

HUBUNGAN NASABAH PENGGUNA APLIKASI TEKNOLOGI DAN KEPUASAN JASA PERBANKAN DENGAN NILAI-NILAI PENDIDIKAN IPS DI BANK PANIN

Yuni Shara Marantika¹, Suswandari², Moh. Balya Ali Sya'ban³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta, Indonesia

Email: ¹yuniramarantika@gmail.com, ²suswandari@uhamka.ac.id, ³ali_syaban@uhamka.ac.id

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara nasabah pengguna aplikasi teknologi dan kepuasan terhadap layanan perbankan yang dapat dianalisis dari perspektif ilmu pengetahuan sosial (IPS). Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data dengan metode survei. Peneliti menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasilnya menunjukkan bahwa nasabah pengguna aplikasi teknologi jasa perbankan dan kepuasan jasa perbankan terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap nilai-nilai pendidikan IPS. Dengan kata lain, nasabah pengguna aplikasi teknologi jasa perbankan dan kepuasan jasa perbankan secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai-nilai pendidikan IPS. Dalam uji koefisien determinasi yang telah diperoleh, dapat diketahui bahwa besarnya Adjusted R Square adalah 0,791=79,1%. Hal ini mengartikan bahwa pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 79,1% dan sebesar 28,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: aplikasi teknologi, kepuasan jasa perbankan, nilai-nilai pendidikan IPS

The Relationship Between Customers Using Technology Applications and Banking Service Satisfaction with Social Studies Education Values at Bank Panin

Abstract: *The objective of this research is to determine the customer relationship between technology application users and satisfaction with banking services which can be analyzed from a social science (IPS) perspective. This research uses a questionnaire to collect data using a survey method. Researchers used multiple linear regression analysis with the help of SPSS. The results show that customers who use banking service technology applications and satisfaction with banking services have a simultaneous and significant influence on the values of social studies education. In other words, customers using banking service technology applications and satisfaction with banking services together have a significant relationship with social studies education values. In the test, it is known that the coefficient of determination that has been obtained, can be obtained that the Adjusted R Square is 0.791=79.1%. This means that the influence of all independent variables on the dependent variable is 79.1% and 28.9% is influenced by other variables.*

Keywords: *technology applications, banking service satisfaction, social studies education values*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah membawa transformasi besar dalam dunia perbankan, mengubah cara layanan disajikan untuk menarik minat nasabah dalam mengadopsi penggunaan perbankan secara digital. Dua aplikasi utama teknologi, yaitu *mobile banking* dan *internet banking*, memberikan kemudahan akses, transaksi, dan interaksi dengan bank secara *online*. Ini tidak hanya memberikan kenyamanan bagi nasabah, tetapi juga menuntut bank-bank swasta untuk memahami secara mendalam dampak penggunaan aplikasi teknologi dalam memengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan mereka.

Teknologi dapat mengubah aturan permainan bagi layanan dengan cara yang mendasar. Menurut (Ghifari, 2017) teknologi ikut mewarnai dunia perbankan, kehadiran sistem daring yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi, memungkinkan untuk nasabah

mengambil uang dari kantor bank cabang yang berada di mana saja. Sistem ini dilengkapi dengan mesin-mesin anjungan tunai mandiri atau *automatic teller machine* (ATM).

Perkembangan teknologi sangat membantu suatu perbankan untuk memenuhi keinginan nasabah, sehingga perbankan memanfaatkan teknologi yang semakin maju untuk pengoperasian sebuah sistem. Kemajuan pesat dalam teknologi nirkabel dan penetrasi telepon seluler yang intensif telah memotivasi bank untuk menghabiskan anggaran besar untuk membangun sistem perbankan internet seluler (Yu, 2018).

Selama beberapa tahun terakhir ini bank memperkenalkan sistem perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya. Sekarang fasilitas layanan perbankan melalui jaringan internet bisa diakses selama 24 jam. Dengan adanya fasilitas *internet banking* maupun *mobile banking*, nasabah akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan. Karena nasabah dapat mengakses tanpa harus datang ke kantor cabang atau ATM (Ju, 2020). Layanan perbankan independen memungkinkan bank untuk menawarkan layanan hemat biaya kepada nasabah sehingga meningkatkan efektivitas layanan (Purwanto & Loisa, 2020).

