
PENGARUH FINNACIAL TECHNOLOGY DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERBANKAN PADA BANK NTT KUPANG

Fransiskus Marlon Reu¹, Sri Endar Utami², Maria Amarantha Gely Bilo³

Politeknik Negeri Kupang

*email: Marlon.reu1997@gmail.com

ABSTRACT

The development of digital technology provides convenience and innovation in various sectors, including banking. Bank NTT, as part of the Indonesian banking industry, faces tight competition and strives to maintain customer trust through the implementation of Financial Technology (FinTech). This study aims to examine the influence of FinTech and customer satisfaction on the financial performance of Bank NTT. The results of the study are expected to provide insight for academics and banking practitioners in optimizing technological innovation to increase profitability and customer satisfaction. This study examines the financial performance of Bank NTT Kupang with a population of all bank customers. Primary data was collected through interviews and questionnaires, while secondary data was obtained from literature and official websites. The analysis involved descriptive statistics, classical assumption tests, multiple linear regression, and statistical tests. The results of this study indicate that (1) Financial Technology has a significant effect on Financial Performance; and (2) Customer Satisfaction has a significant effect on Banking Financial Performance. The results of this study are expected to provide a valuable contribution to Bank NTT so that it can create the latest innovations for banking products in the digital era to maintain customer satisfaction in improving banking financial performance.

Keyword: Financial Technology, Customer Satisfaction, Financial Performance

Abstrak

Perkembangan teknologi digital memberikan kemudahan dan inovasi di berbagai sektor, termasuk perbankan. Bank NTT sebagai bagian dari industri perbankan Indonesia menghadapi persaingan yang ketat dan berupaya menjaga kepercayaan nasabah melalui penerapan Financial Technology (FinTech). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh FinTech dan kepuasan nasabah terhadap kinerja keuangan Bank NTT. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan bagi akademisi dan praktisi perbankan dalam mengoptimalkan inovasi teknologi untuk meningkatkan profitabilitas dan kepuasan nasabah. Penelitian ini mengkaji kinerja keuangan Bank NTT Kupang dengan populasi seluruh nasabah bank. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur dan situs resmi. Analisis yang dilakukan meliputi statistik deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji statistik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Financial Technology berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Keuangan; dan (2) Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Keuangan Perbankan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi Bank NTT sehingga dapat menciptakan inovasi-inovasi terbaru untuk produk perbankan di era digital guna menjaga kepuasan nasabah dalam meningkatkan kinerja keuangan perbankan.

Kata kunci: Teknologi Finansial, Kepuasan Nasabah, Kinerja Keuangan

PENDAHULUAN

Industri perbankan di Indonesia terus berkembang, dengan bank baru bermunculan sehingga persaingan dalam bisnis ini semakin ketat. Dalam mempertahankan kepercayaan nasabah dan memastikan kelangsungan bisnis, bank dituntut untuk mengelola operasional mereka secara profesional. Mereka juga harus memahami keinginan dan harapan nasabah

karena mendapatkan nasabah baru serta mempertahankan yang sudah ada membutuhkan komitmen yang tinggi, baik dalam pengelolaan sumber daya manusia maupun dukungan teknologi yang canggih. Salah satu inovasi yang signifikan dalam memenuhi kepuasan nasabah di sektor perbankan adalah *Financial Technology (FinTech)*. Kristian (2019) menjelaskan bahwa *FinTech* adalah inovasi finansial yang memadukan teknologi modern untuk meningkatkan layanan keuangan. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017, *FinTech* mencakup penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan model bisnis baru. Hal ini berdampak pada stabilitas moneter, efisiensi sistem keuangan, serta keamanan dan keandalan sistem pembayaran. Salah satu bank yang telah memanfaatkan *FinTech* adalah PT. Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur (BPD NTT). Sebagai bank pemerintah yang sahamnya sebagian besar dimiliki oleh pemerintah daerah, Bank NTT memiliki misi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dan mencapai laba yang optimal. Bank NTT berkolaborasi dengan teknologi finansial untuk meningkatkan kinerja keuangannya. Menurut Lating dkk. (2019), kinerja keuangan merupakan prestasi perusahaan dalam suatu periode tertentu yang mencerminkan tingkat kesehatannya. Kinerja ini dapat dilihat melalui laporan keuangan, yang digunakan oleh berbagai pihak, seperti manajemen, kreditor, investor, pemerintah, dan masyarakat, untuk membuat keputusan penting (Sari & Abaharis, 2017).

