknologi. Penilaian umum penyedia dukungan teknologi atau sistem. Variabel kualitas layanan antara lain waktu respon, asuransi layanan, empati, ketergantungan, responsif, jaminan, bukti konkret, empati, layanan tindak lanjut, dan layanan pengelolaan perlu diperhitungkan (Tatipatta, 2019).

**Faktor Net Benefit pada HOT-FIT Model.** Dimensi ini mengidentifikasi dampak yang diberikan dari individu atau manusia dan organisasi. Dampak individu berhubungan dengan kinerja serta perubahan tugas pada pengguna seperti prestasi kerja, perubahan aktivitas kerja dan peningkatan produktivitas. Maka dari itu, Net Benefits pada dampak individual dapat dinilai dengan mengukur efisiensi, efektivitas, kualitas keputusan, pengaruh bekerja, dan pengurangan kesalahan. Sedangkan untuk menilai dampak organisasi dapat dinilai secara kuantitatif dan kualitatif. Penilaian secara kuantitatif diukur dengan pengurangan biaya dan meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan, sedangkan untuk kualitatif dapat diukur dari sisi kualitas dalam memberikan pelayanan. Net Benefit adalah keseluruhan keuntungan yang diperoleh saat mengimplementasikan sistem informasi (Jaya, 2018).

Memperjelas konsep penelitian ini mengenai Pelayanan Publik dengan inovasi Digital, Human, Organization dan Technology, maka dapat diterangkan dengan kerangka pemikiran seperti **Gambar 4**.





**Gambar 4.** Model Penelitian

- H1: System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap System Use.  
 H2: System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction.  
 H3: Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap System Use.  
 H4: Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction.  
 H5: Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap System Use.  
 H6: *Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction.*  
 H7: System Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefit  
 H8: User Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefit.  
 H9: Organization Structure berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefit  
 H10: Organization Environment berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefit

## METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bank Negara Indonesia (BNI) cabang Renon, Denpasar, Provinsi Bali. Pemilihan Bank BNI cabang Renon Denpasar menjadi lokasi penelitian dikarenakan Bank BNI Cabang Renon sudah menerapkan Mesin digital Customer Service yaitu DigiCS, dimana saat ini pergerakan digitalisasi memberikan dampak yang memudahkan pelanggan atau nasabah dalam bertransaksi serta Bank BNI juga menjadi bank yang kuat dalam daya saing dengan memiliki terobosan – terobosan pelayanan ke arah digital

Teknik Pengambilan sampel diambil menggunakan *accidental sampling*, yaitu dengan memilih nasabah Bank BNI cabang Renon yang di temui di lokasi penelitian selama penelitian ini berlangsung hingga memenuhi jumlah responden. Kuisisioner disebarakan selama 19 hari kerja yang di mulai pada tanggal 31 Januari sampai dengan 24 Februari 2023. Dari total sebaran link kuisisioner, sebanyak 137 kuisisioner yang terdata atau di isi oleh responden. Diantaranya kuisisioner tersebut, yang terisi secara lengkap sebanyak 134 dan sisanya 3 kuisisioner tidak lengkap.



**Tabel 1.** Dekriptif Responden Penelitian

	Deskriptif	Jumlah	persen
Jenis	Laki-laki	70	52,230
Kelamin	Perempuan	64	47,770
Usia	Kurang dari 19 tahun	3	2,230
	20-25 tahun	57	42,540
	26-35 tahun	53	39,550
	36-45 tahun	19	14,180
	46-50 tahun	2	1,500
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	14	10,440
	Pelajar/ Mahasiswa	31	23,130
	Karyawan Swasta	59	44,030
	PNS	9	6,720
	Lainnya	2	1,500
Domisili	Denpasar Utara	26	19,400
	Denpasar Selatan	42	31,340
	Denpasar Timur	29	21,650
	Denpasar Barat	24	17,910
	Luar Denpasar	13	9,700

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan data **Tabel 1**, dapat diketahui bahwa pada tabel data jenis kelamin, diketahui bahwa walaupun jenis kelamin pria lebih banyak dibandingkan wanita pada responden nasabah BNI Cabang Renon, tetapi pembagiannya hampir merata atau proporsional. Dari segi umur responden, nasabah BNI Cabang Renon didominasi oleh nasabah yang memiliki usia produktif untuk melakukan kegiatan finansial. Pernyataan isian pada kuisioner juga mendata mengenai pekerjaan responden yang ditemukan mayoritas responden nasabah BNI Renon bekerja sebagai karyawan swasta dibandingkan dengan pekerjaan lainnya. Sedangkan pada bagian tabel Domisili Responden ditempati oleh Kota Denpasar sebagai kota yang aktifitas perekonomiannya tertinggi. Krena selain sebagai Ibu Kota Provinsi Bali, sudah tentu karena masyarakat Denpasar adalah responden yang mobilitasnya berada pada tempat atau lokasi penelitian.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik penyebaran angket kepada responden dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang terstruktur dan tertulis, dimana pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat tertutup dan terbuka sesuai dengan tujuan penelitian untuk dijawab tertulis oleh responden (Sugiyono, 2018).