Kepuasan nasabah merupakan faktor krusial yang berdampak pada loyalitas dan keminatan nasabah yang pada gilirannya memengaruhi kesuksesan bisnis perbankan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah, bank-bank berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik, menciptakan pengalaman positif, dan memahami kebutuhan nasabah. Dengan memanfaatkan data dan analisis, bank dapat memahami preferensi dan perilaku nasabah, memungkinkan mereka untuk memberikan layanan yang lebih personal dan relevan.

Selain teknologi, pendidikan juga memainkan peran penting dalam membentuk pemahaman dan perilaku nasabah terkait dengan layanan perbankan. Pendidikan adalah suatu proses yang melibatkan dimensi estetika, yakni pengalaman-pengalaman estetis memiliki peran penting dalam pembentukan pemahaman dan pengetahuan. (Eisner, 2015) menekankan pentingnya pendekatan seni dan estetika dalam pendidikan untuk membantu mengembangkan pemikiran kreatif dan kritis. Pendidikan dalam Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan literasi digital, pemahaman layanan perbankan, dan kemampuan pengambilan keputusan finansial nasabah. Menurut Sapriya (2017), IPS adalah perpaduan dari konsep-konsep ilmu sosial antara lain ekonomi, sejarah, geografi, sosiologi, dan kewarganegaraan. IPS juga merupakan pembelajaran ilmu sosial yang disederhanakan untuk pembelajaran di sekolah (Astawa, 2017).

Pendidikan IPS mempunyai peranan untuk sosialisasi dengan membantu siswa menjadi anggota masyarakat yang berguna dan efektif dalam pengambilan keputusan yang artinya membantu siswa mengembangkan keterampilan berpikir dan keterampilan akademis, sikap, dan nilai dengan membantu siswa dalam pengembangan dan menilai sendiri dalam hubungannya dengan kehidupan di lingkungan sekitarnya dan dalam kewarganegaraan yaitu membantu siswa menjadi warga negara yang baik (Isjoni, 2019). Dengan nasabah yang berasal dari beragam latar belakang dan tingkat pendidikan, pemahaman atas konsep-konsep IPS dapat beragam, sehingga perlu diperhatikan secara khusus dalam konteks perbankan.

Regulasi yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia juga memainkan peran penting dalam mengatur penggunaan teknologi oleh industri perbankan. Meskipun telah ada pedoman mengenai prosedur aplikasi teknologi, seperti *internet banking*, belum ada regulasi yang secara spesifik mengatur aspek operasional dari penerapan teknologi ini. Hal ini mendorong perkembangan layanan perbankan melalui teknologi guna memikat minat nasabah dan memperhatikan kemudahan penggunaan layanan.

Meskipun praktik *internet banking* telah diperkenalkan di Indonesia sejak medio 1999 oleh bank swasta nasional, tantangan keamanan tetap menjadi perhatian utama. Dengan meningkatnya penggunaan teknologi informasi dan persaingan yang semakin ketat antar bank, perlunya terus menerus melakukan edukasi kepada nasabah dan memperbarui sistem keamanan menjadi hal yang tidak terhindarkan.

Menurut Shaikh dan Karjaluoto (2015), *mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan menggunakan perangkat *mobile*, seperti ponsel pintar atau tablet, melalui aplikasi perbankan atau melalui *browser web mobile*. Sedangkan, menurut Deans (2005), *internet banking* adalah suatu sistem yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara elektronik melalui internet.

Dalam penelitian ini, fokus akan diberikan pada Bank Panin sebagai contoh dari bank yang memberikan layanan teknologi kepada nasabahnya dengan pengamanan yang ketat, khususnya dalam penggunaan *internet banking* atau *mobile banking*. Dengan menyediakan metode autentikasi ganda dan pengamanan tambahan, Bank Panin berupaya memastikan keamanan transaksi nasabah dan memberikan pengalaman pengguna yang aman dan nyaman dalam menggunakan layanan perbankan digital.

Hubungan antara nilai-nilai pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) dan penggunaan teknologi dalam layanan perbankan menjadi subjek perhatian yang kompleks. Persepsi dan preferensi nasabah terhadap teknologi dalam layanan perbankan dipengaruhi oleh faktor-faktor individual seperti latar belakang pendidikan, keyakinan, dan nilai-nilai pribadi. Pengertian yang lebih mendalam terhadap hubungan ini menjadi kunci bagi bank swasta untuk mengambil langkah-langkah yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan nasabah serta memaksimalkan pemanfaatan teknologi perbankan.