Bentuk-bentuk layanan *FinTech* yang dikembangkan Bank NTT termasuk mobile banking, internet banking, SMS banking, dan ATM. Meskipun *FinTech* menawarkan banyak peluang, seperti peningkatan aksesibilitas dan efisiensi operasional, tantangan masih ada. Tantangan utama di NTT meliputi rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap *FinTech*, kurangnya sumber daya manusia yang terampil, serta keterbatasan jaringan internet di berbagai daerah (Mamo et al., 2024). Tantangan-tantangan ini perlu diatasi agar pemanfaatan *FinTech* dapat berjalan optimal. Selain tantangan, ada risiko lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan kinerja keuangan, seperti kasus korupsi di dunia perbankan. Menurut Putra & Linda (2022), korupsi di perbankan adalah kejahatan yang tidak kasat mata dan memerlukan penanganan melalui kebijakan hukum pidana. Kasus korupsi yang melibatkan pejabat tinggi Bank NTT baru-baru ini, seperti dilaporkan oleh KoranTimor.com (2024), menunjukkan bahwa penyalahgunaan fasilitas kredit sebesar Rp100 miliar dapat merusak kinerja keuangan bank dan mengurangi kepercayaan nasabah. Karim et al. (2017) menambahkan bahwa korupsi dapat menurunkan kepercayaan investor dan publik terhadap perusahaan, yang pada akhirnya mengurangi tingkat kepuasan nasabah.

Penelitian sebelumnya oleh Ma'ruf (2021) mengungkapkan bahwa *FinTech* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja keuangan perbankan syariah. Semakin canggih layanan *FinTech*, semakin baik kinerja keuangan bank. Penelitian lain oleh Tarigan & Hatane (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh positif terhadap kinerja keuangan perusahaan. Semakin tinggi kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan, semakin baik kinerja keuangan perusahaan.

Teori *signalling theory* (teori sinyal) pertama kali dikemukakan oleh Spence pada tahun 1973, yang mengemukakan bagaimana sebuah perusahaan memberikan sinyal kepada pengguna laporan keuangan. Teori sinyal menyatakan bahwa informasi dari suatu perusahaan dapat direspon berbeda oleh investor bisa positif atau negatif dan akan mempengaruhi fluktuasi harga saham (Qotimah & Kalangi, 2023). Jika sinyal manajemen mengindikasikan good news, maka dapat meningkatkan harga saham. Namun sebaliknya, jika sinyal manajemen mengindikasikan bad news dapat mengakibatkan penurunan harga saham perusahaan (Sigar & Kalangi, 2019). Tujuan signaling theory pada penelitian ini adalah bagaimana perbankan memahami sinyal informasi penggunaan *FinTech* dan kepuasan nasabah sebagai peluang peningkatan kinerja keuangan perbankan.

Menurut Peraturan Bank Indonesia *FinTech* merupakan hasil gabungan antara jasa

keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, tanpa memerlukan pembayaran dengan cara tatap muka langsung dengan membawa sejumlah uang kas, kini transaksi keuangan tersebut dapat dilakukan dalam skala jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik.

Kepuasan nasabah adalah perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang diharapkan (Mukuan et al., 2022). Sedangkan menurut Betania et al. (2023) kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja melebihi harapan nasabah, maka itu artinya nasabah merasa puas. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan hasil evaluasi individu terhadap kinerja suatu produk dibandingkan dengan harapannya. Selain tantangan, ada risiko lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan kinerja keuangan, seperti kasus korupsi di dunia perbankan. Menurut Putra & Linda (2022), korupsi di perbankan adalah kejahatan yang tidak kasat mata dan memerlukan penanganan melalui kebijakan hukum pidana. Kasus korupsi yang melibatkan pejabat tinggi Bank NTT baru-baru ini, seperti dilaporkan oleh KoranTimor.com (2024), menunjukkan bahwa penyalahgunaan fasilitas kredit sebesar Rp100 miliar dapat merusak kinerja keuangan bank dan mengurangi kepercayaan nasabah. Kasus korupsi dalam sebuah institusi keuangan, seperti bank atau perusahaan layanan keuangan, dapat berdampak langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan nasabah. Hilangnya Kepercayaan terhadap Institusi juga merupakan salah satu dampak dari masalah korupsi yang terjadi di Bank NTT. Kepercayaan adalah faktor utama dalam hubungan nasabah dengan institusi keuangan. Jika korupsi terungkap, nasabah mungkin merasa tidak aman dan mempertimbangkan untuk menarik dana atau berpindah ke institusi lain. Selain itu ketidakstabilan keuangan yang diakibatkan oleh korupsi dapat merugikan nasabah secara langsung, terutama bagi mereka yang memiliki investasi jangka panjang. Karim et al. (2017) menambahkan bahwa korupsi dapat menurunkan kepercayaan investor dan publik terhadap perusahaan, yang pada akhirnya mengurangi tingkat kepuasan nasabah.