## HASIL PENELITIAN

**Covergent Validity.** Sesuai dengan kriteira pada outer model, bahwa analisis validitas dalam metode PLS terdiri dari uji validitas konvergen dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan pada *loading factor*.

**Tabel 2.** Loading Factor Analisis

Item	Environment	Information Quality	Net Benefits	Service Quality	Sturcture	System Quality	System Use	User Satisfaction
EN1	0,801							
EN2	0,759							
EN3	0,974							
IQ1		0,821						



IQ2	0,734			
IQ3	0,918			
IQ4	0,891			
NB1		0,871		
NB2		0,922		
NB3		0,922		
SEQ				
1			0,906	
SEQ				
2			0,928	
SEQ				
3			0,957	
SEQ				
4			0,919	
ST1				0,958
ST2				0,952
ST3				0,954
SQ1				0,915
SQ2				0,911
SQ3				0,944
SU1				0,954
SU2				0,951
SU3				0,937
US1				0,961
US2				0,975
US3				0,960

Sumber: Ouput Smart PLS 3.2

**Tabel 2** menggambarkan besarnya korelasi antar setiap indikator dengan konstruk. Nilai *loading factor* lebih dari 0.700. Dari total 27 indikator, hanya ada 1 indikator yang gugur yaitu indikator SQ4 dan sisanya yaitu 26 indikator dinyatakan valid dan dapat mengukur konstruk yang dibentuknya. Dengan demikian, tingkat validitas konvergen yang tinggi dalam delapan (8) variabel yang mencerminkan indikator reflektif ini telah terkonfirmasi secara validitas.

**Discriminat Validity.** Untuk melihat validitas diskriminan, sebagai salah satu kriteria uji pada validitas indikator adalah dengan dengan melihat besaran nilai pada *cross loading* atau dengan cara lainnya yaitu membandingkan nilai *square root of average variance extracted* setiap variabel laten dengan korelasi antar variabel laten dalam model, nilai *square root of average variance extracted* variabel laten harus lebih besar dari korelasi seluruh variabel laten lainnya. Hasil pengujian ini ditampilkan pada Kriteria Fornell-Lacker setelah melakukan proses PLS Algorhythm. **Tabel 3** menampilkan bahwa seluruh akar AVE dari masing - masing konstruk lebih besar dari pada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Hal ini membuktikan bahwa setiap konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas diskriminan.

**Tabel 3.** Fornell-Lacker Criterion analysis

Variable	Environment	Information Quality	Net Benefits	Service Quality	Sturcture	System Quality	System Use	User Satisfaction
Environment	0,850							
Information Quality	0,081	0,868						
Net Benefits	0,085	0,825	0,906					
Service Quality	0,075	0,844	0,874	0,971				



Structure	0,087	0,796	0,717	0,753	<b>0,955</b>			
System Quality	0,048	0,836	0,844	0,904	0,715	<b>0,923</b>		
System Use	0,070	0,814	0,870	0,928	0,721	0,905	<b>0,948</b>	
User Satisfaction	0,104	0,815	0,881	0,851	0,648	0,845	0,873	<b>0,966</b>

Sumber: Ouput Smart PLS 3.2

**Composite Reability.** Dalam mengukur reabilitas suatu indikator terhadap variabel yang dibentuknya dapat dinyatakan dengan melihat nilai Composite reliability yaitu mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. *Composite reliability* lebih baik dalam mengukur *internal consistency* dalam SEM karena *Composite reliability* tidak mengasumsikan kesamaan *boot* dari setiap indikator. Konstruk dinyatakan *reliable* jika nilai *composite reliability* diatas 0,700.

**Tabel 4.** Reability Analysis

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Environment	0,871	2,238	0,885	0,723
Information Quality	0,866	0,897	0,908	0,712
Net Benefits	0,890	0,898	0,932	0,820
Service Quality	0,946	0,949	0,961	0,861
Sturcture	0,951	0,959	0,969	0,911
System Quality	0,913	0,919	0,945	0,852
System Use	0,943	0,944	0,964	0,898
User Satisfaction	0,964	0,964	0,976	0,932