Penelitian ini memiliki relevansi strategis dalam konteks industri perbankan yang semakin kompetitif. Dengan pemahaman yang lebih baik terhadap preferensi dan kebutuhan nasabah, bank dapat meningkatkan kualitas layanan, mempertahankan nasabah yang ada, dan menarik nasabah baru. Preferensi nasabah dalam konteks pemasaran dapat diartikan sebagai pilihan atau kecenderungan yang dimiliki oleh konsumen terhadap produk, jasa, atau merek tertentu. Preferensi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kebutuhan, preferensi pribadi, pengalaman sebelumnya, dan pengaruh lingkungan. Dalam pembelian produk atau jasa, preferensi nasabah menjadi pertimbangan penting bagi perusahaan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang efektif (Simamora, 2014).

Pelayanan perbankan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah perasaan yang positif yang timbul ketika harapan seseorang terpenuhi (Kotler & Keller, 2020). Mereka merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan tidak hanya menciptakan hubungan yang kuat antara nasabah dan bank, tetapi juga memungkinkan bank untuk memahami harapan serta kebutuhan nasabah dalam jangka panjang. Dengan memaksimalkan pengalaman positif nasabah dan meminimalkan pengalaman negatif, maka bank dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kepuasan nasabah.

Pentingnya sudut pandang nasabah dalam merumuskan pelayanan bermutu menjadi penekanan utama dalam strategi bank. Dalam persaingan yang semakin ketat di industri perbankan Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci untuk memenangkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Memahami permintaan nasabah terhadap produk dan layanan adalah langkah penting dalam memajukan bank.

Layanan bermutu di dunia perbankan telah dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa penelitian yang ada, di antaranya Vy dan Tam (2021) mengenai pengujian keandalan kualitas layanan perbankan dengan studi kasus bank umum di Vietnam yang menyimpulkan bahwa dalam persaingan antarbank yang semakin ketat saat ini, peningkatan kualitas layanan menjadi landasan strategi bersaing bank untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Kumari dan Devi (2022) mengenai dampak *fintech* dan *blockchain* teknologi perbankan dan keuangan jasa yang menyimpulkan bahwa bank dan lembaga keuangan sedang mengalami transformasi besar-besaran untuk mengikuti perubahan teknologi digital.

Kedua penelitian di atas menggambarkan bahwa penggunaan teknologi dalam mendukung perkembangan, termasuk dunia perbankan berpengaruh untuk jalannya proses perbankan di dalam dunia yang modern ini. Satu hal yang tidak kalah penting dalam perkembangan teknologi di dunia perbankan adalah nilai-nilai sosial humanisme dalam menjalankan harmonisasi layanan perbankan untuk kepentingan nasabah dalam proses pelayanan. Berdasarkan paparan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan nasabah dengan penggunaan aplikasi teknologi mempengaruhi kepuasan terhadap layanan perbankan, dilihat dari nilai-nilai ajaran IPS seperti pemahaman hubungan sosial, ekonomi, geografi, dan politik yang dapat membantu menjelaskan fenomena tersebut.

METODE

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian survei (Arikunto, 2014; Sugiyono, 2015). Dalam penelitian survei, peneliti menanyakan ke beberapa orang (yang disebut responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek, dan perilaku yang telah lalu atau sekarang dengan menggunakan kuesioner (Neuman, 2014). Metode survei dipilih untuk mengetahui hubungan nasabah pengguna aplikasi teknologi dan kepuasan jasa perbankan terhadap nilai-nilai pendidikan IPS.

Secara rinci, subjek, data, populasi, dan sampel akan dijabarkan sebagai berikut (Barlian, 2018; Darmadi, 2014; Handayani, 2020; Siyoto & Sodik, 2015). Subjek penelitian ini meliputi nasabah pengguna aplikasi teknologi *internet banking* dan *mobile banking* serta nasabah yang menggunakan jasa layanan perbankan di Bank Panin Cabang Regional Jakarta Barat. Sumber data dari penelitian ini adalah nasabah pengguna aplikasi teknologi jasa perbankan dari semua kalangan umur, baik pengguna baru maupun pengguna lama. Populasi penelitian ini sebesar 150 orang pengguna aplikasi teknologi *internet banking* dan *mobile banking* maupun nasabah yang menggunakan jasa layanan perbankan dan 30 orang yang tidak menggunakan aplikasi teknologi *internet banking* dan *mobile banking* (orang yang dimaksud anak sekolah yang belum memiliki KTP dan orang tua usia lanjut). Sedangkan, sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer berupa kuesioner (angket). Teknik pengumpulan data ini dilakukan peneliti dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan (kuesioner) kepada nasabah pengguna jasa aplikasi teknologi perbankan Bank Panin Cabang Regional Jakarta Barat (responden). Pengumpulan data ini didasarkan pada umpan balik dan tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan peneliti.