Menurut Ma'ruf (2021) Kinerja merupakan ukuran seberapa efisien & efektif seseorang manajer atau sebuah organisasi itu mencapai tujuan yang memadai. Kinerja keuangan merupakan evaluasi taraf efisiensi & produktivitas yang dilakukan secara terjadwal atas dasar laporan manajemen & laporan keuangan yang adalah pencerminan prestasi yang dicapai perusahaan. kinerja keuangan adalah prestasi yang dicapai oleh perusahaan dalam suatu periode tertentu yang mencerminkan tingkat kesehatan dari perusahaan tersebut (Lating et al., 2019). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan adalah pencapaian perusahaan dalam suatu periode yang mendeskripsikan syarat kesehatan keuangan perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan para pembaca, serta dapat menambah rujukan untuk referensi pembaca yang ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh *FinTech* dan kepuasan nasabah terhadap kinerja keuangan perbankan. Selain itu Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berharga bagi Bank NTT agar dapat menciptakan inovasi-inovasi terbaru terhadap produk-produk perbankan di era digital untuk mempertahankan kepuasan nasabah dalam meningkatkan kinerja keuangan perbankan.

Pengaruh *Financial Technology* terhadap Kinerja Keuangan

FinTech merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi modern, tanpa memerlukan pembayaran dengan cara tatap muka langsung dengan membawa sejumlah uang kas, kini

transaksi keuangan tersebut dapat dilakukan dalam skala jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik (Supriyadi et al., 2023). Kerja sama Perbankan dengan *FinTech* memberikan kemudahan transaksi kepada masyarakat dan dapat menarik minat nasabah, sehingga dengan bertambahnya nasabah dapat berpengaruh terhadap kinerja keuangan perbankan dimana dapat menambah dana yang terhimpun dalam keseluruhan aset perbankan.

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa *FinTech* berpengaruh positif terhadap Kinerja Keuangan pada perbankan Syariah (Ma'ruf, 2021), dimana penggunaan dan pemanfaatan *FinTech* dapat meningkatkan kinerja keuangan perbankan Syariah. Maka berdasarkan penjelasan di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: *Financial Technology (FinTech)* berpengaruh positif terhadap Kinerja Keuangan.

Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Kinerja Keuangan

Kepuasan nasabah adalah perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang diharapkan (Mukuan et al., 2022). Menurut Tarigan & Hatane (2019) kepuasan pelanggan yang maksimal dapat menyebabkan percepatan arus kas, peningkatan volume penjualan, serta pengurangan risiko yang terkait dengan arus kas. Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kepuasan pelanggan dan kinerja keuangan.

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan (Tarigan & Hatane, 2019). Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Manik (2019) juga membuktikan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan Bank Syariah di Indonesia. terhadap Maka berdasarkan penjelasan di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kepuasan Nasabah berpengaruh positif terhadap Kinerja Keuangan.

