

Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan

Oci Lian Fernandes^{1*}, Nova Tri Eriani², Dismita Citra Dewi³

^{1*,2,3} Institut Agama Islam Pagar Alam

Alamat: Ulu Rurah, Kec. Pagar Alam Sel., Kota Pagar Alam, Sumatera Selatan 3152

Korespondensi penulis: ocilian001@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the influence of service digitalization on customer satisfaction at PT. Bank Sumsel Babel, Pulau Beringin Sub-Branch, Ogan Komering Ulu Selatan Regency. The research was conducted as part of the requirements to obtain a Bachelor's degree in Economics at the Faculty of Islamic Economics and Business (FEBI), Institut Agama Islam Pagar Alam. The results indicate that service digitalization has a positive and significant effect on customer satisfaction. This is supported by statistical analysis, where the t-value (1.699) exceeds the t-table value (1.117), and the significance level is $0.000 < 0.05$. The beta coefficient of 0.954 shows that digitalization influences customer satisfaction by 95.4%. However, the correlation coefficient (R) is 0.268, and the coefficient of determination (R Square) is 0.072, indicating a relatively low overall influence. Despite this, digital services still play an important role in shaping customer satisfaction. Key influencing indicators include efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, and contact, alongside product quality, service quality, emotional factors, and cost. The study recommends enhancing digital service quality to improve customer satisfaction more effectively.*

Keywords: *Digitization of Services, Customer Satisfaction, Banks*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh digitalisasi layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. Penelitian ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Pagar Alam (IAIP). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan digitalisasi layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. Melalui pembagian kuuesioner dan hasil dari spss menunjukkan bahwa pengaruh yang signifikan karena nilai thitung > t tabel atau $1,699 > 1,117$ dan nilai signifikan yang dihasilkan adalah $0,000 < 0,05$. maka hal ini menunjukkan bahwa Digitalisasi Layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai beta yang dihasilkan untuk Variabel Digitalisasi Layanan sebesar 0,954 jadi besar pengaruh Digitalisasi Layanan sebesar 95,4%. Dan dapat dihitung Berdasarkan analisis koefisien dengan model summary diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) = 0,268 dan nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,072 dan nilai R Square setelah disesuaikan (Adjusted R Square) adalah 0.025. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa Kepuasan Nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Digitalisasi Layanan (X) mempunyai pengaruh yang sangat kuat. Digitalisasi Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan maka untuk dapat meningkatkan dan menciptakan kepuasan nasabah berdasarkan indikator Efeiciency, Relibility, Fullfilment, Privacy, Responsiveness dan Contact dengan Kualitas produk, Kualitas layanan, Emosional serta biaya.

Kata kunci: Digitalisasi Layanan, Kepuasan Nasabah, Bank

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan digitalisasi dari tahun ke tahun membuat para pelaku bisnis disektor industri jasa perbankan harus mengetahui kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan produk maupun jasa perbankan yang terus menerus mengalami peningkatan (Kitsios et al., 2021; Naimi-Sadigh et al., 2022). Menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan.

Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Ketatnya persaingan dalam dunia bisnis perbankan membuat pelaku bisnis harus memaksimalkan kinerja perusahaannya agar bias bersaing di era digitalisasi saat ini (Rahmayati, 2021; Zouari & Abdelhedi, 2021). Pada dasarnya bank memerlukan strategi untuk meningkatkan kualitas produk maupun jasa yang lebih bermutu, agar dapat mempengaruhi kepuasan nasabah (Famiyeh et al., 2018).