Sedangkan, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data dengan program SPSS dan hasil analisis data tersebut tabel *multiple regression* (Gunawan, 2018). Hal ini dilakukan dengan harapan tidak terjadi tingkat kesalahan yang besar. Selanjutnya, penyajian data diperoleh dari hasil atau *output* dari operasi penjumlahan, pengakaran, perkalian, pembagian, pengakaran, dan pengurangan.

Adapun, variabel yang akan diteliti, yakni:

1. Nilai-nilai pendidikan IPS yang mencerminkan prinsip, sikap, dan keyakinan yang menjadi landasan pengajaran IPS dengan indikator: 1) pembelajaran IPS dalam mengajarkan lembaga keuangan; dan 2) perbankan sebagai sistem pembelajaran.
2. Nasabah pengguna aplikasi teknologi yang menggambarkan dan menganalisis karakteristik, perilaku, dan preferensi nasabah pengguna aplikasi teknologi dengan indikator: 1) tingkat kepuasan nasabah; 2) pengguna aplikasi; dan 3) keamanan dan privasi.

Kepuasan jasa perbankan yang mengukur kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu lembaga perbankan dengan indikator: 1) kualitas layanan; 2) inovasi dan kepercayaan; dan 3) kepuasan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel bebas (independen) dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu nilai-nilai pendidikan IPS (Y) dengan nasabah pengguna Aplikasi Teknologi (X1) dan kepuasan Jasa Perbankan (X2).

Nilai-nilai pendidikan IPS (Y) berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh data skor nilai-nilai pendidikan IPS (Y) bahwa skor tinggi sebesar 60 dan skor terendah adalah sebesar 35. Nilai rata-rata (M) = 48,15, standard deviasi (SD) = 7,28, modus (Mo) = 48, dan median (Me) = 47. Nilai tersebut memiliki arti bahwa semakin dekatnya nilai mean, median, dan modus, maka data distribusi normal.

Nasabah pengguna Aplikasi Teknologi (X1) berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh data skor nasabah pengguna aplikasi teknologi (X1) bahwa skor tinggi sebesar 85 dan skor terendah adalah sebesar 51. Nilai rata-rata (M) = 66,12, standar deviasi (SD) = 7,66, modus (Mo) = 85, dan median (Me) = 77. Nilai tersebut memiliki arti bahwa semakin dekatnya nilai mean, median, dan modus, maka data distribusi normal.

Kepuasan Jasa Perbankan (X2) berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh data skor kepuasan jasa perbankan (X2) bahwa skor tinggi sebesar 55 dan skor terendah adalah sebesar 31. Nilai rata-rata (M) = 44,44, standard deviasi (SD) = 5,14, modus (Mo) = 49, dan median (Me) = 44. Nilai tersebut memiliki arti bahwa semakin dekatnya nilai mean, median dan modus, maka data distribusi normal.

Berdasarkan uji Normalitas hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai Sig. dengan uji Kolmogorov Smirnov melalui pendekatan Monte Carlo diperoleh Sig. 0,200 yang berada di atas 0,05. Dengan demikian, artinya data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Selanjutnya, uji kelinieran regresi dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat linier atau tidak, nilai probabilitasnya atau Sig. = 0,000, yaitu lebih kecil dari 0,05 ($0,000 > 0,05$), Hal ini menunjukkan model regresi linear.

Lalu, analisis koefisien regresi linear berganda menunjukkan konstanta sebesar -8,098 menyatakan bahwa jika tidak adanya kenaikan nilai dari variabel X, maka nilai Y adalah -8,098. Koefisien regresi nasabah pengguna aplikasi teknologi jasa perbankan sebesar 0,440, yang memiliki arti nasabah pengguna aplikasi teknologi jasa perbankan memberikan peningkatan skor sebesar 0,440 kepada nilai-nilai pendidikan IPS setiap terjadinya kenaikan dikarenakan nasabah pengguna aplikasi teknologi jasa perbankan. Adapun, koefisien regresi kepuasan jasa perbankan sebesar 0,511, yang memiliki arti kepuasan jasa perbankan memberikan peningkatan skor sebesar 0,511 kepada nilai-nilai pendidikan IPS setiap terjadinya kenaikan dikarenakan kepuasan jasa perbankan.

