

## Pengaruh Layanan Digital Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang

### The Effect Of Digital Banking Services On Customer Satisfaction At Pt Bank Sulselbar Sidenreng Rappang Branch

Alfina Yunus<sup>1</sup>, Andi Sri Kumala Putri. P<sup>2</sup>, Yustika Nur<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Ichsan Sidenreng Rappang/ email: [Fina40575@gmail.com](mailto:Fina40575@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Ichsan Sidenreng Rappang/ email: [malaput02@gmail.com](mailto:malaput02@gmail.com)

<sup>3</sup>Universitas Ichsan Sidenreng Rappang/ email: [yustikanur84@gmail.com](mailto:yustikanur84@gmail.com)

#### Abstract

*The phenomenon that occurred in this study was that researchers saw several things that affected digital services because they did not understand how to use Sulselbar mobile and found it difficult to use the application. This study aims to analyze the effect of digital banking services on customer satisfaction at PT Bank Sulselbar Sidenreng Rappang Branch. The research design used is a quantitative method with a descriptive approach. The sample used in this study was 96 people, with a non-probability sampling technique through purposive sampling. Based on the results of research and analysis regarding the effect of digital banking services on customer satisfaction at Bank Sulselbar Sidenreng Rappang Branch, it can be concluded that digital services have an effect on customer satisfaction. This is proven by the t-test which shows the calculated t value is greater than the t table ( $2.550 > 1.98580$ ) and a significance value of 0.012 which is smaller than 0.05, so the hypothesis is accepted, namely digital banking services have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Bank Sulselbar Sidenreng Rappang Branch. For further research, it is recommended that researchers add other variables that can affect customer satisfaction.*

*Keywords: Service, Digital, Customer Satisfactio*

#### Abstrak

Fenomena yang terjadi pada penelitian ini yaitu peneliti melihat beberapa hal yang mempengaruhi layanan digital dikarenakan mereka yang kurang memahami cara penggunaan Sulselbar *mobile* dan merasa kesulitan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan perbankan digital terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang. Desain penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 orang, dengan teknik non-probability sampling melalui purposive sampling. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai pengaruh layanan perbankan digital terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang dapat disimpulkan bahwa layanan digital berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $2,550 > 1,98580$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0,012 yang lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis diterima yaitu layanan perbankan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang. Bagi penelitian selanjutnya disarankan agar peneliti menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah

Kata Kunci: Layanan, Digital, Kepuasan Nasabah

#### PENDAHULUAN

Keberhasilan dalam pembangunan ekonomi terlihat dari adanya sistem keuangan yang konsisten dan dapat memberikan keuntungan kepada semua golongan masyarakat. Sistem keuangan yang konsisten sangat penting untuk mendorong perkembangan ekonomi. Ini juga berkontribusi pada distribusi

pendapatan yang lebih merata, pengurangan angka kemiskinan, dan pencapaian stabilitas dalam keuangan. Di samping itu, sistem yang efektif akan menjamin pelayanan yang cepat dan efisien bagi masyarakat. Layanan digital banking merupakan strategi dan inovasi penting dalam dunia perbankan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Meskipun industri keuangan berkembang dengan pesat, sering kali akses terhadap layanan keuangan yang memadai masih menjadi tantangan (Masitoh et al., 2023).

Bank adalah suatu lembaga yang dipercaya oleh masyarakat untuk menyimpan dana, Bank secara fungsional dibagi menjadi dua kategori, yakni bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional merupakan lembaga keuangan yang menjalankan aktivitasnya berdasarkan sistem tradisional dan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Seperti yang diketahui perbankan merupakan salah satu sektor yang dapat membantu meningkatkan perekonomian Indonesia. Sektor perbankan dikenal sebagai salah satu pilar yang dapat memperkuat perekonomian Indonesia dengan sumber pendapatannya sendiri, yang berasal dari margin bunga, *fee based income*, dan lain-lain. Namun, kondisi perekonomian yang saat ini tidak stabil dan berisiko dapat berdampak signifikan pada kinerja perbankan (Susilawaty & Nicola, 2020).

