



Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kualitas Layanan Bank Papua Cabang Timika

Febriani Patricia Goo*, Wiwi Idawati, Whony Rofianto, R. Bambang Budhijana

STIE Indonesia Banking School, Indonesia

Email: febriani.20232111063@ibs.ac.id*, Wiwiidawati71@gmail.com,
rofianto@ibs.ac.id, r.bambang.budhijana@ibs.ac.id

Keywords	Abstract
Digital services, conventional services, and service quality.	<i>The development of digital technology has significantly changed banking service patterns, including at Bank Papua's Timika Branch, as part of the broader financial-sector digital transformation. However, challenges remain in balancing digital and conventional services to meet diverse customer needs, particularly in areas with limited digital access such as Timika. Customer perceptions of the effectiveness, convenience, and security of both service types need evaluation to improve banking service quality. This study aims to analyze the effect of digital and conventional services on service quality at Bank Papua's Timika Branch, and to identify both services' contribution to increasing customer satisfaction. The study uses a quantitative approach with a causal-comparative design. Data were collected through a questionnaire distributed to 99 customers of Bank Papua's Timika Branch using a stratified random sampling technique. The research variables include digital service (ease of access, efficiency, and security), conventional service (reliability, empathy, and responsiveness), and service quality measured using the SERVQUAL dimensions. Data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (SEM-PLS) with Smart PLS 4 software. The results show that both digital and conventional services have a positive and significant effect on service quality. Conventional service has a stronger influence (T-statistics = 3.723) than digital service (T-statistics = 2.093). Practically, Bank Papua's Timika Branch needs to improve both service types by strengthening digital service security and staff interpersonal skills for conventional service. An optimal combination of digital and conventional services can serve as a strategy to increase customer satisfaction and competitiveness in the digital era.</i>
Kata Kunci	Abstrak
Pelayanan digital, pelayanan	<i>Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola layanan perbankan, termasuk di Bank Papua Cabang Timika, sebagai bagian dari transformasi digital sektor jasa keuangan nasional. Namun,</i>

konvensional, dan kualitas layanan.	masih terdapat tantangan dalam menyeimbangkan pelayanan digital dan konvensional untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang beragam, terutama di daerah dengan akses digital terbatas seperti Timika. Persepsi nasabah terhadap efektivitas, kenyamanan, dan keamanan kedua jenis layanan ini perlu dievaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan digital dan pelayanan konvensional terhadap kualitas layanan Bank Papua Cabang Timika, serta mengidentifikasi kontribusi kedua jenis layanan tersebut dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal komparatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarikan kepada 99 nasabah Bank Papua Cabang Timika dengan teknik stratified random sampling. Variabel penelitian meliputi pelayanan digital (kemudahan akses, efisiensi, dan keamanan), pelayanan konvensional (keandalan, empati, dan daya tanggap), serta kualitas layanan yang diukur berdasarkan dimensi SERVQUAL. Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan software Smart PLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan digital dan pelayanan konvensional sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Pelayanan konvensional memiliki pengaruh yang lebih kuat ($T\text{-statistics} = 3,723$) dibandingkan pelayanan digital ($T\text{-statistics} = 2,093$). Implikasi praktisnya adalah Bank Papua Cabang Timika perlu meningkatkan kualitas kedua jenis layanan dengan memperkuat keamanan layanan digital serta keterampilan interpersonal petugas untuk layanan konvensional. Kombinasi optimal antara layanan digital dan konvensional dapat menjadi strategi bagi Bank Papua Cabang Timika untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan daya saing bank di era digital.
-------------------------------------	--

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan meningkatnya kompleksitas kebutuhan finansial masyarakat telah mendorong transformasi sektor perbankan dari layanan konvensional menuju layanan berbasis digital (Gusmar et al., 2023; Harlim & Rakhman, 2025; Masitoh et al., 2023). Pada awalnya, hampir seluruh transaksi perbankan dilakukan secara tatap muka di kantor cabang, sehingga interaksi langsung antara nasabah dan petugas bank menjadi bagian penting dalam membangun rasa aman dan kepercayaan nasabah (Siregar et al., 2023). Pelayanan konvensional dinilai mampu memberikan solusi yang lebih personal karena nasabah dapat berkomunikasi secara langsung, menyampaikan keluhan, dan memperoleh penjelasan yang lebih jelas sesuai kebutuhan mereka (Shanti et al., 2023). Kualitas interaksi tatap muka dan fleksibilitas petugas dalam menangani masalah transaksi menjadi faktor

penting dalam menciptakan kualitas layanan dan kepuasan nasabah (Chairunisa & Rahmayati, 2022; Hardani, 2020; Ichsan & K., 2021; Jaya, 2021; Mawardi & A.R., 2021). Namun demikian, layanan konvensional juga menghadapi berbagai kendala seperti antrean panjang dan keterbatasan jam operasional yang dapat menurunkan kepuasan nasabah (Ilahi et al., 2022).