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang ada yang memiliki peranan penting bagi kelangsungan perekonomian Indonesia. Pembangunan ekonomi diarahkan untuk mengembangkan kehidupan ekonomi rakyat yang bertumpu pada mekanisme ekonomi pasar yang seimbang dengan prinsip persaingan sehat dan memperhatikan pertumbuhan ekonomi, nilai-nilai keadilan terus diterapkan sehingga terjamin kesempatan yang sama dalam berusaha dan bekerja (Hariram et al., 2023). Dalam hal ini setiap orang mempunyai kesempatan yang sama dalam bidang bisnis. Perkembangan bisnis semakin meningkat dan kompleks sehingga menyebabkan timbulnya persaingan. Perbankan memiliki peran penting dalam proses mengangkat kondisi perekonomian masyarakat kecil dan menengah pada suatu Negara (Ningsih et al., 2023)

Digitalisasi merupakan proses media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital (Asaniyah, 2017; Mantri, 2021). Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti computer, scanner, operator media sumber dan software pendukung (Rahayua et al., 2021).

Layanan Digital merupakan bagian integral dari mCommerce menjadi sangat populer di kalangan pengguna ponsel sejak tahun 2007. Layanan Digital menciptakan komunikasi baru yang nyaman dan saluran transaksi keuangan cepat untuk pengguna ponsel. Pelayanan dapat diakses di mana saja, kapan saja, untuk memeriksa akun informasi, saldo tersedia, informasi kartu kredit / debit, status cek, pengingat pembayaran, lokasi ATM dan cabang bank, mengakses laporan pinjaman dan ekuitas, manajemen kebijakan asuransi, atau menempatkan pesanan untuk buku cek, melalui ponsel adalah beberapa layanan yang ditawarkan dalam mobile banking.

Mobile banking adalah sebuah layanan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone (Lubis & Siregar, 2021). Nasabah dapat menikmati layanan mobile banking melalui menu yang sudah tersedia pada aplikasi mobile banking yang telah diunduh dan install oleh nasabah dengan mendaftarkan diri terlebih dahulu

ke bank untuk mendapatkan user ID dan password untuk digunakan saat nasabah akan melakukan log in pada aplikasi mobile banking (Mawardi & Hasmawaty, 2021).

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, digitalisasi telah menjadi salah satu inovasi utama di berbagai sektor, termasuk industri perbankan (Abdussalam, 2018; Ardianto et al., 2024). Transformasi digital menawarkan kemudahan dan efisiensi, sehingga layanan perbankan tidak lagi terbatas pada transaksi konvensional di kantor cabang (Selvia et al., 2025). Inovasi seperti mobile banking, internet banking, dan penggunaan aplikasi berbasis digital telah memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi dengan mudah, kapan saja, dan di mana saja (Tartila, 2022).

PT Bank Sumsel Babel, sebagai salah satu bank daerah di Indonesia, telah berupaya untuk mengadopsi teknologi digital dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Di Cabang Pembantu Pulau Beringin, digitalisasi layanan diperkenalkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin dinamis, serta meningkatkan daya saing di tengah persaingan ketat dengan bank lain. Layanan-layanan seperti mobile banking, pembayaran digital, dan informasi transaksi real-time menjadi fokus utama dalam transformasi digital ini.

Namun, meskipun digitalisasi diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah, terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan. Beberapa nasabah masih menghadapi kendala dalam mengakses atau memahami teknologi ini, terutama di daerah seperti Pulau Beringin yang memiliki keterbatasan infrastruktur atau akses informasi. Hal ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital yang disediakan.

Kepuasan nasabah merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu layanan perbankan (Sudirman & Suasana, 2018). Kepuasan ini tidak hanya diukur dari kualitas layanan secara keseluruhan (Alfiyanto, 2020), tetapi juga dari kemampuan layanan digital dalam memenuhi harapan nasabah, seperti kecepatan, kemudahan, keamanan, dan keandalan sistem (Surahmah, 2024). Dengan demikian, penting bagi PT Bank Sumsel Babel untuk mengevaluasi sejauh mana digitalisasi layanan berkontribusi pada peningkatan kepuasan nasabah, khususnya di Cabang Pembantu Pulau Beringin.