Kondisi perekonomian yang kurang stabil dan menghadapi sejumlah risiko saat ini tentu akan memberikan dampak signifikan bagi sektor perbankan. Terlebih lagi, pesatnya perkembangan teknologi telah mendorong perubahan dalam dunia bisnis yang tidak dapat diabaikan. Jika di masa lalu inovasi teknologi hanya berfokus pada aspek internal perbankan, kini kita menyaksikan transformasi yang signifikan, di mana inovasi tersebut juga telah merambah ke sisi nasabah. Pergeseran ini melahirkan perusahaan-perusahaan keuangan berbasis teknologi, yang lebih dikenal dengan istilah *FinTech* (*Financial Tehnology*).

Kehadiran *FinTech* kini telah menyebar ke seluruh dunia, termasuk Indonesia. Meskipun awalnya ada anggapan bahwa *FinTech* dapat menggantikan peran bank, kenyataannya saat ini menunjukkan bahwa kedua entitas ini justru beroperasi secara berdampingan untuk mendorong kemajuan ekonomi. Dalam menghadapi perkembangan *FinTech*, perbankan dituntut untuk mengubah strategi bisnis. Tantangan utama yang dihadapi adalah meningkatkan pengalaman nasabah yang terkadang terhambat oleh ketidakinginan nasabah. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan mendorong pertumbuhan keuangan, perbankan kini memaksimalkan pelayanan melalui platform digital. Dimana generasi milenial saat ini dapat menjadi preferensi utama pada pemakai *mobile banking*, *internet banking*, ATM, dan *SMS banking* (Susilawaty & Nicola, 2020).

Salah satu lembaga keuangan yang telah melakukan perubahan menuju digitalisasi adalah PT Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang. Seiring dengan berjalannya waktu, kemajuan teknologi terus berjalan dan menghadirkan perubahan pada perilaku serta cara hidup masyarakat di seluruh dunia. Salah satu manfaat positif dari kemajuan teknologi adalah akses informasi

yang cepat dan tepat. Namun, perkembangan teknologi ini tidak akan terwujud tanpa partisipasi aktif manusia yang mengelola dan memeliharanya dengan baik. Untuk mendapatkan dan menciptakan informasi, komputer serta teknologi yang berkaitan menjadi alat bantu yang paling efisien. Teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting dalam dunia perbankan. Dengan memanfaatkan teknologi ini, bank Sulselbar dapat memberikan pelayanan berkualitas kepada nasabah melalui berbagai layanan transaksi, salah satunya adalah *Sulsebar mobile*.

Dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah kepuasan nasabah tentu menjadi hal yang paling penting, Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Bila kinerja melebihi harapan, nasabah akan sangat puas dan apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka nasabah akan kecewa. Harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari nasabah, dan informasi dari bank (Z. F. Jannah, 2023).

Selain itu kualitas pelayanan jasa juga bagian dari kunci dari kepuasan nasabah. Kualitas layanan juga dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan, serta upaya untuk mengendalikan keunggulan tersebut demi memenuhi harapan nasabah. Sementara itu, menurut Kotler menjelaskan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah ia membandingkan kinerja dari produk yang diterima dengan kinerja yang diharapkan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Keunggulan produk yang ditawarkan dapat memenuhi harapan nasabah, memberikan mereka kepuasan dalam penggunaannya. Pelayanan itu sendiri adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, serta ketepatan dalam penyampaian yang mampu menyeimbangkan harapan mereka.