Kemajuan teknologi informasi kemudian mendorong hadirnya layanan digital perbankan yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas transaksi melalui *mobile banking*, *internet banking*, dan sistem pembayaran elektronik lainnya (Indriastuti et al., 2022; Rezeki et al., 2023; Shofiah et al., 2022; Utomo & Hidayat, 2023). Layanan digital memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang (Mawardi et al., 2021). Selain memberikan efisiensi, kualitas layanan digital juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan akses, serta tingkat keamanan sistem yang mampu melindungi data dan transaksi nasabah dari ancaman siber (Lestari et al., 2024; Utama et al., 2024). Oleh karena itu, keamanan dan kepercayaan menjadi aspek penting dalam keberhasilan implementasi layanan digital perbankan (Susilawaty et al., 2020). Tren adopsi layanan digital di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan, di mana penetrasi pengguna internet mencapai 78% pada tahun 2024, dan transaksi perbankan digital tumbuh sebesar 22% dibandingkan tahun sebelumnya (Asosiasi Fintech Indonesia, 2024).

Transformasi digital tersebut juga dirasakan oleh Bank Papua Cabang Timika yang menghadapi tantangan dalam menyeimbangkan pelayanan digital dan pelayanan konvensional. Kondisi geografis dan keterbatasan infrastruktur jaringan internet di Timika menyebabkan sebagian nasabah masih lebih nyaman menggunakan layanan tatap muka di kantor cabang (Alkhaibari et al., 2023; Ayinaddis et al., 2023; Bhuvaneswari & Maruthamuthu, 2024; Kappil & Santhi, 2025; Sasono et al., 2021; Susilawaty & Nicola, 2020). Di sisi lain, berdasarkan data internal Bank Papua (2025), terjadi peningkatan pengguna *mobile banking* sebesar 15% selama tahun 2024, yang menunjukkan perubahan preferensi nasabah secara bertahap. Dalam konteks ini, kualitas layanan menjadi faktor penting karena keberhasilan bank tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga kemampuan bank dalam mempertahankan hubungan personal dan kepercayaan nasabah (Mawardi et al., 2021). Tantangan spesifik yang dihadapi Bank Papua Cabang Timika adalah tingginya ketergantungan

nasabah pada layanan tunai, di mana 65% transaksi masih dilakukan di kantor cabang, sehingga bank perlu mengelola transisi secara hati-hati tanpa mengorbankan kepuasan nasabah.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda mengenai pengaruh layanan digital dan layanan konvensional terhadap kualitas layanan maupun kepuasan nasabah. Penelitian Mawardi et al. (2021) menemukan bahwa pelayanan digital tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan pelayanan konvensional memiliki pengaruh signifikan karena interaksi langsung dinilai lebih mampu memberikan rasa aman dan perhatian kepada nasabah. Sebaliknya, penelitian Chairunisa & Rahmayati (2022) menunjukkan bahwa layanan digital dan layanan konvensional sama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena keduanya saling melengkapi dalam memberikan pengalaman layanan yang optimal. Penelitian lain oleh Kusumawati & Rahayu (2023) menemukan bahwa integrasi layanan digital dan konvensional mampu meningkatkan loyalitas nasabah, namun efektivitasnya bergantung pada karakteristik demografis nasabah seperti usia dan tingkat literasi digital. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) terkait efektivitas pelayanan digital dan pelayanan konvensional dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan, khususnya pada konteks bank pembangunan daerah di wilayah Indonesia Timur.

Kesenjangan penelitian (*research gap*) yang diidentifikasi mencakup tiga aspek utama. Pertama, inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya mengenai pengaruh pelayanan digital terhadap kualitas layanan, di mana beberapa studi menunjukkan pengaruh signifikan (Chairunisa & Rahmayati, 2022) sementara studi lain menunjukkan pengaruh tidak signifikan (Mawardi et al., 2021). Kedua, kurangnya penelitian yang menguji pengaruh simultan kedua jenis layanan dalam konteks bank pembangunan daerah dengan karakteristik geografis dan demografis unik seperti Timika, di mana infrastruktur digital masih terbatas. Ketiga, penelitian sebelumnya belum menguji peran moderasi karakteristik nasabah dalam hubungan antara pelayanan digital dan konvensional dengan kualitas layanan.