Lembaga keuangan adalah suatu badan yang bergerak dibidang keuangan yang menyediakan jasa keuangan bagi nasabahnya, yang mana regulasi keuangannya diatur oleh pemerintah. Fungsi utama dari lembaga keuangan adalah sebagai lembaga yang dapat menghimpun dana nasabah atau masyarakat ataupun sebagai lembaga yang menyalurkan pinjaman untuk nasabah. Di Indonesia lembaga keuangan dibagi menjadi 2 kelompok yaitu lembaga keuangan bank (Bank Sentral, Bank Umum, BPR) dan lembaga keuangan bukan bank

(Pasar Modal, Pasar Uang dan Valas, Koperasi Simpan Pinjam, Pengadaian, Asuransi, Anjak Piutang, Modal Ventura, Dana Pensiun, dll).

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Digitalisasi Layanan

Digitalisasi layanan mengacu pada proses menjadi lebih berorientasi digital melalui pengenalan dan adopsi teknologi informasi dalam penyampaian layanan. Konsep ini mencakup tiga elemen penting: efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan (Sarjito, 2023). Dalam konteks ini, digitalisasi memberikan manfaat signifikan di berbagai sektor, termasuk pendidikan, kesehatan, dan pemerintahan, dengan dampak yang dapat mengubah cara institusi berinteraksi dengan masyarakat.

Dalam pendidikan, digitalisasi meningkatkan efisiensi dalam administrasi dan mempercepat umpan balik kepada siswa. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan di Pesantren Darul Mustafa menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya mempermudah administrasi tetapi juga meningkatkan kualitas pendidikan Islam dan pengalaman belajar bagi santri, orang tua, dan staf (Yanto et al., 2023). Pendekatan yang sama berlaku di bidang kesehatan, di mana penerapan telemedicine mampu meningkatkan efisiensi layanan kesehatan dengan mengurangi waktu tunggu untuk konsultasi dan memberikan akses yang lebih baik kepada pasien, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian di RS XYZ (Rusli, 2025).

Dalam sektor pemerintahan, digitalisasi layanan publik memainkan peran penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Sebuah studi menunjukkan pentingnya digitalisasi dalam memperbaiki layanan pemerintahan di tingkat desa melalui inisiatif yang melibatkan masyarakat, yang tidak hanya mendidik masyarakat tetapi juga mendukung penciptaan layanan yang lebih responsif (Hasanah et al., 2024; Sahputra et al., 2024). Inisiatif ini berupaya menjembatani kesenjangan digital dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

Sektor usaha kecil dan menengah juga dapat memperoleh manfaat besar melalui digitalisasi. Digitalisasi memungkinkan UMKM untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas akses pasar melalui penggunaan e-commerce dan aplikasi pembayaran digital. Penelitian menunjukkan bahwa pengenalan layanan e-payment dan e-commerce dalam rantai pasokan UMKM secara signifikan memengaruhi kinerja mereka, dengan memberikan kecepatan dan kemudahan dalam transaksi (Machin et al., 2023; Nuraeni, 2023). Melalui digitalisasi, UMKM tidak hanya bisa bertahan tetapi juga berpotensi untuk tumbuh dan berinovasi dalam pasar yang semakin kompetitif.

Manfaat Digitalisasi Layanan dalam Perbankan

Digitalisasi layanan perbankan telah membawa manfaat besar seperti peningkatan efisiensi, kenyamanan, dan inklusi keuangan melalui pemanfaatan teknologi digital dan aplikasi mobile banking (Aripin et al., 2022; Fuddin et al., 2023). Pandemi COVID-19 mempercepat transformasi ini, mendorong bank—termasuk perbankan syariah—untuk mengadopsi layanan digital yang lebih mudah diakses (Chandra et al., 2024; Hidayat et al., 2021). Penerapan digitalisasi terbukti meningkatkan kinerja keuangan, efisiensi operasional, dan loyalitas nasabah (Pramitasari & Nanggala, 2023; Supriatin & Aulia, 2022), meskipun tetap diiringi tantangan seperti risiko keamanan dan persaingan pasar (Fitriana, 2019; Purwanto, 2023). Oleh karena itu, strategi mitigasi risiko sangat diperlukan agar manfaat digitalisasi maksimal dan kerugiannya minimal. Secara strategis, digitalisasi menjadi kebutuhan utama dalam mendorong keuangan inklusif serta memperkuat peran perbankan, khususnya syariah, dalam mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan nasional (Mutiasari, 2020; Muzdalipah & Mahmudi, 2023; Putri, 2023; Sugihyanto & Arsjah, 2023).