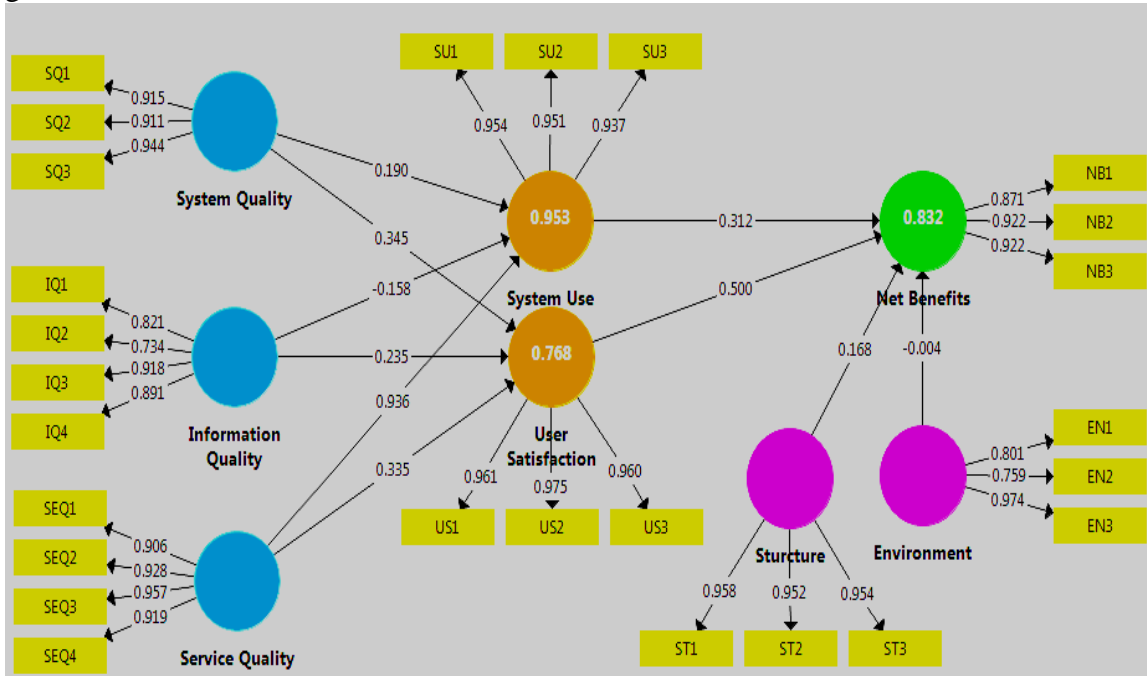
Sumber: Ouput Smart PLS 3.2

Dari **Tabel 4**, kita dapat membuktikan nilai reliabilitas komposit dari Variabel *Environment* (0,885), *Information Quality* (0,908), *Net Benefits* (0,932), *Service Quality* (0,961), *Structure* (0,969) *System Quality* (0,945), *System Use* (0,964) dan *User Satisfaction* (0,976). Singkatnya, delapan (8) variabel dengan dalam penelitian ini telah menunjukkan nilai komposit reabilitas yang telah sesuai dan memenuhi kriteria.

**Cronbachs Alpha ( $\alpha$ ).** Selain komposit reabilitas, uji lainnya yang menunjukkan nilai reabilitas dari suatu konstruk adalah dengan melihat nilai *Cronbach's alpha*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk. Kriteria *Cut of* nilai *Cronbach alpha* ( $\alpha$ ) yang ditampilkan pada hasil olah data Smart PLS harus lebih besar dari 0,700. Nilai *Cronbach's alpha* pada **Tabel 4** menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai diatas 0,700 yang menyatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang layak untuk dianalisis. Adapun nilainya adalah Variabel *Environment* (0,871), *Information Quality* (0,866), *Net Benefits* (0,890), *Service Quality* (0,946), *Sturcture* (0,951) *System Quality* (0,913), *System Use* (0,943) dan *User Satisfaction* (0,964). Cronbach alpha terkecil ditemukan pada konstruk *Information Quality* (IQ) dengan nilai sebesar 0,866 sedangkan nilai Cronbach alpha terbesar ditemukan pada variabel *User Satisfaction* (US) dengan nilai sebesar 0,964.



**Hasil Analisis Model Struktural (Inner Model). PLS Algorithm.** Loading Factor, Akar AVE, Composit Reability dan Cronbach's alpha diatas mengukur ketentuan nilai validitas dan reliabilitas suatu variabel. Prinsip nilai tersebut merupakan pokok dari Uji Model Pengukuran / outer model (Reabilitas dan Validitas), model tersebut dapat di lihat pada output PLS Algorithm untuk melihat skema model pengukuran yang lengkap pada gambar 6 dibawah ini.



**Gambar 5.** PLS Algorithm

Sumber: Ouput Smart PLS 3.2

Terlihat pada **Gambar 5** adalah Hasil model struktural (Inner Model) yang menyatakan bahwa semua indikator dari pembentuk variabel mempunyai loading factor yang memenuhi syarat yaitu diatas 0,700. Hal ini dapat dilihat pada seluruh panah yang mengarah pada indikator masing-masing variabel. Sedangkan Angka yang ada pada tengah variabel adalah nilai nilai R Square ( $R^2$ ). Information Quality (IQ), Service Quality (SEQ), System Quality (SQ), Structure (ST) dan Environment (EN) tidak memiliki nilai R Square ( $R^2$ ), kelima variabel tersebut merupakan variabel independen atau konstruk bebas yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya dalam penelitian ini. Maka dari itu, untuk membuat prediksi yang berkaitan dengan korelasi antara variabel, model struktural (inner model), dalam hal ini, PLS-SEM, dapat dievaluasi dari nilai Square ( $R^2$ ) untuk setiap variabel independen sebagai kekuatan untuk memprediksi pada model struktural.