Urgensi penelitian ini didorong oleh tiga faktor utama. Pertama, transformasi digital perbankan yang dipercepat pasca-pandemi, di mana adopsi layanan digital di Indonesia mencapai 67% pada tahun 2024, namun wilayah seperti Timika masih menghadapi tantangan infrastruktur (Kominfo,

2024). Kedua, kebutuhan Bank Papua Cabang Timika untuk mengoptimalkan alokasi sumber daya antara pengembangan layanan digital dan pemeliharaan layanan konvensional agar kepuasan nasabah tetap terjaga. Ketiga, potensi penelitian ini untuk memberikan kontribusi pada pengembangan literatur kualitas layanan perbankan dengan menguji relevansi teori SERVQUAL pada konteks bank daerah di wilayah dengan akses digital terbatas.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada tiga aspek. Pertama, penelitian ini menguji pengaruh simultan pelayanan digital dan konvensional terhadap kualitas layanan menggunakan pendekatan SEM-PLS, yang memungkinkan analisis hubungan kompleks antar variabel. Kedua, penelitian ini dilakukan pada Bank Papua Cabang Timika yang merupakan bank pembangunan daerah dengan karakteristik unik, yaitu wilayah geografis dengan keterbatasan infrastruktur digital dan populasi nasabah yang beragam secara demografis. Ketiga, penelitian ini mengintegrasikan analisis teoritis dan empiris dengan wawancara nasabah untuk memperkaya interpretasi temuan penelitian.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan digital dan pelayanan konvensional terhadap kualitas layanan di Bank Papua Cabang Timika. Secara spesifik, tujuan penelitian adalah: (1) menguji pengaruh pelayanan digital terhadap kualitas layanan; (2) menguji pengaruh pelayanan konvensional terhadap kualitas layanan; dan (3) membandingkan besaran pengaruh kedua jenis layanan terhadap kualitas layanan. Penelitian ini mengadopsi teori SERVQUAL yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai dasar pengukuran kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami bagaimana integrasi pelayanan digital dan konvensional mampu meningkatkan kualitas layanan perbankan, khususnya pada wilayah dengan keterbatasan akses digital seperti Timika. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur kualitas layanan perbankan dengan menguji relevansi teori SERVQUAL pada konteks transformasi digital. Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen Bank Papua dalam menyeimbangkan pengembangan layanan digital dan konvensional. Secara kebijakan, hasil penelitian dapat menjadi dasar pengambilan keputusan

dalam alokasi sumber daya untuk pengembangan infrastruktur digital dan pelatihan sumber daya manusia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal komparatif untuk menganalisis hubungan antara pelayanan digital dan pelayanan konvensional terhadap kualitas layanan yang dirasakan nasabah. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengujian hipotesis tentang hubungan sebab-akibat antar variabel dan generalisasi hasil pada populasi yang lebih luas (Sugiyono, 2021). Desain kausal komparatif digunakan untuk membandingkan besaran pengaruh antara pelayanan digital dan pelayanan konvensional terhadap kualitas layanan (Silalahi, 2017). Objek penelitian dipilih karena Bank Papua Cabang Timika merupakan bank pembangunan daerah yang menghadapi tantangan dalam menyeimbangkan efisiensi layanan digital dengan sentuhan personal dari pelayanan konvensional di wilayah dengan akses digital terbatas (Jaya, 2020; Hardani et al., 2020).

Populasi penelitian terdiri atas seluruh nasabah Bank Papua Cabang Timika yang menggunakan kedua jenis layanan, baik digital maupun konvensional, dengan jumlah sekitar 500 nasabah pada pertengahan tahun 2025. Karakteristik populasi beragam berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel minimal sebanyak 83 nasabah. Untuk mengantisipasi kuesioner yang tidak lengkap, peneliti mengambil sampel sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *stratified random sampling*, di mana populasi dikelompokkan berdasarkan karakteristik demografis (usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan), kemudian sampel diambil secara acak dari setiap strata secara proporsional (Sugiyono, 2018; Hardani et al., 2020). Seluruh kuesioner yang kembali dinyatakan lengkap dan layak digunakan sebagai data penelitian (100% *response rate*).