Hubungan antara Digitalisasi Layanan dan Kepuasan Nasabah

Digitalisasi layanan perbankan terbukti menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui berbagai dimensi, seperti kualitas layanan, kemudahan, keamanan, dan citra perusahaan. Kualitas layanan digital yang cepat dan mudah diakses berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah (Jannah et al., 2020; Vahlevi & Vitaharsa, 2022), sementara kemudahan penggunaan dan sistem keamanan yang andal juga memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan (Pratiwi et al., 2023; Shafira et al., 2023). Lebih jauh, transformasi digital meningkatkan efisiensi layanan dan membentuk persepsi positif terhadap citra perusahaan, yang turut memperkuat kepuasan nasabah (Mareta et al., 2024; Subagiyo & Budiman, 2019). Dengan demikian, digitalisasi yang didukung teknologi efektif dan pelayanan berkualitas menjadi strategi penting dalam membangun loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian Asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan pengaruh antara dua variable atau lebih. Dalam penelitian ini strategi penelitian asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh variable X (variable bebas) yang terdiri atas Digitalisasi Layanan (X) terhadap variable Kepuasan Nasabah (Y) baik secara parsial maupun simultan (Sugiyono, 2019).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survey dimana penulis membagikan kuesioner untuk mengumpulkan data. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) pendekatan kuantitatif diartikan sebagai metode pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 1.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Nama Responden	60				
Jenis Kelamin	60	1	2	1,52	,504
Umur	60	1	4	1,98	,930
Pendidikan Terakhir	60	1	4	2,55	,832
Lama Berlangganan	60	1	3	1,80	,684
Valid N (listwise)	0				

Berdasarkan Tabel 1 diatas terlihat, nama responden terdapat 60 responden, Jenis kelamin terdapat 60 responden minimum 1 dan maximum 2, Umur terdapat 60 responden 1 minimum dan 4 maximum mean 1,52 dan std. Deviation 0,504,

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Digitalisasi Layanan (X)

Item	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,835	0,3	Valid
2	0,577	0,3	Valid
3	0,325	0,3	Valid
4	0,332	0,3	Valid
5	0,587	0,3	Valid
6	0,416	0,3	Valid
7	0,393	0,3	Valid
8	0,330	0,3	Valid
9	0,675	0,3	Valid
10	0,355	0,3	Valid

Berdasarkan Tabel 2 Validitas variable Digitalisasi Layanan Terdapat nilai r_{xy} terbesar 0,835 dan terkecil 0,325 dan nilai r_{tabel} 0,3 dinyatakan valid.

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Item	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,800	0,3	Valid
2	0,582	0,3	Valid
3	0,568	0,3	Valid
4	0,421	0,3	Valid
5	0,484	0,3	Valid
6	0,416	0,3	Valid
7	0,393	0,3	Valid
8	0,328	0,3	Valid

Berdasarkan Tabel 3 Validitas variable Kepuasan Nasabah Terdapat nilai r_{xy} terbesar 0,800 dan terkecil 0,328 dan nilai r_{tabel} 0,3 dinyatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4. Uji Reliabilitas Variabel Digitalisasi Layanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,805	10

Berdasarkan Tabel 4 Uji Reliabilitas variable Digitalisasi Layanan Nilai Cronvach's Alpha sebesar 0, 805 dengan 10 pernyataan pada variable Digitalisasi Layanan dinyatakan valid

Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,854	8

Berdasarkan Tabel 5 Uji Reliabilitas variable Kepuasan Nasabah Nilai Cronvach's Alpha sebesar 0, 854 dengan 8 pernyataan pada variable Digitalisasi Layanan dinyatakan valid.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 6. Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov-Smirrov	p -value	Keterangan
<i>Unstandardized Residual</i>	0,942	0,337	Sebaran data normal

Berdasarkan Tabel 6 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirrov sebesar 0,942 dan Nilai p -value sebesar 0,337 dengan 10 pernyataan pada variable Digitalisasi Layanan dan Kepuasan Nasabah dinyatakan Sebaran data normal.