Pengaruh *Financial Technology* dan Kepuasan Nasabah terhadap Kinerja Keuangan

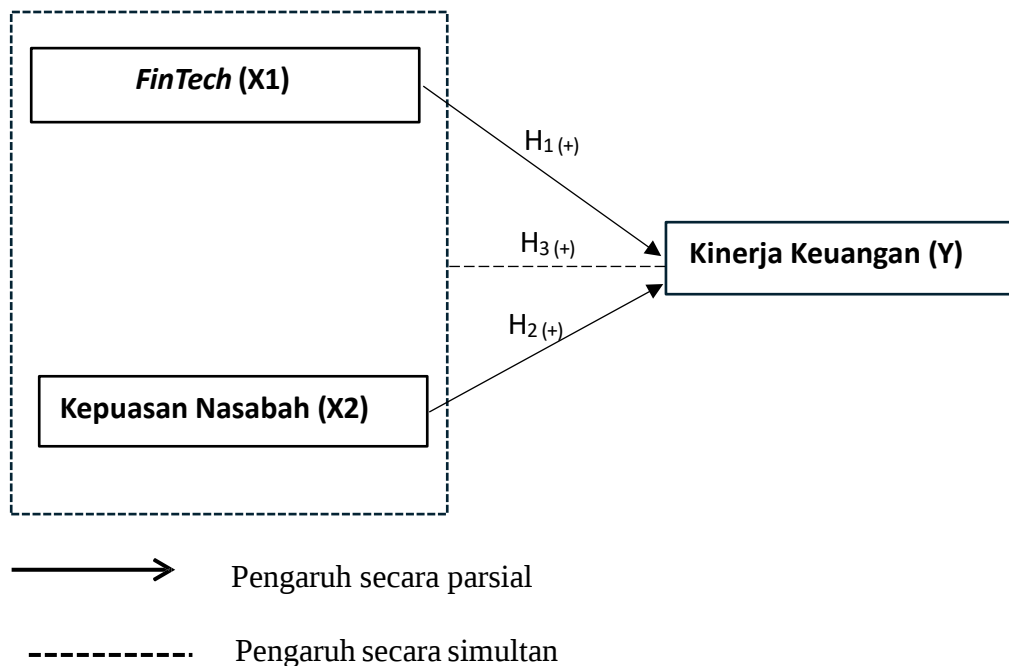
FinTech merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi modern, tanpa memerlukan pembayaran dengan cara tatap muka langsung dengan membawa sejumlah uang kas, kini transaksi keuangan tersebut dapat dilakukan dalam skala jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik (Supriyadi et al., 2023). Kerja sama Perbankan dengan *FinTech* memberikan kemudahan transaksi kepada masyarakat dan dapat menarik minat nasabah. Dengan kemudahan yang ditawarkan akan menumbuhkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank.

Kepuasan nasabah adalah perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang diharapkan. Kemudahan dan kepuasan nasabah ini kemudian menarik minat nasabah, sehingga dengan bertambahnya nasabah dapat berpengaruh terhadap kinerja keuangan perbankan dimana dapat menambah dana yang terhimpun dalam keseluruhan aset perbankan. Jumlah dana yang lebih besar ini memberikan lembaga keuangan lebih banyak kesempatan untuk memberikan pinjaman atau investasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan dan profitabilitas mereka.

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa *FinTech* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Keuangan pada perbankan Syariah (Ma'ruf, 2021). Tarigan & Hatane (2019) dan Manik (2019) juga membuktikan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan. Maka berdasarkan penjelasan di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: *Financial Technology (FinTech)* dan Kepuasan Nasabah berpengaruh positif terhadap Kinerja Keuangan.

Gambar 1. Model Penelitian



Sumber: Data Penelitian, 2024

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Perolehan data dan analisis data menggunakan alat penelitian yang bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang diterapkan (Sugiyono, 2013). Studi deskriptif adalah studi yang menggambarkan data yang dikumpulkan apa adanya dan tidak dimaksudkan untuk membuat kesimpulan atau generalisasi yang berlaku umum (Sugiyono, 2013). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan dari responden melalui wawancara dan alat bantu kuesioner (Sugiyono, 2013). Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner yang dikumpulkan melalui *google form*. Selain itu demi menjaga kerahasiaan data, nama narasumber tidak perlu disebutkan dalam *google form* tersebut. Peneliti juga menghubungi beberapa narasumber yang bersedia untuk dilakukan wawancara terkait *impact* dari penggunaan *FinTech* dan Kepuasan Pelanggan Sementara data sekunder diperoleh dari literatur dan website resmi. Analisis melibatkan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, dan uji statistik.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Berdasarkan pendapat di atas, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah Bank NTT.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil sebagai perwakilan karena meneliti seluruh populasi seringkali tidak memungkinkan (Sugiyono, 2013). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, di mana kriteria sampelnya adalah responden pengguna layanan *FinTech* Bank NTT seperti ATM, Internet Banking, Mobile Banking, atau

SMS Banking di Kota Kupang, berusia di atas 20 tahun. Karena populasi belum diketahui, rumus Cochran digunakan untuk menentukan ukuran sampel, dengan tingkat keyakinan 95%, peluang benar 50%, peluang salah 50%, dan margin of error 10%. Berdasarkan perhitungan, jumlah sampel yang diambil adalah 96 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Wanita	53	55,2
2	Pria	43	48,8
	Total	96	100

Berdasarkan tabel 1 dari 96 responden, diketahui bahwa responden terbanyak adalah responden yang berjenis kelamin wanita yakni sebanyak 53 orang atau 55,2%, dibandingkan responden yang berjenis kelamin pria yakni sebanyak 43 orang atau 48,8%.