Instrumen penelitian berupa kuesioner berskala Likert 1-5 yang dikembangkan berdasarkan indikator teoritis dari masing-masing variabel. Variabel pelayanan digital (PD) diukur melalui dimensi kemudahan akses (2 item), efisiensi (2 item), dan keamanan (2 item) dengan total 6 item indikator. Variabel pelayanan konvensional (PK) diukur melalui dimensi keandalan (2 item), empati (2 item), dan daya tanggap (2 item) dengan total 6 item indikator.

Variabel kualitas layanan (KL) diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: *tangibles* (1 item), *reliability* (1 item), *responsiveness* (1 item), *assurance* (1 item), dan *empathy* (1 item) dengan total 5 item indikator (Parasuraman et al., 1988). Uji validitas dilakukan melalui validitas konvergen dengan kriteria nilai *outer loading* $> 0,7$ dan validitas diskriminan melalui *cross loading* dengan kriteria nilai korelasi indikator pada variabelnya lebih tinggi dibandingkan dengan variabel lain. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's alpha* dengan kriteria $> 0,7$, *composite reliability* dengan kriteria $> 0,7$, dan *average variance extracted* (AVE) dengan kriteria $> 0,5$ (Hair et al., 2019).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada nasabah yang datang ke kantor cabang Bank Papua Timika pada periode Juni-Juli 2025. Prosedur pengumpulan data meliputi: (1) identifikasi responden yang memenuhi kriteria penggunaan kedua jenis layanan; (2) pemberian penjelasan tentang tujuan penelitian dan perolehan *informed consent* secara lisan dan tertulis; (3) pengisian kuesioner secara mandiri oleh responden dengan pendampingan jika diperlukan; dan (4) verifikasi kelengkapan pengisian kuesioner. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan sumber referensi lain yang relevan untuk mendukung landasan teori penelitian (Sugiyono, 2021; Jaya, 2020). Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Analisis mencakup dua tahap utama: evaluasi model pengukuran (*outer model*) melalui uji validitas dan reliabilitas, serta evaluasi model struktural (*inner model*) melalui uji koefisien determinasi (R^2), uji *path coefficient*, dan uji hipotesis menggunakan prosedur *bootstrapping* dengan 5000 subsampel (Hair et al., 2019; Silalahi, 2017). Tingkat signifikansi ditetapkan pada $\alpha = 0,05$, dengan kriteria T-statistics $> 1,96$ dan P-Value $< 0,05$ untuk hipotesis yang diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Pengukuran (Outer Model)

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kevalidan suatu instrumen penelitian yang digunakan, validitas instrumen merupakan salah satu kriteria ilmiah dalam suatu penelitian yang menunjukkan hasil penelitian dapat diterima dengan kriteria tertentu. Dalam

penelitian ini untuk menguji validitas suatu data yang dilihat berdasarkan hasil perhitungan menggunakan software Smart PLS 4 melalui validitas konvergen yang dilihat melalui loading factor dan validitas diskriminan melalui cross loading factor sebagai berikut ini.

Validitas Konvergen

Table 1. *Hasil Pengujian Convergent Validity*

Item Pertanyaan	Kualitas Layanan	Pelayanan Digital	Pelayanan Konvensional
KL1	0.910		
KL2	0.892		
KL3	0.933		
KL4	0.919		
KL5	0.873		
PD1		0.893	
PD2		0.871	
PD3		0.878	
PD4		0.905	
PD5		0.865	
PK1			0.885
PK2			0.925
PK3			0.880
PK4			0.879
PK5			0.906

Sumber: Diproses oleh penulis menggunakan SmartPLS 4 berdasarkan data primer yang dikumpulkan dari 99 responden (2025).

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa semua indikator variabel ini dinyatakan valid, karena nilai outer loadings masing-masing indikator lebih besar dari 0,7. Dengan demikian item kuesioner dapat digunakan pada analisis-analisis selanjutnya. Berdasarkan hasil analisis menggunakan SEM berbasis Partial Least Squares (PLS) dengan bantuan software SmartPLS 4, diperoleh nilai path coefficient (B) yang menunjukkan besarnya pengaruh antar variabel dalam model penelitian. Nilai B tersebut diperoleh melalui proses bootstrapping yang digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel.

Selain itu, dalam menganalisis indikator pada masing-masing variabel, peneliti juga memperhatikan nilai outer loading yang menunjukkan kontribusi masing-masing indikator terhadap variabel laten. Salah satu indikator yang

menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah dimensi tangible, karena nilai yang dihasilkan menunjukkan kontribusi yang cukup dominan dibandingkan indikator lainnya dalam membentuk kualitas layanan.