Berdasarkan Model Summary yang telah diperoleh, dapat diketahui bahwa besarnya Adjusted R Square adalah $0,791 = 79,1\%$. Hal ini mengartikan bahwa pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar $79,1\%$ dan sebesar $28,9\%$ dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan, uji koefisien regresi secara parsial (Uji t) dari koefisien yang telah diperoleh, digunakan untuk menunjukkan pengaruh secara parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Hipotesisnya adalah H_0 : Variable X (nasabah pengguna aplikasi teknologi jasa perbankan, dan kepuasan jasa perbankan) tidak terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap nilai-nilai pendidikan IPS. Sedangkan, H_a : Variabel X (nasabah pengguna aplikasi teknologi jasa perbankan, dan kepuasan jasa perbankan) terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap nilai-nilai pendidikan IPS. Dasar pengambilan keputusan dapat dilihat dari nilai Sig., yakni: Sig. $< \alpha$ ($\alpha=0.05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima (variabel berpengaruh) dan Sig. $> \alpha$ ($\alpha=0.05$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak (variabel tidak berpengaruh). Keputusan yang diperoleh $7,307 > 1.66$, maka H_0 ditolak dan $5,828 > 1.66$, maka H_0 ditolak.

Maka, nasabah pengguna aplikasi teknologi jasa perbankan terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap nilai-nilai pendidikan IPS. Dengan kata lain nasabah pengguna aplikasi teknologi jasa perbankan memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai-nilai pendidikan IPS. Untuk kepuasan jasa perbankan terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap nilai-nilai pendidikan IPS. Dengan kata lain kepuasan jasa perbankan memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai-nilai pendidikan IPS.

Selanjutnya dilakukan uji koefisien regresi secara simultan (Uji F). Dari Anova yang telah diperoleh, menunjukkan pengaruh secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dengan memiliki nilai F sebesar 183,246. Hipotesisnya, H_0 : Variable X (nasabah pengguna aplikasi teknologi jasa perbankan, dan kepuasan jasa perbankan) tidak terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap nilai-nilai pendidikan IPS (Y). Sedangkan, H_a : Variabel X (nasabah pengguna aplikasi teknologi jasa perbankan, dan kepuasan jasa perbankan) terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap nilai-nilai pendidikan IPS. Dasar pengambilan keputusan dengan melihat F hitung: Sig. $< \alpha$ ($\alpha=0.05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima (variabel berpengaruh) dan Sig. $> \alpha$ ($\alpha=0.05$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak (variabel tidak berpengaruh). Keputusan yang diperoleh $183,246 > 3,09$, maka H_0 ditolak.

Maka, nasabah pengguna aplikasi teknologi jasa perbankan dan Kepuasan jasa perbankan terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap nilai-nilai pendidikan IPS. Dengan kata lain, nasabah pengguna aplikasi teknologi jasa perbankan dan kepuasan jasa perbankan secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai-nilai pendidikan IPS.

Data hubungan antara nilai-nilai pendidikan IPS, penggunaan aplikasi teknologi, dan kepuasan jasa perbankan di Bank Panin Jakarta Barat sebagai berikut :

1. Nilai-nilai Pendidikan IPS (Y): Variabel ini mencakup nilai-nilai pendidikan IPS di Bank Panin Jakarta Barat. Skor tertinggi adalah 60, dan skor terendah adalah 35. Mean (rata-rata) = 48,15, Standar Deviasi = 7,28, Modus = 48, Median = 47. Maka, dapat dianalisis bahwa distribusi skor memiliki kecenderungan mendekati distribusi normal karena mean, median, dan modus berada dalam jarak yang relatif dekat. Standar deviasi yang moderat (7,28) menunjukkan variasi data yang tidak terlalu ekstrem.
2. Nasabah Pengguna Aplikasi Teknologi (X1): Variabel ini mencakup skor nasabah pengguna aplikasi teknologi di Bank Panin Jakarta Barat. Skor tertinggi adalah 85, dan skor terendah adalah 51. Mean = 66,12, Standar Deviasi = 7,66, Modus = 85, Median =

77. Maka, dapat dianalisis bahwa distribusi skor juga menunjukkan kecenderungan normal karena mean, median, dan modus terdekat. Standar deviasi yang moderat (7,66) menunjukkan variasi data yang cukup stabil.