Tabel 2
Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	21-27 Tahun	55	57,2
2	28-35 Tahun	11	11,5
3	> 35 Tahun	30	31,3
	Total	96	100

Berdasarkan tabel 2, dari 96 responden diketahui bahwa responden terbanyak berada dalam rentang usia 21-27 tahun sebesar 57,2% atau berjumlah 55 responden, dan yang terendah berada di usia 28-35 tahun yaitu 11,5% atau berjumlah 11 responden.

Tabel 3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	27	28,1
2	Guru/Dosen	9	9,4
3	PNS	43	44,8
4	BUMN	2	2,1
5	Pegawai Swasta	2	2,1
6	Banker	4	4,2
7	Wiraswasta	1	1,0
8	TNI/POLRI	4	4,2
9	Tenaga Honorer	4	4,2
	Total	96	100

Berdasarkan tabel 3, dari 96 responden diketahui bahwa responden terbanyak memiliki pekerjaan PNS sebesar 44,8% atau berjumlah 43 responden, dan yang terendah memiliki pekerjaan wiraswasta yaitu 1% atau berjumlah 1 responden.

Uji Validitas

Tabel 4
Uji Validitas

Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,564	0,200	Valid	X2.10	0,749	0,200	Valid
X1.2	0,755	0,200	Valid	X2.11	0,678	0,200	Valid
X1.3	0,825	0,200	Valid	X2.12	0,734	0,200	Valid
X1.4	0,813	0,200	Valid	Y.1	0,679	0,200	Valid
X2.1	0,572	0,200	Valid	Y.2	0,829	0,200	Valid
X2.2	0,766	0,200	Valid	Y.3	0,808	0,200	Valid
X2.3	0,660	0,200	Valid	Y.4	0,662	0,200	Valid
X2.4	0,761	0,200	Valid	Y.5	0,746	0,200	Valid
X2.5	0,813	0,200	Valid	Y.6	0,789	0,200	Valid
X2.6	0,624	0,200	Valid	Y. 7	0,809	0,200	Valid
X2.7	0,726	0,200	Valid	Y.8	0,763	0,200	Valid
X2.8	0,644	0,200	Valid	Y.9	0,798	0,200	Valid
X2.9	0,714	0,200	Valid				
X2.3	0,660	0,200	Valid	Y.4	0,662	0,200	Valid

Berdasarkan Tabel 4 di atas, semua nilai R Hitung > R Tabel ($df = N-2 = 96-2 = 94$, R Tabel = 0,200), sehingga instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 5
Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>FinTech</i> (X1)	0,731	Reliabel
2	Kepuasan Nasabah (X2)	0,903	Reliabel
3	Kinierja Keuangan (Y)	0,908	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5 di atas, semua nilai Cronbach's Alpha > 0,60, sehingga instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 6
Hasil Uji Normalitas

N	96
Assymp. Sig (2-tailed)	0,077

Berdasarkan Tabel 6 di atas, hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar $0,077 > 0,05$, sehingga data dalam penelitian ini dinyatakan berdistribusi

normal

Uji Multikolinearitas

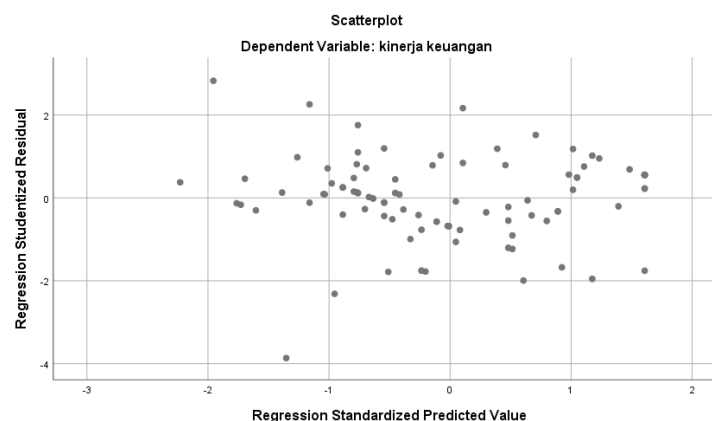
Tabel 8
Hasil Pengujian Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF
(Constant)		
X ₁	0,810	1.235
X ₂	0,810	1.23

Berdasarkan Tabel 7 di atas, semua nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam penelitian ini.