2. Uji Linear Sederhana

Tabel 7. Uji Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,257	,737		4,419	,000
Digitalisasi Layanan	,954	,138	-,009	1,699	,098

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa Untuk menetapkan rumusan persamaan regresi linier Sederhana Pengaruh variabel Digitalisasi Layanan (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan maka perlu dilakukan analisis koefisien regresi. Hasilnya adalah konstanta regresi Sederhana yaitu koefisien regresi variabel Kepuasan Nasabah 0,954.

Berdasarkan hasil analisis koefisien regresi pengaruh variabel Digitalisasi Layanan (X) TerhadapKepuasan Nasabah (Y) Pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, maka rumus persamaan regresi linier sederhana yaitu :

$$Y = a + bx + e$$

$$(Y) = 3,257 + 0,098 + e$$

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah penelitian yang dilakukan akan menolak atau menerima hipotesis. Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan uji T. $T_{tabel} = (a/2 : n-k-1) = t(0,05 : 60) = 1,117$. hasil pengujian uji T adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Uji T**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,257	,737		4,419	,000
Digitalisasi Layanan	,954	,138	-,009	1,699	,098

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Hasil pengujian pada tabel 8 dapat dilihat bahwa Digitalisasi Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $1,699 > 1,117$ dan nilai signifikan yang dihasilkan adalah $0,000 < 0,05$. maka hal ini menunjukkan bahwa Digitalisasi Layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai beta yang dihasilkan untuk Variabel Digitalisasi Layanan sebesar 0,954 jadi besar pengaruh Digitalisasi Layanan sebesar 95,4%.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9. Analisis Koefisien Determinasi**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,268 ^a	,072	,025	,699

a. Predictors: (Constant), Total X

b. Dependent Variable: Total Y

Berdasarkan analisis koefisien dengan *model summary* pada Tabel 9 diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) = 0,268 dan nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,072 dan nilai R Square setelah disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah 0.025. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa Kepuasan Nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Digitalisasi Layanan (X) mempunyai pengaruh yang sangat kuat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh Digitalisasi Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $1,699 > 1,117$ dan nilai signifikan yang dihasilkan adalah $0,000 < 0,05$. maka hal ini menunjukkan bahwa Digitalisasi Layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai beta yang dihasilkan untuk Variabel

Digitalisasi Layanan sebesar 0,954 jadi besar pengaruh Digitalisasi Layanan sebesar 95,4%%. Dan dapat dihitung Berdasarkan analisis koefisien dengan *model summary* diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) = 0,268 dan nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,072 dan nilai R Square setelah disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah 0.025. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa Kepuasan Nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Digitalisasi Layanan (X) mempunyai pengaruh yang sangat kuat.

Digitalisasi Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan maka untuk dapat meningkatkan dan menciptakan kepuasan nasabah berdasarkan indikator *Eficiency, Relibility, Fullfilment, Privacy, Responsiveness* dan *Contact* dengan Kualitas produk, Kualitas layanan, Emosional serta biaya.