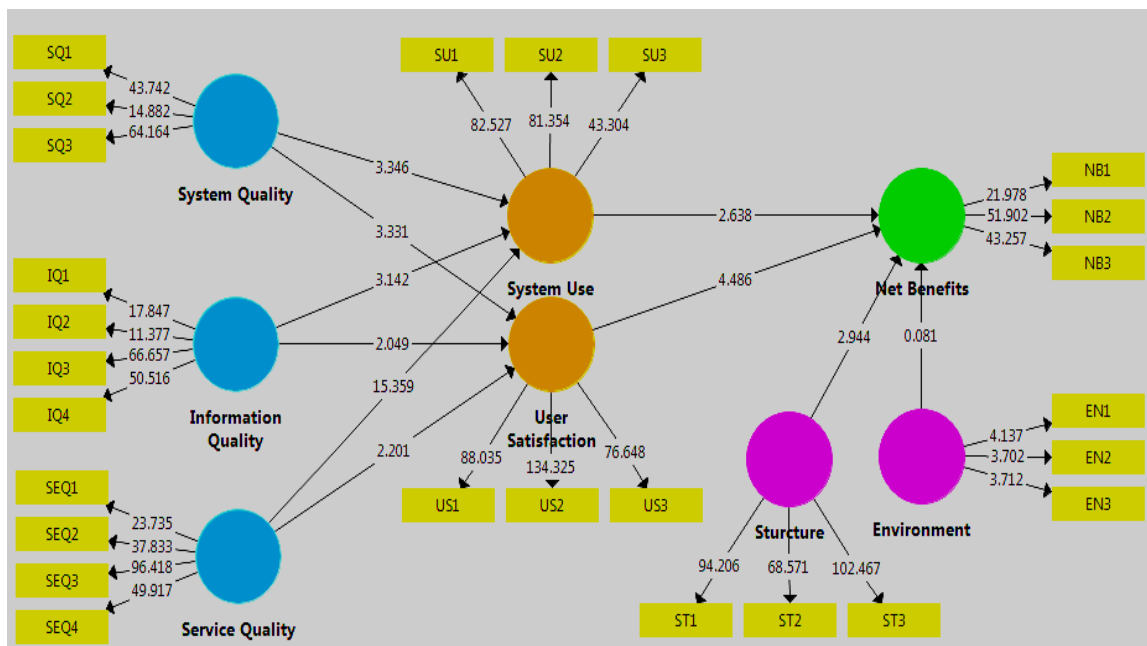
Akibatnya, varian dalam model dapat dibuktikan dengan nilai  $R^2$  yang berasal dari variabel lain. Model ini hanya menjelaskan 76,800 persen dari varian untuk User Satisfaction, menjelaskan 95,300 persen untuk System Use dan 83,200 persen untuk Net Benefits. Oleh karena itu, kita dapat mengklarifikasi bahwa nilai-nilai dari  $R^2$  pada ketiga variabel tersebut adalah substantial.

**Goodnes of fit.** Penilaian *goodness of fit* diketahui dari nilai Q-Square. Nilai Q-Square memiliki arti yang sama dengan coefficient determination (R-Square) pada analisis regresi, dimana semakin tinggi Q-Square, maka model dapat dikatakan semakin baik atau semakin fit dengan data (Haryono, 2017). Adapun hasil perhitungan nilai Q-Square adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Q\text{-Square} &= 1 - [(1 - R^2_1) \times (1 - R^2_2) \times (1 - R^2_3)] \dots\dots\dots (1) \\
 &= 1 - [(1 - 0,768) (1 - 0,953) \times (1 - 0,832)] \\
 &= 1 - (0,232 \times 0,047 \times 0,168) \\
 &= 1 - 0,00183187 \\
 &= 0,998
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai Q-Square sebesar 0,998. Hal ini menunjukkan besarnya keragaman dari data penelitian yang dapat dijelaskan oleh model penelitian adalah sebesar 99,800 persen. Sedangkan sisanya sebesar 0,200 persen dijelaskan oleh faktor lain yang berada di luar model penelitian ini. Dengan demikian, dari hasil tersebut maka model penelitian ini dapat dinyatakan telah memiliki goodness of fit yang sangat baik.

**Bootstrapping / Resampling.** Model Struktur hasil *bootstrapping* dapat di lihat pada **Gambar 6** dibawah ini.



**Gambar 6.** Bootstrapping  
 Sumber: Ouput Smart PLS 3.2

Setelah hasil analisis Outer model menyatakan bahwa konstruk dalam penelitian sudah valid dalam hal validitas dan reabilitas, lalu juga sangat baik dalam *goodness of fit* pemodelan. Maka untuk tahap analisis selanjutnya dapat dilakukan dengan uji Hipotesis untuk melihat hubungan antar variabel. Sebelum melakukan Uji Hipotesis, dalam program Smart PLS 3.2 harus melakukan signifikansi statistik dari koefisien jalur dengan "Ops *Bootstrapping*" agar memungkinkan kita untuk mendapatkan dan menghitung nilai-t. Opsi bootstrap adalah pendekatan lain yang nonparametrik untuk menentukan akurasi estimasi PLS. Opsi atau tahapan ini memproyeksikan jumlah responden kita dengan sistem resampling untuk melihat distribusi yang bebas dalam kaitanya dengan sampel penelitian.

Dengan demikian, kasus adat data yang diperoleh dan ditetapkan menjadi 134 responden akan diresampling menjhadi lebih banyak lagi sebelum dilakukan tahapan uji hipotesis. Jumlah sampel *bootstrap* ditetapkan menjadi 500 sesuai dengan settiangan



default program Smart PLS 3.2. hal ini dilakukan untuk mengevaluasi signifikansi estimasi parameter penelitian.