Uji Heterokedastisitas

Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan gambar 2 diatas dapat terlihat bahwa suatu model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Karena, titik-titik tidak membentuk pola tertentu secara teratur (bergelombang, melebar, dan menyempit) dan titik-titik menyebar dibawah angka 0 sumbu Y.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 8
Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients B	Std Error
(Constant)	3.579	2.590
X ₁	0.702	0.184
X ₂	0,406	0.058

Berdasarkan Tabel 8 di atas, diperoleh rumusan sebagai berikut: Kinerja Keuangan = 3,597 + 0,702 *Financial Technology* + 0,406 Kepuasan Nasabah + e

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 9
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0.728	0.530	0,520

Berdasarkan tabel 9 diatas, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,520 yang berarti variabel *FinTech* dan kepuasan nasabah memiliki kontribusi sebesar 52% dalam mempengaruhi kinerja keuangan, sedangkan sisanya 48% variabel kinerja keuangan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

Uji Signifikan Simultan (F)

Tabel 10		
Hasil Uji Signifikan Simultan (F)		
Model	F	Signifikansi
Regression	52.480	0,000

Berdasarkan data yang tercantum dalam Tabel 10, didapatkan nilai f hitung sebesar 52,480 > f-tabel sebesar 3,094 (df1 = 2, df2 = 93, f tabel = 3,094), dengan nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,000 yang < 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *FinTech* dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja keuangan.

Uji Hipotesis (T)

Tabel 11			
Hasil Pengujian Hipotesis			
Model	Unstandardized Coefficients B	T	Sig.
(Constant)	3.597	1.389	0.168
X ₁	0.702	3.823	0.000
X ₂	0,406	6.885	0,000

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 11 diatas, ditemukan bahwa *Financial Technology* berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan dengan nilai t-hitung 3,823, yang lebih besar dari t-tabel 1,986, serta nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, Kepuasan Nasabah juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan, dengan nilai t-hitung 6,885 yang lebih besar dari t-tabel 1,986, dan nilai signifikansi 0,000. Kedua variabel ini terbukti secara signifikan memengaruhi kinerja keuangan. Nilai T tersebut juga dapat memberikan Kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dari *Financial Technology* dan Kepuasan Nasabah terhadap Kinerja Keuangan Bank NTT.

Pengaruh *Financial Technology* Terhadap Kinerja Keuangan

Hasil analisis menunjukkan bahwa *FinTech* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja keuangan Bank NTT Kupang. Indikator *FinTech* seperti kemudahan akses, efektivitas, dan risiko membuktikan bahwa teknologi ini meningkatkan frekuensi transaksi, menurunkan biaya operasional, dan meminimalkan kesalahan manusia dalam transaksi perbankan. Meskipun terdapat risiko terkait, hal ini dapat diatasi dengan sistem keamanan canggih seperti enkripsi dan autentikasi ganda.

Penerapan *FinTech* membantu Bank NTT Kupang meraih keunggulan kompetitif dan meningkatkan efisiensi operasional, yang berdampak positif terhadap kinerja keuangan bank. Berdasarkan *Signalling Theory*, penerapan *FinTech* dapat dianggap sebagai sinyal positif yang meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah serta investor. Penelitian ini sejalan dengan Ma'ruf (2021), yang menyimpulkan bahwa *FinTech* berperan penting dalam memperkuat daya saing bank dan meningkatkan kinerja keuangan di industri perbankan.

Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Keuangan

Berdasarkan teori *Signalling*, kepuasan nasabah yang tinggi mengirimkan sinyal

positif kepada investor bahwa perusahaan dikelola dengan baik, meningkatkan kepercayaan dan nilai saham. Dalam penelitian ini, kepuasan nasabah terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan Bank NTT Kupang. Kepuasan ini diukur melalui indikator pelayanan, harga, kemudahan akses, dan faktor emosional. Pelayanan berkualitas, harga yang kompetitif, kemudahan akses layanan, serta perasaan aman dan dihargai, semuanya berkontribusi pada peningkatan loyalitas nasabah. Hal ini menciptakan ekosistem yang kondusif untuk pertumbuhan kinerja keuangan bank, dengan meningkatkan retensi nasabah dan mengurangi churn rate. Oleh karena itu, Bank NTT Kupang perlu terus meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman nasabah demi menjaga stabilitas keuangan jangka panjang. Penelitian ini konsisten dengan temuan Tarigan & Hatane (2019) serta Christsanto (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan.