Hubungan antara Digitalisasi Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan berperan penting untuk meningkatkan dan menciptakan Kepuasan Nasabah berdasarkan indikator *Eficiency, Relibility, Fullfilment, Privacy, Responsiveness* dan *Contact* dengan Kualitas produk, Kualitas layanan, Emosional serta biaya.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa digitalisasi layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel digitalisasi layanan dan kepuasan nasabah dinyatakan valid dan reliabel, dengan nilai Cronbach's Alpha masing-masing sebesar 0,805 dan 0,854. Uji normalitas pun menunjukkan data berdistribusi normal, sementara analisis regresi linier menghasilkan koefisien sebesar 0,954 yang menunjukkan pengaruh kuat antara digitalisasi layanan terhadap kepuasan nasabah. Meskipun nilai koefisien determinasi (R^2) hanya sebesar 0,072, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai thitung (1,699) lebih besar dari ttabel (1,117) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), yang memperkuat bukti adanya pengaruh positif.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Jannah et al (2020) yang menyatakan bahwa layanan digital yang cepat dan mudah diakses memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian oleh Vahlevi & Vitaharsa (2022) juga menegaskan bahwa peningkatan kualitas mobile banking tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga loyalitas. Selain itu, aspek kemudahan dan keamanan penggunaan layanan digital juga menjadi faktor penting sebagaimana dijelaskan oleh Shafira et al. (2023) dan Pratiwi et al. (2023), yang menyatakan bahwa pengalaman pengguna yang lancar dan aman sangat berpengaruh terhadap persepsi positif nasabah. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan tidak hanya

bergantung pada teknologi, tetapi juga pada bagaimana teknologi tersebut diterapkan untuk memberikan pengalaman layanan yang optimal.

Lebih lanjut, transformasi digital juga mencerminkan upaya perbankan dalam menciptakan efisiensi layanan dan membentuk citra perusahaan yang modern dan terpercaya, sebagaimana dikemukakan oleh Mareta et al (2024) dan Subagiyo & Budiman (2019). Dalam konteks penelitian ini, hal tersebut tercermin dari dimensi digitalisasi layanan seperti efisiensi, keandalan, privasi, serta kemudahan kontak dan responsivitas yang dinilai tinggi oleh responden. Oleh karena itu, untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah, bank perlu terus mengembangkan teknologi layanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga berorientasi pada kebutuhan emosional, persepsi kualitas, serta kenyamanan biaya bagi nasabah. Strategi ini akan memperkuat loyalitas nasabah dan daya saing bank di era digital.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. Hal ini dibuktikan melalui uji statistik, di mana nilai t hitung (1,699) lebih besar dari t tabel (1,117) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Nilai koefisien regresi sebesar 0,954 menunjukkan bahwa digitalisasi layanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 95,4% terhadap kepuasan nasabah. Meskipun nilai koefisien determinasi (R^2) hanya 0,072, hasil ini tetap menunjukkan adanya hubungan yang relevan antara kedua variabel.

Sebagai upaya untuk terus meningkatkan kepuasan nasabah, disarankan agar PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin terus mengembangkan kualitas digitalisasi layanan, khususnya pada aspek efisiensi, keandalan, keamanan data (privacy), kemudahan pemenuhan layanan (fulfillment), responsivitas, dan kemudahan akses (contact). Penguatan teknologi mobile banking perlu disertai dengan peningkatan kualitas produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan emosional serta kenyamanan biaya bagi nasabah. Dengan demikian, transformasi digital perbankan dapat menjadi strategi jangka panjang dalam memperkuat loyalitas dan kepercayaan nasabah.