Menurut Jogiyanto, untuk mengetahui sejauh mana seseorang mengadopsi sistem teknologi informasi, kita bisa memanfaatkan konsep Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM). Model ini berperan sebagai metode untuk menilai bagaimana pengguna menerima sistem teknologi informasi yang mereka gunakan. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986, merupakan pengembangan dan penerapan dari Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action* atau TRA) yang ditujukan untuk memodelkan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. (Wicaksono, 2022)

Beberapa individu merasa kesulitan dalam memahami cara menggunakan aplikasi, sementara yang lain menganggap aplikasi perbankan online terlalu rumit. Di sisi lain, ada juga yang merasa lebih nyaman dengan metode transaksi tradisional, seperti menggunakan mesin ATM atau bertransaksi secara langsung di bank. Kekhawatiran akan kemungkinan melakukan kesalahan, seperti salah memasukkan data, juga menjadi salah satu faktor utama yang menghambat mereka. Situasi ini mencerminkan bahwa kebiasaan dan tingkat kepercayaan

terhadap teknologi masih menjadi tantangan dalam proses adopsi layanan mobile banking (Faktor et al., 2025).

Selain itu berdasarkan hasil observasi saya di kantor Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang, hasil wawancara kepada beberapa nasabah bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang mengenai layanan digital perbankan terhadap kepuasan nasabah. *“saya kurang mengerti dengan penggunaan m-banking sehingga saya lebih memilih mengantre di bank untuk melakukan penarikan uang”* (wawancara dengan ibu kasmiasi, 7 januari 2025, Nasabah Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang) *“saya ingin menarik menggunakan kartu ATM akan tetapi kartunya hilang sehingga saya mengurus kehilangan kartu ATM saya dengan mengantre, saya lebih memilih menggunakan kartu ATM karena saya kurang cakap dalam menggunakan m-banking”* (wawancara bapak lukman, 7 januari 2025, Nasabah Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang) *“saya lebih memilih menggunakan aplikasi m-banking karena lebih mempermudah saya untuk melakukan transaksi seperti mentransfer, atau melakukan pembayaran listrik dll”* (wawancara dengan bapak muh nasir sp.d, 7 januari 2025, Nasabah Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang). Dari fenomena yang terjadi, peneliti melihat beberapa hal yang mempengaruhi layanan digital dikarenakan mereka yang kurang memahami cara penggunaan Sulselbar *mobile* dan merasa kesulitan dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang maka peneliti mempunyai ketertarikan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Layanan Digital Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang”**

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengetahui pengaruh layanan digital perbankan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Sidrap. Data yang digunakan meliputi data kualitatif dari profil perusahaan dan data kuantitatif dari kuesioner berbasis skala Likert yang disebarikan kepada 96 responden. Sumber data terdiri dari data primer (responden) dan data sekunder (dokumen internal dan literatur relevan). Teknik analisis data meliputi uji validitas dengan korelasi Pearson dan uji reliabilitas dengan Cronbach Alpha, di mana nilai  $\geq 0,6$  dianggap reliabel. Uji asumsi klasik mencakup uji normalitas (menggunakan Kolmogorov-Smirnov) dan uji heteroskedastisitas (menggunakan metode Glejser), untuk memastikan kelayakan model regresi.

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji hubungan antara layanan digital perbankan (X) dan kepuasan nasabah (Y), dengan persamaan  $Y = a + bX + e$ . Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t secara parsial, di mana pengaruh signifikan ditunjukkan jika nilai t hitung  $> t$  tabel dan signifikansi  $< 0,05$ . Selain itu, digunakan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Semakin mendekati nilai 1, semakin besar kemampuan prediktif model terhadap kepuasan nasabah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berdasarkan observasi peneliti dan pembagian kuesioner pada nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Sidrap, layanan digital dianggap sebagai salah satu faktor penting yang mendukung keberhasilan suatu bank. Adapun fenomena yang terjadi pada penelitian ini seringkali pihak perbankan mendapatkan keluhan dari nasabah dikarenakan mereka yang kurang memahami cara penggunaan Sulselbar *mobile* dan merasa kesulitan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Adapun penelitian ini dikerjakan dengan menebarkan kuesioner atau angket kepada 96 nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Sidrap. Pendistribusian kuesioner pun memerlukan profil responden antara lain:

### Tingkat Pengambilan Koesioner

**Tabel 1 Tingkat pengembalian kuesioner**

NO	Keterangan	Frekuensi	Presentase
1	Kuesioner yang disebar	96	100%
2	Kuesioner yang diterima	96	100%
3	Kuesioner yang gagal	0	0%
4	Kuesioner yang dapat diolah	96	100%

Sumber: Data langsung

Dari tabel 1 diatas bisa diperhatikan jika tingkat kuesioner kembali sebesar 100% kemudian tingkat kuesioner gagal yakni berjumlah 0%. Total kuesioner bisa diolah didalam penelitian yakni 100% ataupun sebanyak 96 kuesioner yang telah dibagikan.

### Karakteristik Responden

Setelah menyebarkan kuesioner terhadap 96 nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Sidrap peneliti memperoleh berbagai data akan karakteristik responden ditinjau jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, serta jabatan.

### Jenis kelamin

**Tabel 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Pria	40	42%
Wanita	56	58%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data langsung

Dari tabel 2 bisa diperhatikan jenis kelamin nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Sidrap mempunyai pria sebanyak 40 responden dan wanita sebanyak 56 responden. Jika ditinjau pada data responden berdasarkan dari jenis kelamin, maka responden lebih mendominasi yakni wanita. Berdasarkan karakteristik responden diatas di dominan oleh wanita dapat disimpulkan bahwa kebanyakan wanita yang menjadi nasabah Bank Sulselbar adalah guru/pegawai.

### Usia

Tabel 3 menyajikan distribusi usia responden nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang yang berjumlah 96 orang. Berikut adalah penjelasan lebih lengkap terkait data tersebut:

**Tabel 1 Data Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Presentase(%)
18-25	9	9%
26-35	50	52%
36-45	27	28%
>46	10	10%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data langsung

Berdasarkan Tabel 3, distribusi usia responden nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang terdiri dari beberapa kelompok, yaitu usia 18-25 tahun sebanyak 9 orang (9%), usia 26-35 tahun sebanyak 50 orang (52%), usia 36-45 tahun sebanyak 27 orang (28%), dan usia di atas 46 tahun sebanyak 10 orang (10%). Kelompok usia 26-35 tahun merupakan mayoritas responden, yang menunjukkan bahwa nasabah bank ini didominasi oleh usia produktif muda hingga dewasa awal. Hal ini penting karena kelompok usia ini biasanya memiliki kebutuhan finansial yang aktif dan beragam, sehingga dapat memengaruhi pola penggunaan produk dan layanan perbankan. Selain itu, kelompok usia 36-45 tahun juga cukup signifikan, yang umumnya berada pada masa stabilitas ekonomi dan karier. Sedangkan kelompok usia muda (18-25 tahun) dan usia lanjut (>46 tahun) memiliki persentase lebih kecil, yang dapat menjadi perhatian dalam pengembangan strategi pemasaran dan layanan yang lebih inklusif. Dengan demikian, data usia ini memberikan gambaran demografis yang dapat digunakan untuk memahami karakteristik nasabah dan menyesuaikan strategi pengelolaan layanan bank sesuai kebutuhan tiap kelompok usia.

#### **Pendidikan Terakhir**

**Tabel 4 Data Responden Usia**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SMP	3	3%
SMA	14	15%
SMK	2	2%
S1	62	65%
S2	14	14%
S1 PGSD	1	1%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data langsung

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa pendidikan terakhir nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Sidrap didominasi oleh nasabah dengan jenjang pendidikan S1, yang mencapai 62 responden atau 65%. Sementara itu, nasabah dengan jenjang pendidikan SMA berjumlah 14 responden atau 15%, nasabah dengan jenjang pendidikan S2 juga sebanyak 14 responden atau 14%, nasabah dengan jenjang pendidikan SMP sebanyak 3 responden atau 3%, nasabah dengan jenjang pendidikan SMK sebanyak 2 responden atau 2%, dan nasabah dengan jenjang pendidikan S1 PGSD sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan

karakteristik responden tersebut, dapat dilihat bahwa sebagian besar nasabah Bank Sulselbar memiliki pendidikan terakhir S1. Hal ini mungkin disebabkan oleh fakta bahwa mayoritas lulusan S1 bekerja di sektor formal, seperti pegawai negeri sipil (PNS) dan tenaga pendidik, di mana banyak nasabah Bank Sulselbar berprofesi sebagai guru.