Pengaruh *Financial Technology* dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Keuangan

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017, *Financial Technology* (*FinTech*) adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk dan layanan baru serta berdampak pada stabilitas dan efisiensi sistem keuangan. Analisis di Bank NTT Kupang menunjukkan bahwa *FinTech* berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan, diukur melalui persepsi kemudahan, efektivitas, dan risiko. Penerapan *FinTech* meningkatkan frekuensi transaksi, mempercepat proses operasional, dan mengurangi biaya serta kesalahan manusia. Risiko *FinTech* dapat diminimalisir dengan teknologi keamanan seperti enkripsi data dan autentikasi ganda, yang meningkatkan kepercayaan nasabah. Integrasi *FinTech* di Bank NTT Kupang juga memberikan sinyal positif kepada nasabah dan investor bahwa bank berkomitmen untuk meningkatkan layanan dengan teknologi modern. Berdasarkan Signalling Theory, hal ini mendorong kepercayaan dan loyalitas nasabah, serta kinerja keuangan yang lebih baik. Penelitian Ma'ruf (2021) mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa *FinTech* tidak hanya mempermudah operasional tetapi juga meningkatkan daya saing bank.

Selain itu, kepuasan nasabah terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kinerja keuangan. Menurut Gupta, kepuasan nasabah yang tinggi mempercepat arus kas dan meningkatkan volume penjualan. Di Bank NTT Kupang, kepuasan nasabah diukur melalui pelayanan, harga, kemudahan akses, dan faktor emosional, yang semuanya berkontribusi pada loyalitas nasabah. Hubungan emosional dan kepercayaan terhadap keamanan data juga mendorong rekomendasi positif dari nasabah, yang meningkatkan retensi nasabah dan penjualan produk perbankan.

Secara keseluruhan, *FinTech* dan kepuasan nasabah berkontribusi signifikan terhadap kinerja keuangan Bank NTT Kupang. *FinTech* meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan, sementara kepuasan nasabah mendukung stabilitas keuangan. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Ma'ruf (2021) dan Tarigan & Hatane (2019), yang menunjukkan pengaruh signifikan *FinTech* dan kepuasan nasabah terhadap kinerja keuangan perbankan.

Kesimpulan

Financial technology berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan, terutama di Bank NTT Kupang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif implementasi *FinTech* dalam hal kemudahan, efektivitas, dan manajemen risiko, semakin baik pula kinerja keuangan yang dicapai. Dengan meningkatkan aksesibilitas, mempercepat proses transaksi, dan meningkatkan efisiensi operasional melalui teknologi yang aman dan transparan, *FinTech* tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga berfungsi sebagai strategi bisnis inovatif untuk menghadapi persaingan di industri perbankan yang kemudian berdampak positif terhadap kinerja keuangan bank.

Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan, di

mana layanan berkualitas, harga yang kompetitif, kemudahan akses, dan hubungan emosional positif menjadi faktor-faktor penting dalam meningkatkan kinerja keuangan bank. Kepuasan ini tercermin dari pengalaman positif yang dirasakan nasabah saat berinteraksi dengan bank, yang kemudian mendorong peningkatan frekuensi transaksi, retensi nasabah, serta penurunan churn rate. Selain itu, kepuasan nasabah yang tinggi memberikan sinyal positif kepada investor mengenai prospek perusahaan yang baik, sehingga meningkatkan nilai saham dan kepercayaan investor terhadap bank. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah menjadi kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja keuangan bank di masa depan.

FinTech dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan. *FinTech* meningkatkan efisiensi operasional dan aksesibilitas layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan nasabah melalui kemudahan, efektivitas, dan manajemen risiko yang baik. Sebaliknya, kepuasan nasabah yang tinggi mendukung stabilitas dan pertumbuhan keuangan bank dengan meningkatkan loyalitas dan retensi nasabah. Sinergi antara penerapan *FinTech* dan upaya untuk terus meningkatkan kepuasan nasabah memungkinkan Bank NTT Kupang untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan di pasar keuangan yang semakin kompetitif.