DAFTAR REFERENSI

- Abdussalam, D. (2018). Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(1), 63. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i1.2813>
- Alfiyanto, A. (2020). Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Berbasis Budaya Religius. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 10(1), 53–62. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v10i1.867>
- Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Apriliana Dewi, L. O., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N. (2024). Transformasi Digital dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global dalam Dunia Perbankan. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 80–88. <https://doi.org/10.60126/maras.v2i1.114>
- Aripin, N. T., Fatwa, N., & Hannase, M. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah. *Syarikat Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1), 29–45. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5\(1\).9362](https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(1).9362)
- Asaniyah, N. (2017). Pelestarian Informasi Koleksi Langka. *Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*, 85–94.
- Chandra, R., Rizal, R., & Firdaus, N. (2024). Pengaruh Banking Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 15(6). <https://doi.org/10.59188/covalue.v15i6.4834>
- Famiyeh, S., Asante-Darko, D., & Kwarteng, A. (2018). Service quality, customer satisfaction, and loyalty in the banking sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(8), 1546–1567. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2017-0008>
- Fitriana, A. (2019). Pengaruh E-Marketing Dan E-CRM Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Internet Banking Bank Syariah Mandiri. *Creative Information Technology Journal*, 4(4), 306. <https://doi.org/10.24076/citec.2017v4i4.124>
- Fuddin, M. K., FIRJATULLAH, A. N., Hizbullah, M., Sya'diyah, P. A., & ERLITASARI, R. N. (2023). Revolusi Perbankan Digital: Game Changer Dalam Era Digitalisasi. *Al-Masraf Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 8(2), 174. <https://doi.org/10.15548/al-masraf.v8i2.598>
- Hariram, N. P., Mekha, K. B., Suganthan, V., & Sudhakar, K. (2023). Sustainalism: An Integrated Socio-Economic-Environmental Model to Address Sustainable Development and Sustainability. *Sustainability*, 15(13), 10682. <https://doi.org/10.3390/su151310682>
- Hasanah, U., Sahlan, M. F. F., & SAS, A. (2024). Analisis Implementasi Pemerintahan Berbasis Elektronik (E – Government) Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Maros. *Journal Softw. Eng. Multimedia*, 2(1), 34–41. <https://doi.org/10.20895/jasmed.v2i1.1344>
- Hidayat, R., Umam, R., & Tripalupi, R. I. (2021). Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Pada Masa Covid-19 Dan Strategi Peningkatannya. *Finansha- Journal of Sharia Financial*

Management, 2(2), 77–91. <https://doi.org/10.15575/fjsfm.v2i2.14207>

- Jannah, I. F., Djakfar, I., & Dianah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh. *Jihbiz Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i1.8576>
- Kitsios, F., Giatsidis, I., & Kamariotou, M. (2021). Digital Transformation and Strategy in the Banking Sector: Evaluating the Acceptance Rate of E-Services. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(3), 204. <https://doi.org/10.3390/joitmc7030204>
- Lubis, & Siregar. (2021). Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapat. *Skripsi*, 1(1), 1–165.
- Machin, Aulia, M. R., Hendra, J., Safitri, E., & Bawono, A. (2023). Keberlanjutan UMKM Di Jawa Barat Di Tinjau Dari New-Era Business : Transformasi Digital, Dividen Digital, Dan Kewirausahaan. *Jurnal Bisnisan Riset Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 1–15. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v5i1.130>
- Mantri, Y. M. (2021). Digitalisasi Bahasa Daerah Sebagai Upaya Meningkatkan Ketahanan Budaya Daerah. *Journal TEXTURA*, 2(2), 67–83.
- Mareta, S. N., Wardani, D. T. K., Hanim, A. L., Rahmawati, D. C., Puspitasari, N. P., & Darsono, S. N. A. C. (2024). Peran Transformasi Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Green Banking. *Wiep*, 1(3), 1–11. <https://doi.org/10.47134/wiep.v1i3.273>
- Mawardi, A., & Hasmawaty, A. (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>
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41. <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>
- Muzdalipah, M. M., & Mahmudi, M. (2023). Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta. *Equilibrium Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 12(1), 12. <https://doi.org/10.35906/equili.v12i1.1241>
- Naimi-Sadigh, A., Asgari, T., & Rabiei, M. (2022). Digital Transformation in the Value Chain Disruption of Banking Services. *Journal of the Knowledge Economy*, 13(2), 1212–1242. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00759-0>
- Ningsih, L. W., Astutik, R., & Afif, A. (2023). Digitalisasi Proses Pengelolaan Brimen Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sempusari. *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)*, 1(3), 140–144. <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i3.223>
- Nuraeni, F. (2023). Pengaruh Layanan E-Payment Dan E-Commerce Terhadap Kinerja Supply Chain: Dalam Digitalisasi Usaha Mikro, Kecil, Dan Usaha Menengah (UMKM) Di Kabupaten Karawang. *El-Mal Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(3), 1431–1444. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i3.5033>