**Tabel 5.** Menguji Hipotesis penelitian

Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	Result of Hypothesis path
System Quality -> System Use	0,190	0,195	0,057	3,346	<b>0,001</b>	Diterima
System Quality -> User Satisfaction	0,345	0,354	0,104	3,331	<b>0,001</b>	Diterima
Information Quality -> System Use	0,158	0,166	0,050	3,142	<b>0,002</b>	Diterima
Information Quality -> User Satisfaction	0,235	0,225	0,115	2,049	<b>0,041</b>	Diterima
Service Quality -> System Use	0,936	0,938	0,061	15,359	<b>0,000</b>	Diterima
Service Quality -> User Satisfaction	0,335	0,337	0,152	2,201	<b>0,028</b>	Diterima
System Use -> Net Benefits	0,312	0,303	0,118	2,638	<b>0,009</b>	Diterima
User Satisfaction -> Net Benefits	0,500	0,504	0,111	4,486	<b>0,000</b>	Diterima
Sturcture -> Net Benefits	0,168	0,174	0,057	2,944	<b>0,003</b>	Diterima
Environment -> Net Benefits	-0,004	-0,019	0,046	0,081	<b>0,935</b>	Ditolak

Sumber: Ouput Smart PLS 3.2

**Tabel 5** menjelaskan hal-hal berikut; Pertama menunjukkan bahwa pengaruh *System Quality* terhadap System Use dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,190 persen dan nilai T Satatistik sebesar 3,346 persen lebih besar dari 2,580 persen ( $\alpha$  sebesar 0,010 persen; two-sided test) artinya adanya pengaruh yang signifikan System Quality terhadap System Use pada nasabah Bank BNI cabang Renon. Koefisien jalurnya menunjukkan bahwa *System Quality* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *System Use*.

Adanya pengaruh positif yang signifikan variabel *System Quality terhadap System Use*. Maka semakin tinggi Kualitas *Istsmen* atau Teknologi dari Mesin Digi Cs Bank BNI cabang Renon, maka semakin tinggi juga mobilitas penggunaan mesin tersebut yang digunakan oleh nasaban bank BNI. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem atau teknologi suatu perusahaan dalam perbankan dapat memudahkan dan menarik nasabah untuk dapat menggunakannya, tingginya kualitas sistem justru tidak mengecilkan niat nasabah untuk ingin tau akan manfaat apa yang akan diperoleh jika menggunakannya.

Kedua menunjukkan bahwa pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction* dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,345 persen dan nilai T Satatistik sebesar 3,331 persen lebih besar dari 2,580 persen ( $\alpha$  sebesar 0,010 persen; two-sided test) artinya adanya pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction* pada nasabah BNI Kantor Cabang Renon dalam menggunakan Mesin Digi CS. Koefisien jalurnya menunjukkan bahwa *System Quality* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction*. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas suatu sistem atau teknologi dalam pelayanan perbankan dapat membuat nasabah semaikin puas terhadap apa yang di inginkan. Ekspetasi nasabah cukup berbanding lurus dengan kenyataan apa yang nasabah dapatkan dalam pelayanan yang diberikan oleh mesin Digi CS.

Ketiga menunjukkan bahwa pengaruh *Information Quality* terhadap *System Use* dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,158 persen dan nilai T Satatistik sebesar 3,142 persen



lebih besar dari 2,580 persen ( $\alpha$  sebesar 0,010 persen; two-sided test) artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan *Information Quality* terhadap *System Use* nasabah BNI Kantor Cabang Renon dalam menggunakan mesin Digi CS. Koefisien jalurnya menunjukkan bahwa pengaruh *Information Quality* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *System Use*.

Adanya pengaruh positif yang signifikan *Information Quality* terhadap *System Use*, maka semakin tinggi kualitas informasi yang diterima oleh nasabah, maka semakin tinggi pula Penggunaan atau System use dari mesin tersebut. Sebaliknya, semakin sedikit informasi yang diterima oleh nasabah mengenai manfaat Mesin *Digi Cs*, maka semakin rendah pula penggunaan sistem tersebut oleh nasabah. Informasi awal yang diterima oleh nasabah adalah awal dari ketertarikannya dalam menggunakan suatu produk dari usaha perbankan.

Keempat menunjukkan bahwa pengaruh *Information Quality* terhadap User satisfaction dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,235 persen dan nilai T Statistik sebesar 12,049 persen lebih besar dari 1,960 persen ( $\alpha$  sebesar 0,050 persen; two-sided test) artinya ada pengaruh positif yang signifikan *Information Quality* terhadap User satisfaction pada nasabah Bank BNI cabang Renon dalam menggunakan mesin Digi CS. Koefisien jalurnya menunjukkan bahwa *Information Quality* memberikan pengaruh positif terhadap User satisfaction.

Pengaruh positif dan signifikan *Information Quality* terhadap User satisfaction. Artinya semakin tinggi kualitas informasi suatu produk digital, maka akan tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan produk atau mesin perbankan tersebut. Nasabah merasa bahwa kualitas informasi yang sesuai dengan apa yang diberikan oleh teknologi mesin Digi CS sudah sesuai dan bermanfaat bagi penggunaannya. Hal ini menyatakan bahwa ketepatan dan kegunaan fungsi mesin Digi CS telah sesuai dengan kualitas informasi yang diberikan kepada nasabah.