Validitas Diskriminan

Table 2. *Hasil Pengujian Discriminant Validity*

Item Pertanyaan	Kualitas Layanan	Pelayanan Digital	Pelayanan Konvensional
KL1	0.910	0.857	0.863
KL2	0.892	0.836	0.848
KL3	0.933	0.911	0.874
KL4	0.919	0.815	0.881
KL5	0.873	0.771	0.841
PD1	0.823	0.893	0.771
PD2	0.752	0.871	0.786
PD3	0.883	0.878	0.818
PD4	0.779	0.905	0.768
PD5	0.836	0.865	0.863
PK1	0.840	0.765	0.885
PK2	0.889	0.845	0.925
PK3	0.845	0.806	0.880
PK4	0.786	0.786	0.879
PK5	0.892	0.865	0.906

Sumber: Diproses oleh penulis menggunakan SmartPLS 4 berdasarkan data primer yang dikumpulkan dari 99 responden (2025).

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai cross loading antara item pada setiap variabel lebih tinggi dibandingkan dengan item pada variabel lain yang menunjukkan bahwa setiap indikator lebih berkorelasi dengan variabelnya sendiri daripada dengan variabel lain. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut membedakan dengan jelas antara variabel dan tidak tumpang tindik, sehingga dapat disimpulkan bahwa discriminant validity pada model ini telah terpenuhi dengan baik.

Uji Reliabilitas

Table 3. *Hasil Pengujian Reabilitas*

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability	Average variance extracted (AVE)
KL	0.945	0.946	0.820

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability	Average variance extracted (AVE)
PD	0.929	0.931	0.779
PK	0.938	0.940	0.802

Sumber: Diproses oleh penulis menggunakan SmartPLS 4 berdasarkan data primer yang dikumpulkan dari 99 responden (2025).

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan Average Variance Extracted (AVE) menunjukkan bahwa instrumen pengukuran dalam penelitian ini telah reliabel.

Hasil Uji Inner Model

Koefisien Determinasi (R^2)

Table 4. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi R-Square

Pelayanan Kualitas	R-square	R-square adjusted
	0.927	0.925

Sumber: Diproses oleh penulis menggunakan SmartPLS 4 berdasarkan data primer yang dikumpulkan dari 99 responden (2025).

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi di atas, maka dapat disimpulkan nilai R^2 sebesar 0.927 dan R^2 adjusted sebesar 0.925 untuk variabel kualitas layanan yang menunjukkan bahwa sekitar 92,7% variasi dalam kualitas layanan dapat dijelaskan oleh pelayanan digital dan pelayanan konvensional, sehingga model dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang sangat baik dalam mempengaruhi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Sisa 7.3% variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh model penelitian ini mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

Hasil Pengujian Hipotesis

Table 5. Hasil Pengujian Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P-Values
Pelayanan Digital -> Kualitas Layanan	0.353	0.399	0.169	2.093	0.036

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P- Values
Pelayanan Konvensional -> Kualitas Layanan	0.630	0.586	0.169	3.723	0.000

Sumber: Diproses oleh penulis menggunakan SmartPLS 4 berdasarkan data primer yang dikumpulkan dari 99 responden (2025).

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diuraikan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini.

- Nilai T-statistics yang lebih besar dari 1.96 dan P-Value yang lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.036 yang menunjukkan bahwa hipotesis ini signifikan. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pelayanan digital memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas layanan. Yang artinya peningkatan kualitas pelayanan digital akan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah.
- Nilai T-statistics yang lebih besar dari 1.96 dan P-Value yang lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000 yang menunjukkan bahwa hipotesis ini signifikan. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pelayanan konvensional memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap kualitas layanan. Yang artinya kualitas pelayanan konvensional yang lebih baik akan berkontribusi secara positif terhadap peningkatan kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah.