- Pramitasari, T. D., & Nanggala, A. Y. A. (2023). Dampak Mobile Banking Terhadap Kinerja Dan Stabilitas Keuangan Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 241–252. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v9i2.855>
- Pratiwi, A., Suwandar, R., Sujatmiko, S., & Syam, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Somba Opu Makassar. *JSMN*, 2(2), 206–218. <https://doi.org/10.56858/jsmn.v2i2.166>
- Purwanto, I. W. N. (2023). The Influence of Digitalization on Banking Financial Institutions in Indonesia. *Policy Law Notary and Regulatory Issues (Polri)*, 2(4), 365–372. <https://doi.org/10.55047/polri.v2i4.864>
- Putri, I. A. (2023). Dampak Digitalisasi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Perbankan. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 133–140. <https://doi.org/10.54783/jser.v5i2.100>
- Rahayua, I., Setiawan, D. R., & Sofyan, M. (2021). Pengaruh Digitalisasi Dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Mangga Besar Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(6), 651–662. <https://doi.org/https://doi.org/10.31334/jiap.v1i6.2879>
- Rahmayati, R. (2021). Competition Strategy in the Islamic Banking Industry: An Empirical Review. *International Journal of Business, Economics, and Social Development*, 2(2), 65–71. <https://doi.org/10.46336/ijbesd.v2i2.133>
- Rusli, L. S. (2025). Dampak Digitalisasi Telemedicine Terhadap Efisiensi Layanan Dan Kepuasan Pasien Di RS XYZ. *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(4), 4589–4595. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i4.58180>
- Sahputra, H., Yesputra, R., Lubis, A. P., & Furqon, F. (2024). Pentingnya Digitalisasi Layanan Publik Desa. *JPSTM*, 4(1), 122. <https://doi.org/10.54314/jpstm.v4i1.2115>
- Sarjito, A. (2023). Dampak Digitalisasi Administrasi Perdesaan Di Negara Berkembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(2), 106–124. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i2.3814>
- Selvia, R., Sari, F. P., & Fitri, A. O. (2025). Pengembangan Layanan Perbankan Digital dalam Perbankan Syariah. *Jurnal Bersama Ilmu Ekonomi (EKONOM)*, 1(2), 103–110. <https://doi.org/10.55123/ekonom.v1i2.111>
- Shafira, A. S., Sunindyo, A., & Kusuma, S. Y. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. *Jis*, 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>
- Subagiyo, R., & Budiman, A. (2019). Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Nasabah. *At-Tijaroh Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 5(2), 280–295. <https://doi.org/10.24952/tijaroh.v5i2.1844>
- Sudirman, I. M. S. A. S., & Suasana, I. G. A. K. G. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Internet Banking Di Kota Denpasar. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(4), 473–488. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i4.52>

- Sugihyanto, T., & Arsjah, R. J. (2023). The Effect of Digital Banking, Digital Transformation on the Efficiency of Commercial Banks in Indonesia. *International Journal of Islamic Education Research and Multiculturalism (Ijierm)*, 5(2), 387–408. <https://doi.org/10.47006/ijierm.v5i2.242>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Sugiyono, D. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D/Sugiyono. *Bandung: Alfabeta*, 15(2010).
- Supriatin, N., & Aulia, D. (2022). Pengaruh Aset Perusahaan Dan Legitimasi Organisasi Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi Pada Lembaga Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(1), 319–329. <https://doi.org/10.58344/jmi.v1i1.30>
- Surahmah, S. (2024). Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Digital dalam Membentuk Kepuasan Nasabah BSI Sidoarjo. *Saneskara: Journal of Social Studies*, 1(2), 87–96. <https://doi.org/10.62491/sjss.v1i2.2024.13>
- Tartila, M. (2022). Strategi Industri Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3310. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6408>
- Vahlevi, R., & Vitaharsa, L. I. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Bni Kcu Daan Mogot. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 2(9), 1060–1069. <https://doi.org/10.36418/jurnalsosains.v2i9.480>
- Yanto, A. N., Abdullah, W., & Zulfiqri, M. (2023). Digitalisasi Pesantren Darul Mustafa Lebak Banten. *Tarbiyatuna Jurnal Pendidikan Islam*, 16(2), 131–144. <https://doi.org/10.54471/tarbiyatuna.v16i2.2601>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 9. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>