3. Kepuasan Jasa Perbankan (X2): Variabel ini mencakup skor kepuasan jasa perbankan di Bank Panin Jakarta Barat. Skor tertinggi adalah 55, dan skor terendah adalah 31. Mean = 44,44, Standar Deviasi = 5,14, Modus = 49, Median = 44. Maka, dapat dianalisis bahwa distribusi skor kembali menunjukkan kecenderungan normal karena mean, median, dan modus terdekat. Standar deviasi yang rendah (5,14) menunjukkan variasi data yang lebih terang di sekitar mean.

Berdasarkan analisis statistik dari ketiga variabel, terlihat bahwa distribusi skor cenderung normal. Semua variabel menunjukkan skor tinggi dan rendah yang cukup bervariasi, memberikan gambaran komprehensif tentang nilai-nilai pendidikan IPS, nasabah pengguna aplikasi teknologi, dan kepuasan jasa perbankan di Bank Panin Jakarta Barat. Penggunaan teknologi tampaknya berdampak positif pada nilai-nilai pendidikan IPS, dan baik nilai-nilai pendidikan IPS maupun penggunaan teknologi berdampak positif pada kepuasan jasa perbankan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wang et al. (2015) yang menunjukkan bahwa kepercayaan memainkan peran kunci dalam hubungan sosial, khususnya antara nasabah dan perbankan. Penyedia layanan meningkatkan kepercayaan nasabah untuk mempertahankan penggunaan layanan dan memengaruhi calon pengguna. Penelitian lain juga menegaskan bahwa kepercayaan merupakan faktor krusial dalam keberhasilan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan (Malaquias et al., 2018). Namun, perlu analisis lebih lanjut dan uji statistik untuk mengonfirmasi hubungan ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara nasabah pengguna aplikasi teknologi jasa perbankan dan kepuasan jasa perbankan dengan nilai-nilai pendidikan IPS di Bank Panin Jakarta Barat. Meski demikian, dengan keterbatasan penelitian yang ada, maka dapat disarankan bahwa sampel yang digunakan di dalam penelitian selanjutnya dapat mengambil sampel penelitian dengan cakupan yang lebih luas, selain itu penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain selain variabel yang telah diuji pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (15th ed.). Rineka Cipta.
- Astawa, I. B. M. (2017). *Pengantar Ilmu Sosial*. Rajawali Pers.
- Barlian, E. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif & kuantitatif*. Raja Grafindo Persada.
- Darmadi. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan Teori dan Praktik*. Rajawali Pers.
- Deans, P. C. (2005). *E-commerce and M-commerce Technologies*. IGI Global.
- Eisner, E. W. (2015). *Pendidikan dan Interpretasi Estetika*. Universitas Negeri Malang.
- Ghifari. (2017). Peran Teknologi Informasi Dalam Dunia Perbankan. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 85–94.
- Gunawan, C. (2018). *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data Dengan IBM SPSS Statistic 25)*. Deepublish.
- Handayani. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Praktik*. Raja Grafindo Persada.

- Isjoni. (2019). *Cooperative Learning*. Alfabeta.
- Ju, F. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah: Kasus di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Eropa*, 12(7), 34–45.
- Kotler, P., & Keller, K. (2020). *Marketing Management*. Pearson.
- Kumari, A., & Devi, N. C. (2022). The impact of fintech and blockchain technologies on banking and financial services. *Technology Innovation Management Review*, 12(1/2).
- Malaquias, F., Malaquias, R., & Hwang, Y. (2018). Understanding the determinants of mobile banking adoption: A longitudinal study in Brazil. *Electronic Commerce Research and Applications*, 30, 1–7.
- Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Pearson Education.
- Purwanto, & Loisa. (2020). Analisis Adopsi Mobile Banking Berdasarkan Faktor Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan: Studi Kasus Bank BRI di Malang. *Jurnal Dinamika Informatika*, 11(1), 1–9.
- Sapriya. (2017). *Pendidikan IPS Konsep dan Pembelajaran*. Remaja Rosda Karya.
- Shaikh, A. A., & Karjaluto, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129–142.
- Simamora, H. (2014). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Vy, P. D., & Tam, P. T. (2021). TESTING THE RELIABILITY OF THE BANKING SERVICE QUALITY: A CASE STUDY OF COMMERCIAL BANKS IN VIETNAM. *Ilkogretim Online*, 20(5).
- Wang, S. W., Ngamsiriudom, W., & Hsieh, C.-H. (2015). Trust disposition, trust antecedents, trust, and behavioral intention. *The Service Industries Journal*, 35(10), 555–572.
- Yu, M. (2018). Mobile Banking Usage and Customer Satisfaction in the Indonesian Banking Industry. *Binus Business Review*, 9(1), 29–34.