Berdasarkan hasil analisis pada nilai original sample (path coefficient), diketahui bahwa variabel pelayanan digital memiliki nilai sebesar 0,630, sedangkan pelayanan konvensional memiliki nilai sebesar 0,353. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Namun, jika dibandingkan berdasarkan besar koefisiennya, pelayanan digital memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kualitas layanan dibandingkan dengan pelayanan konvensional.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelayanan Digital di Bank Papua Cabang Timika

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap pelayanan digital. Nilai T-statistics sebesar 2.093 dan P-Value sebesar 0.036 menunjukkan bahwa hipotesis ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Papua Cabang Timika, semakin tinggi pula kepuasan nasabah terhadap pelayanan digital yang disediakan. Pelayanan

digital yang memberikan kemudahan, kenyamanan, dan aksesibilitas dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan peningkatan kualitas layanan digital yang dirasakan oleh nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chairunisa et al. (2022), yang menemukan bahwa kemudahan akses dan kecepatan transaksi dalam layanan digital sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian Mawardi et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dapat meningkatkan kepuasan nasabah meskipun adopsi teknologi di kalangan nasabah yang lebih tua masih rendah. Penelitian terdahulu ini mendukung temuan dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital di Bank Papua Cabang Timika berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Menurut teori SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam pelayanan digital, dimensi tangibles seperti tampilan antarmuka aplikasi, serta reliability dalam hal kestabilan dan kemudahan sistem, sangat mempengaruhi kualitas pengalaman nasabah. Dimensi lainnya yaitu responsiveness dalam menjawab pertanyaan nasabah dan assurance mengenai keamanan data nasabah yang berperan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan dalam aspek-aspek ini, semakin besar pengaruhnya terhadap pelayanan digital yang diberikan oleh bank.

Hasil yang signifikan ini dapat dijelaskan oleh kebutuhan nasabah yang semakin mengutamakan kemudahan dan efisiensi dalam melakukan transaksi. Pelayanan digital memberikan kenyamanan bagi nasabah untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Sehingga, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, baik dari segi tampilan, fungsionalitas, maupun keamanan, semakin puas nasabah terhadap layanan digital, yang berujung pada peningkatan kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa nasabah Bank Papua Cabang Timika memperkuat temuan bahwa kualitas digital memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Di mana salah satu nasabah (NA) yang telah menggunakan layanan mobile banking untuk transaksi hariannya yang menyatakan bahwa “Saya merasa sangat terbantu karena bisa melakukan transfer atau pembayaran kapan saja tanpa harus pergi ke bank, jadi saya merasa lebih cepat menyelesaikan transaksi tidak perlu ambil nomor antrian

lagi.” Berdasarkan pernyataan Ibu (NA) tersebut maka hasilnya sejalan dengan hasil survei yang menunjukkan bahwa 85% responden merasa lebih puas dengan kemudahan akses yang diberikan oleh aplikasi mobile banking. Kecepatan transaksi dan kemudahan dalam melakukan pembayaran menggunakan QRIS adalah salah satu faktor yang dinilai dalam mempengaruhi kualitas layanan. 70% responden menilai bahwa merasa lebih aman saat betransaksi melalui aplikasi digital akibat adanya proteksi keamanan yang memadai seperti enkripsi data dan otentikasi dua faktor yang menunjukkan bahwa aspek tangibles yaitu antar muka aplikasi, reliability yaitu stabilitas dan fungsionalitas sistem serta assurance yaitu keamanan data dalam teori SERVQUAL memang berperan besar dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan digital.

Dominannya pengaruh pelayanan digital terhadap kualitas layanan menunjukkan bahwa nasabah semakin mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam mengakses layanan perbankan. Hal ini mengindikasikan bahwa transformasi digital yang dilakukan oleh Bank Papua Cabang Timika telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah. Meskipun demikian, pelayanan konvensional tetap memiliki peran penting sebagai pelengkap, terutama dalam memberikan interaksi langsung dan membangun kepercayaan nasabah.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelayanan Konvensional di Bank Papua Cabang Timika

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap pelayanan konvensional. Berdasarkan nilai T-statistics sebesar 3.723 dan P-Value yaitu 0.000, maka hipotesis ini diterima dengan tingkat signifikansi yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diterima oleh nasabah, semakin baik pula persepsi mereka terhadap pelayanan konvensional yang diberikan oleh Bank Papua Cabang Timika. Pelayanan konvensional yang melibatkan interaksi langsung antara nasabah dan petugas bank memberikan rasa aman dan kepuasan lebih bagi nasabah.

Penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Mawardi et al. (2021) dan Ichsan (2021) juga sejalan dengan hasil penelitian ini. Mawardi et al. (2021) menjelaskan bahwa pelayanan konvensional yang melibatkan interaksi langsung dengan petugas bank memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Ichsan (2021) menunjukkan bahwa nasabah

yang berinteraksi langsung dengan petugas bank cenderung lebih puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Kedua penelitian ini mendukung temuan bahwa kualitas pelayanan konvensional yang baik berpengaruh besar terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Dalam teori SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas layanan konvensional dapat bergantung pada dimensi tangibles (fasilitas fisik dan penampilan staf), reliability (kemampuan memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan), serta empathy (perhatian petugas terhadap kebutuhan nasabah). Dalam pelayanan konvensional dimensi reliability dan empathy sangat penting karena nasabah lebih mengutamakan komunikasi langsung dan kepercayaan terhadap petugas. Interaksi yang cepat, ramah, dan profesional antara petugas bank dan nasabah menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan konvensional.