Kelima menunjukkan bahwa pengaruh *Service Quality* terhadap *System Use* dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,936 persen dan nilai T Statistik sebesar 15,359 persen lebih besar dari 2,580 persen ( $\alpha$  sebesar 0,010 persen; two-sided test) artinya ada pengaruh positif yang signifikan *Service Quality* terhadap *System Use* pada nasabah BNI Kantor Cabang Renon dalam menggunakan mesin Digi CS. Koefisien jalurnya menunjukkan bahwa *Service Quality* memberikan pengaruh positif terhadap *System Use*.

Adanya pengaruh positif dan signifikan *Service Quality* terhadap *System Use*. Hal ini menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan atau *Service Quality* dari suatu produk atau layanan perbankan yaitu mesin *Digi CS*, maka semakin tinggi pula penggunaan mesin tersebut dalam melakukan kegiatan transaksi finansial perbankan yang dilakukan oleh nasabah BNI Kantor Cabang Renon.

Keenam menunjukkan bahwa pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,335 persen dan nilai T Statistik sebesar 2,201 persen lebih besar dari 1,960 persen ( $\alpha$  sebesar 0,050 persen; two-sided test) artinya ada pengaruh positif yang signifikan *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* pada nasabah Bank BNI cabang Renon dalam menggunakan mesin *Digi CS*. Koefisien jalurnya menunjukkan bahwa *Service Quality* memberikan pengaruh positif terhadap *User Satisfaction*.

Pengaruh positif dan signifikan *Service Quality* terhadap User Satisfaction. Hal ini menyatakan bahwa tingginya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Cabang Renon akan berdampak pada semakin puasnya nasabah bank tersebut terhadap seluruh pelayanan dan produk yang ditawarkan. Kualitas pelayanan merupakan faktor vital dari semua usaha jasa pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen atau pelanggannya.



Ketujuh menunjukkan bahwa pengaruh *System Use* terhadap *Net Benefit* dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,312 persen dan nilai T Statistik sebesar 2,638 lebih besar dari 2,580 persen ( $\alpha$  sebesar 0,010 persen; two-sided test) artinya ada pengaruh positif yang signifikan *System Use* terhadap *Net Benefit* pada nasabah BNI Kantor Cabang Renon dalam menggunakan mesin *Digi CS*. Koefisien jalurnya menunjukkan bahwa *System Use* memberikan pengaruh positif terhadap *Net Benefits*.

Adanya pengaruh positif dan signifikan *System Use* terhadap *Net Benefit*. Hal ini menyatakan bahwa semakin tinggi dan sering nasabah Bank BNI cabang Renon menggunakan mesin *Digi Cs*, maka banyak pula manfaat yang akan diterima. Secara keseluruhan, responden yakni nasabah BNI Kantor Cabang Renon yakin bahwa menggunakan mesin *Digi CS* sangat bermanfaat dan memundahkan mereka dalam melakukan transaksi yang lebih cepat dan efisien.

Kedelapan menunjukkan bahwa pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Net Benefit* dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,500 persen dan nilai T Statistik sebesar 4,486 persen lebih besar dari 2,580 persen ( $\alpha$  sebesar 0,010; two-sided test) artinya ada pengaruh positif yang signifikan *User Satisfaction* terhadap *Net Benefit* pada nasabah Bank BNI cabang Renon dalam menggunakan mesin *Digi CS*. Koefisien jalurnya menunjukkan bahwa *User Satisfaction* memberikan pengaruh positif terhadap *Net Benefits*.

Adanya pengaruh positif dan signifikan *User Satisfaction* terhadap *Net Benefit*. Hal ini menyatakan bahwa semakin puas nasabah dalam menggunakan mesin *Digi CS*, maka akan memberikan manfaat yang signifikan terhadap ke butuhan sehari – hari nasabah dalam bertransaksi perbankan. Tentunya nasabah merasa sangat bermanfaat dan puas dalam menggunakan mesin *Digi CS* sebagai media pengganti pelayanan bank secara konvensional. Hasil pengujian hipotesis kesembilan menunjukkan bahwa pengaruh *Structure* terhadap *Net Benefit* dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,168 persen dan nilai T Statistik sebesar 2,944 persen lebih besar dari 2,580 persen ( $\alpha$  sebesar 0,010 persen; two-sided test) artinya ada pengaruh positif yang signifikan *Structure* terhadap *Net Benefit* pada nasabah Bank BNI cabang Renon dalam menggunakan mesin *Digi CS*. Koefisien jalurnya menunjukkan bahwa *Structure* memberikan pengaruh positif terhadap *Net Benefits*.

Kesembilan menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan *Structure* terhadap *Net Benefit*. Hal ini menyatakan bahwa mesin *Digi Cs* yang menjadi alternative atau produk baru dari Bank BNI cabang Renon merupakan terobosan yang sangat tepat guna. Hal ini dapat menimbulkan peningkatan kinerja Bank BNI, dengan demikian manfaat yang didapat oleh nasabah bisa lebih maksimal. Indeks kepuasan nasabah akan meningkat dan tentunya akan meningkatkan kualitas dari Bank BNI itu sendiri.