Keterbatasan penelitian ini hanya menggunakan variabel Financial Technology dan kepuasan nasabah terhadap kinerja keuangan di Bank NTT. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti literasi digital dalam kaitannya dengan pemahaman penggunaan *FinTech* sehingga dapat mempengaruhi kinerja keuangan perbankan. Literasi digital meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap secara bijak dalam menggunakan teknologi digital sehingga memengaruhi kemampuan mereka untuk memanfaatkan layanan *FinTech* secara optimal, yang dapat meningkatkan frekuensi dan kenyamanan penggunaan produk perbankan digital. Nasabah dengan literasi digital yang baik cenderung lebih percaya diri dan lebih sering menggunakan aplikasi atau layanan digital yang disediakan oleh bank, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja keuangan bank. Dengan menambahkan variabel literasi digital, penelitian di masa mendatang dapat menawarkan wawasan yang lebih dalam mengenai dinamika antara teknologi dan kinerja finansial bank.

Daftar Pustaka

- Betania, M. T., Tamengkel, L. F., & Rogahang, J. J. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Tumpaan*. 4(3), 1–23.
- Christsanto, J. (2017). *Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Keuangan Melalui Efek Mediasi Kepuasan Pelanggan Lembaga Keuangan Perbankan*.
- Karim, N. K., Animah, A., & Sasanti, E. E. (2017). Pengungkapan Anti Korupsi Dan Kinerja Keuangan Perusahaan: Studi Kasus Perusahaan Terdaftar Di Indeks Sri Kehati. *Jurnal Riset Akuntansi Aksioma*, 15(2), 28. <https://doi.org/10.29303/aksioma.v15i2.5>
- Kristian, D. L. (2019). Implementasi Perpajakan Dalam Transaksi Financial Technology (Fintech) Di Indonesia. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69), 5–24.
- Lating, A. I. S., Ngumar, S., & Mildawati, T. (2019). PENGARUH KINERJA KEUANGAN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN DENGAN SUSTAINABILITY REPORT SEBAGAI VARIABEL MODERATING. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 15(1), 129–144.
- Mamo, Y. N., Ballo, F. W., & Tiwu, M. I. H. (2024). Penerapan Financial Technology (Fintech) pada UMKM Binaan Bank NTT di Sabu Raijua dan efektif karena adanya kemajuan di bidang digital . Kemajuan ini terus berkembang seiring Tentang penggunaan teknologi di

- bidang keuangan yang menghasilkan teknologi . *MENAWAN: Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi*, 2(3).
- Manik, A. F. I. (2019). Pengaruh Kepuasan Nasabah, Loyalitas, Terhadap Kinerja Keuangan Bank Syariah di Indonesia. *IRONS*.
- Ma'ruf, M. (2021). Pengaruh Fintech Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah. *Yudishtira Journal : Indonesian Journal of Finance and Strategy Inside*, 1(1), 42–61. <https://doi.org/10.53363/yud.v1i1.53>
- Mukuan, I. M. A., Tamengkel, S. L. F., & Mukuan, D. D. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.
- Putra, N. R., & Linda, R. (2022). Corruption in Indonesia: A challenge for social changes. *Integritas : Jurnal Antikorupsi*, 8(1), 13–24.
- Qotimah, K., & Kalangi, L. (2023). Pengaruh Analisa Fundamental Terhadap Return Investasi Pada Saham Second Liner Di Sektor Energi Periode 2019-2022 Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia the Effect of Fundamental Analysis on Investment Return in Second Liner Share in the Energy Sector for. *Korompis 12 Jurnal EMBA*, 11(3), 12–26.
- Sari, D., & Abaharis, H. (2017). Analisis kinerja keuangan dilihat dari sudut pandang investor, kreditor, dan manajemen pada perusahaan semen yang terdaftar di BEI. *Jurnal Pundi*, 1(2). <https://doi.org/10.31575/jp.v1i2.22>
- Sigar, P., & Kalangi, L. (2019). Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industry Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Pengaruh... 3029 Jurnal EMBA*, 7(3), 3029–3039.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Alfabeta*.
- Supriyadi, Darmawan, J., & Bandarsyah. (2023). Pengaruh Financial Technology (Fintech) Terhadap Profitabilitas Perbankan di Indonesia. *Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat 2023*, 56–71.
- Tarigan, J., & Hatane, S. E. (2019). The Influence of Customer Satisfaction on Financial Performance Through Customer Loyalty and Customer Advocacy: A Case Study of Indonesia's Local Brand. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i11.4012>