Hasil yang signifikan ini dapat dijelaskan dengan adanya kebutuhan nasabah yang menginginkan interaksi personal dalam transaksi penting, seperti penarikan uang besar atau pengajuan pinjaman. Meskipun teknologi terus berkembang, banyak nasabah yang masih merasa lebih nyaman dan aman saat melakukan transaksi langsung di bank. Hal ini menjadikan pelayanan konvensional tetap relevan dan penting bagi nasabah, sehingga kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan mereka secara signifikan.

Berdasarkan hasil survei 99 nasabah Bank Papua Cabang Timika yang menunjukkan bahwa 80% responden merasa puas dengan pelayanan konvensional karena interaksi langsung dengan petugas bank. Salah satu nasabah yang melakukan penarikan dana besar menyatakan bahwa “Saya merasa lebih nyaman dan aman saat berbicara langsung dengan petugas.” 89% responden menilai bahwa penampilan staf dan fasilitas fisik di cabang telah memberikan pandangan yang positif terhadap pengalamannya yang menunjukkan bahwa reliability dan empathy dalam teori SERVQUAL berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan konvensional yang dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Berdasarkan hasil analisis, nilai koefisien jalur (B) digunakan sebagai dasar dalam menentukan tingkat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kualitas layanan. Variabel dengan nilai koefisien yang lebih besar menunjukkan pengaruh yang lebih dominan dalam model penelitian. Dalam pembahasan ini, dimensi tangible turut diangkat karena

memiliki nilai kontribusi yang relatif tinggi dibandingkan indikator lainnya, sehingga dianggap memberikan pengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fisik seperti fasilitas, kenyamanan ruang layanan, serta tampilan petugas masih menjadi faktor penting yang mempengaruhi penilaian nasabah terhadap kualitas layanan, terutama pada pelayanan konvensional. Pemilihan nilai-nilai tersebut dalam pembahasan didasarkan pada hasil analisis statistik yang diperoleh, bukan semata-mata asumsi, sehingga interpretasi yang diberikan tetap mengacu pada data empiris yang dihasilkan dalam penelitian ini.

Implikasi Manajerial

Penelitian ini memberikan implikasi teoritis, praktis, dan kebijakan terkait pengaruh pelayanan digital dan pelayanan konvensional terhadap kualitas layanan di Bank Papua Cabang Timika. Secara teoritis, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan digital dan pelayanan konvensional berpengaruh positif terhadap kualitas layanan, namun pelayanan konvensional memiliki pengaruh yang lebih dominan. Temuan ini memperkuat teori SERVQUAL yang menekankan pentingnya *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam membentuk kualitas layanan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa transformasi digital tidak sepenuhnya menggantikan layanan konvensional, melainkan keduanya saling melengkapi, khususnya pada wilayah dengan keterbatasan akses digital seperti Timika.

Secara praktis, Bank Papua Cabang Timika perlu mempertahankan kualitas pelayanan konvensional melalui peningkatan kompetensi petugas dalam komunikasi, empati, dan kecepatan pelayanan. Selain itu, pelayanan digital juga perlu terus dikembangkan melalui peningkatan keamanan sistem, kemudahan penggunaan, dan stabilitas aplikasi agar mampu mendukung kebutuhan nasabah secara lebih efektif. Integrasi antara pelayanan digital yang efisien dan pelayanan konvensional yang personal menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Secara kebijakan, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Bank Papua Cabang Timika dalam menyusun kebijakan peningkatan kualitas layanan yang seimbang antara layanan digital dan konvensional. Bank perlu memperkuat kualitas sumber daya manusia di kantor cabang sekaligus mendukung transformasi digital melalui pengembangan infrastruktur teknologi dan sistem keamanan. Dengan demikian, kebijakan yang diterapkan