Kesepuluh menunjukkan bahwa pengaruh *Environment* terhadap *Net Benefit* dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,004 persen dan nilai T Statistik sebesar 0,081 persen lebih kecil dari 1,960 persen ( $\alpha$  sebesar 0,050 persen; two-sided test) artinya tidak ada pengaruh *Environment* terhadap *Net Benefit* pada pada nasabah Bank BNI cabang Renon dalam menggunakan mesin *Digi CS*.

Jadi, mengacu pada *inner model*, lima dari enam koefisien jalur secara statistik signifikan. Peneliti memahami bahwa ketika nilai-t empiris yang dihasilkan di atas 1,960 persen, kita dapat mengasumsikan bahwa koefisien jalur berbeda secara signifikan dari 0 pada tingkat signifikansi 5 persen ( $\alpha$  sama dengan 0,050 persen). Nilai t yang kritis untuk tingkat signifikansi 1 persen ( $\alpha$  sama dengan 0,010) memiliki probabilitas kesalahan 2,580 persen.





## DISKUSI

Berdasarkan hasil penelitian dan uji hipotesis yang dilakukan, ditemukan tidak adanya pengaruh *Environment* terhadap *Net Benefit*. Hal ini menyatakan bahwa faktor lingkungan tidak mempengaruhi atau memberikan manfaat kepada nasabah yang menggunakan mesin *Digi CS* itu sendiri. Penelusuran lebih lanjut di lokasi penelitian bahwa nasabah enggan untuk pertama kali menghampiri mesin *Digi CS* tersebut. Nasabah cenderung tertuju kepada mesin lainnya yang sudah familiar seperti mesin ATM, akan tetapi beberapa nasabah juga menyatakan keingintahuan terhadap mesin tersebut tetapi pendampingan oleh petugas terkadang tidak selalu ada. Hal ini menyebabkan berkurangnya ketertarikan nasabah terhadap mesin *Digi CS* tersebut.

Beberapa Implikasi dalam penelitian dibagi menjadi tiga bagian, yakni: (1). Implikasi teoritis, Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan seperti paparan diatas, maka pengujian yang dilakukan terhadap teori yang di pakai yaitu *Human-Organization-Technology (HOT)-FIT-Model* digeneralisasi masih memiliki pengaruh yang positif dan signifikan serta keterkaitan satu sama lain. Hal ini dinyatakan pada kuatnya nilai *R-Square* pada hubungan korelasi antar variabel. Dengan demikian pemodelan dalam penelitian ini masih kongkrit dan relevan, (2). Implikasi Praktis, Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh BNI Kantor Cabang Renon untuk dapat memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi financial dengan menggunakan mesin *Digi CS*. Faktor utama dari implikasi teoritis penelitian ini bisa digunakan oleh Bank BNI cabang Renon untuk dapat memertahankan dan mengembangkan unsur Teknologi dan Manusia yang sudah cukup baik. Tetapi perlu di perhatikan lebih cermat mengenai faktor organisasi, dimana variabel lingkungan masih menjadi hambatan nasabah dalam memanfaatkan mesin *Digi Cs* dalam melakukan kegiatan financial mereka, dan (3). Implikasi Kebijakan, Dalam kaitannya dengan kebijakan, maka perlu adanya kebijakan – kebijakan lebih kongkrit dari pemerintah yang dapat meningkatkan ruang lingkup dari Jasa Perbankan dalam meningkatkan dan mengembangkan usahanya. Adopsi Teknologi informasi dan unsur pendukungnya yaitu Manusia dan Organisasi harus diiringi dengan adanya kebijakan yang jelas, tidak tumpang tindih serta fluktuatif mengikuti perkembangan teknologi. Terciptanya mesin *Digi Cs*, atau *Digital Customer Service Machine* secara otomatis juga perlu dikasi untuk melihat fungsi dan kegunaannya tidak melampaui aturan dari pemerintah mengenai kebijakan yang berlaku. Hal ini dapat mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan di dunia perbankan.

Penelitian ini bertolak belakang (kontra) dengan penelitian sebelumnya oleh (Ariantoro, 2021), (Yani et al., 2022) dan (Kodoati & Hartomo, 2022) menyatakan *Environment* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Net Benefit*. Tetapi penelitian ini sejalan (pro) dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Akbar & Mukhtar, 2019) yang menyatakan bahwa *Environment* tidak memiliki pengaruh terhadap *Net Benefit*.

Panduan Untuk Penelitian Mendatang dapat diberikan beberapa saran yang sekiranya dapat meningkatkan perilaku investasi milenial dalam melakukan investasi di pasar modal yaitu, (1). Perlu adanya penelitian yang tidak hanya tertuju kepada mesin *Digi Cs* saja tetapi seluruh rangkaian produk digital dari BNI secara keseluruhan agar dapat lebih luas di analisis mengenai manfaat dari seluruh produk digital BNI secara keseluruhan dari Nasabahnya, (2). Perlu adanya penelitian lainnya dengan produk yang serupa yang di lakukan di bank lainnya, sebagai bahan komparasi untuk melihat apakah animo masyarakat meningkat melakukan transaksi finansial dengan menggunakan mesin otomatis tersebut, (3). Perlu dilakukan kepada BNI cabang lainnya yang memiliki jasa atau produk *Digi Cs*



yang sama agar bisa di generalisasi untuk suatau wilayah seperti kota atau Kabupaten atau Provinsi, dan (4). Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk mereplikasi penelitian serupa dengan menambah variabel serta menambah indikator pada masing-masing variabel, yang diduga dapat mempengaruhi perilaku nasabah dalam menggunakan mesin atau teknologi perbankan lainnya.

## KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan pembahasan seperti paparan dalam bab IV diatas, maka dapat disimpulkan bahwa model Human-Organization-Technology (HOT)-FIT dalam penelitian ini memiliki hubungan yang kuat antara ketiga unsurnya yaitu Manusia, Organisasi dan Teknologi yang mempengaruhi terhadap penerimaan manfaat (net benefits). Seluruh variabel dalam unsur Teknologi yaitu Kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), dan kualitas layanan (service quality) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dari unsur manusia yaitu penggunaan sistem (system use) dan kepuasan pengguna (user satisfaction). Unsur dari Manusia ini juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat yang diterima (net benefits). Sedangkan pada unsur Organisasi, variabel struktur Organisasi memiliki opengaruh yang positif dan signifikan terhadap net benefits, tetapi tidak pada variabel lingkungan (environment) yang tidak memiliki pengaruh terhadap penerimaan manfaat (net Benefits).

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R., & Mukhtar, M. (2019). Evaluasi E-Tracer Study Menggunakan HOT (Human-Organization-Technology) Fit Model. *Jurnal JTik (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 3(2), 46. <https://doi.org/10.35870/jtik.v3i2.86>.
- Amiruddien, M., Widodo, A. P., & Isnanto, R. R. (2021). Evaluasi Tingkat Penerimaan Sistem Manajemen Aset Menggunakan Metode HOT-FIT. *J. Sistem Info. Bisnis*, 11(2), 87–96. <https://doi.org/10.21456/vol11iss2pp87-96>.
- Ayuardini, M., & Ridwan, A. (2019). Implementasi Metode HOT FIT Pada Evaluasi Tingkat Kesuksesan Sistem Pengisian KRS Terkomputerisasi. *Faktor Exacta*, 12(2), 122. <https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v12i2.3639>.
- Bayu, D. J. (2020). *Layanan Perbankan Digital Makin Sering Digunakan saat Pandemi*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/18/layanan-perbankan-digital-makin-sering-digunakan-saat-pandemi>.
- Hartanto, M., & Lestara, P. G. P. (2020). *Evaluating The Implementation Of Bca Mobile Banking Using Hot-Fit Model*. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 101(5), 160–168. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2020-05.17>.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan Amos, Lisrel Dan PLS*. Jakarta: Luxima.
- Kodoati, K. S., & Hartomo, K. D. (2022). Evaluasi Keberhasilan F-Learn Menggunakan Human Organization Technology (HOT) Fit Model pada Universitas Kristen Satya Wacana. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(3), 2096–2111. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i3.2201>.
- Lestariningsih, T., Artono, B., & Afandi, Y. (2020). Evaluasi Implementasi E-learning Dengan Metode Hot Fit Model. *Innovation in Research of Informatics (INNOVATICS)*, 2(1), 22–27. <https://doi.org/10.37058/innovatics.v2i1.1342>.



- Menara Indonesia. (2022, March 18). *Buka Rekening BNI Kini Hanya Lima Menit Lewat Mesin ATM DigiCS*. <https://Menaraindonesia.Com/>. <https://menaraindonesia.com/2022/03/18/buka-rekening-bni-kini-hanya-lima-menit-lewat-mesin-atm-digics/>.
- Mulyadi, D., & Choliq, A. (2019). Penerapan Metode Human Organization Technology (HOT-Fit Model) Untuk Evaluasi Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Persediaan (SIDIA) Di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor. *Teknois: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains*, 7(2), 1–12. <https://doi.org/10.36350/jbs.v7i2.23>.
- Setyani, A. F., Widjanarko, B., & Agushyana, F. (2019). Management Of Hospital Customer Complaint With E-Complaint. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 8(2), 129–137. <https://doi.org/10.18196/jmmr.8298>.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Suandari, P.V.L., Kusworo Adi, Chriswardani Suryawati. (2019). Evaluasi Implementasi Radiology Information System Picture Archiving And Communication System (RISPACS) Dengan Pendekatan Model HOT-FIT. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 1(1), 55-62, <https://doi.org/10.21456/vol9iss1pp55-62>.
- Tawar, Ari Fajar Santoso, Yolanda Sabrina Salma. (2022). Model HOT FIT Dalam Manajemen Sistem Informasi. *Jurnal Bincang Sains & Teknologi*, 1(2), 76-82. <https://doi.org/10.56741/bst.v1io2.144>.
- Yani, T., Wahyuni, R., & Devis, Y. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Logbook Menggunakan Model Human Organization Technology (HOT) Fit. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 4(3), 171–176. <https://doi.org/10.37034/jidt.v4i3.228>.
- Zonabogor.com. (2022, March 22). *Mengenal Apa Itu DigiCS BNI dan Daftar Lokasi DigiCS di Bogor*. <https://Zonabogor.Com/>. <https://zonabogor.com/mengenal-apa-itu-digics-bni-dan-daftar-lokasi-digics-di-bogor>.