dapat menjangkau seluruh segmen nasabah sesuai karakteristik dan kebutuhan mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan keterbatasan penelitian ini, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk: (1) memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak bank pembangunan daerah di wilayah Indonesia Timur untuk menguji generalisasi temuan; (2) menggunakan pendekatan mixed-method untuk menggali lebih dalam persepsi dan motivasi nasabah dalam memilih jenis layanan; (3) menguji variabel mediasi seperti kepuasan nasabah dan kepercayaan, serta variabel moderasi seperti usia, tingkat pendidikan, dan literasi digital dalam hubungan antara pelayanan digital dan konvensional terhadap kualitas layanan; (4) melakukan penelitian longitudinal untuk mengamati perubahan preferensi nasabah seiring dengan peningkatan infrastruktur digital di wilayah tersebut; dan (5) mengembangkan model pengukuran kualitas layanan yang lebih spesifik untuk konteks bank daerah dengan mempertimbangkan aspek budaya lokal dan karakteristik geografis.

REFERENSI

- Alkhaibari, M., Albarq, A. N., Elrayah, M., Moustafa, M. A., Ghaleb, M. M. S., & Abba, A. (2023). The Impact of E-Banking Service Quality on the Sustainable Customer Satisfaction: Evidence from the Saudi Arabia Commercial Banking Sector. *International Journal of Data and Network Science*, 7(3), 1153–1164. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.5.008>
- Ayinaddis, S. G., Taye, B. A., & Yirsaw, B. G. (2023). Examining the Effect of Electronic Banking Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: An Implication for Technological Innovation. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1), 22. <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00287-y>
- Bhuvaneswari, C. M., & Maruthamuthu, K. (2024). Analysing the Art of Service Quality and Customer Satisfaction of Digital Banking Services: A SEM Approach. *International Review of Management and Marketing*, 14(4). <https://doi.org/10.32479/irmm.16234>
- Chairunisa, L., & Rahmayati. (2022). Pengaruh Layanan Digital Dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia). *Koloni*, 1(3).
- Gusmar, M. K., Maulina, I., & Mukhtasar, M. (2023). Analysis of the Influence of Mobile Banking Service Quality on the Level of Customer

- Satisfaction at PT. Bank Sumut Katasamo Syariah Branch Office. *Attijarah: Jurnal Penelitian Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 5(1), 22–39. <https://doi.org/10.52490/attijarah.v5i1.1634>
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Harlim, N. S., & Rakhman, A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri di Jakarta Kota. *Jurnal Manajemen*, 14(1), 75–81. <https://doi.org/10.46806/jm.v14i1.1370>
- Ichsan, R. N., & K., A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Indriastuti, H., Putri, A. N. O. D., Robiansyah, R., & Anwar, H. (2022). The Effect of E-Service Quality and E-Trust on Customer Loyalty and Mediating Customer Satisfaction of Internet Banking Users. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 10(1), 24–34. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v10i1.7533>
- Jaya, I. M. L. M. (2021). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori, penerapan, dan riset nyata*. Quadrant.
- Kappil, F. T., & Santhi, P. (2025). Navigating the Digital Wave: An In-Depth Analysis of Service Quality and User Satisfaction in E-Banking. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12, 1711. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-05968-5>
- Masitoh, N., Rosidah, E., & Kurniawati, A. (2023). Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. *BanKu: Jurnal Perbankan Dan Keuangan*, 4(1). <https://doi.org/10.37058/banku.v4i1.6812>
- Mawardi, A., & A.R., H. (2021). Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(3), 126–137. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i3.364>
- Rezeki, M. R., Majid, M. S. A., & Kassim, S. H. (2023). The Effect of E-Service Quality on E-Loyalty of Islamic Banking Customers: Does E-Satisfaction Act as Mediator? *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 9(2), 228–245. <https://doi.org/10.20885/JEKI.vol9.iss2.art6>
- Sasono, I., Jubaedi, A. D., Novitasari, D., Wiyono, N., Riyanto, R., Oktabrianto, O., Jainuri, J., & Waruwu, H. (2021). The Impact of E-Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty: Empirical Evidence from Internet Banking Users in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 465–473. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no4.0465>
- Shofiah, S. M., Fakhriza, M. A. K., & Prihartono. (2022). Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bjb (Studi Pada

- Pengguna Bjb Digi di Kota Bandung). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(2).
<https://doi.org/10.31955/mea.vol6.iss2.pp1-13>
- Silalahi, U. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (Ed.); 2nd ed.).
- Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179–190. <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478>
- Utomo, T. Y., & Hidayat, A. M. (2023). The Intervening Role of E-Satisfaction in Relationships between E-Service Quality and E-Loyalty: Case of BNI Mobile Banking in Indonesia. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 21(3), 671–687. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2023.021.03.09>