### Jabatan

**Tabel 5 Data Responden Berdasarkan Jabatan**

Jabatan	Jumlah	Presentase
Guru	26	27%
ASN	26	27%
Staf	20	21%
Honorar	9	9%
Petani	3	3%
Dosen	8	8%
P3K	4	4%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data langsung

Tabel 5 terkait dengan jabatan responden paling mendominasi di PT. Bank Sulselbar Cabang Sidrap yaitu nasabah dengan jabatan guru sebanyak 26 responden atau 27%. Dari karakteristik responden diatas dapat diketahui bahwa kebanyakan nasabah dari PT. Bank Sulselbar Cabang Sidrap adalah guru hal ini dikarenakan beberapa faktor diantaranya pemerintah daerah sering bekerja sama dengan bank untuk menyalurkan gaji guru, sebagai bank pembangunan daerah memiliki hubungan erat dengan instansi pemerintah, termasuk dinas pendidikan, hal ini membuat guru lebih mudah mengakses layanan keuangan di bank.

### Statistik Deskriptif

**Tabel 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Layanan Digital	96	28.00	50.00	40.6979	4.99288
Kepuasan Nasabah	96	32.00	48.00	40.5521	3.38998
Valid N (listwise)	96				

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 26

- Variabel layanan digital memiliki nilai minimum sebesar 28 dan nilai maksimum sebesar 50, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 40.6979 dan deviasi standar sebesar 4.9928. Nilai rata-rata yang lebih tinggi menunjukkan bahwa variabel layanan digital dalam penelitian ini dapat dikategorikan baik.
- Variabel kepuasan nasabah menunjukkan nilai terendah sebesar 32, nilai tertinggi 48, rata-rata 40.5521, dan deviasi standar 3.38998. Rata-rata ini lebih tinggi dibandingkan dengan nilai deviasi standarnya, yang menunjukkan bahwa kualitas data untuk variabel kepuasan nasabah dalam penelitian ini berada dalam kategori baik.

Dari penjelasan di atas, terlihat bahwa variabel layanan digital dan kepuasan nasabah memiliki rata-rata yang lebih tinggi daripada nilai deviasi

standar, sehingga dapat disimpulkan bahwa penyimpangan data yang terjadi sangat kecil dan distribusi nilainya cukup merata.

**Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Data**

**Hasil Uji Validitas Data**

Peneliti menghitung r tabel dengan menggunakan metode  $df = N - 2$ , yang mengurangi jumlah responden sebanyak dua, sehingga  $96 - 2 = 94$ . Hasil r tabel, seperti yang ditunjukkan pada lampiran, adalah 0,202 (dapat dilihat pada lampiran) pada tingkat signifikansi 5%. Berikut adalah hasil uji validitas pada variabel yang diuji dalam penelitian ini:

**Tabel 7 hasil uji validitas**

Variabel	R hitung	R table	keterangan	
Layanan Digital	X1.1	0.455	0,2006	Valid
	X1.2	0.591	0,2006	Valid
	X1.3	0.683	0,2006	Valid
	X1.4	0.718	0,2006	Valid
	X1.5	0.777	0,2006	Valid
	X1.6	0.588	0,2006	Valid
	X1.7	0.671	0,2006	Valid
	X1.8	0.629	0,2006	Valid
	X1.9	0.590	0,2006	Valid
	X1.10	0.662	0,2006	Valid
Kepuasan Nasabah	Y1.1	0.586	0,2006	Valid
	Y1.2	0.583	0,2006	Valid
	Y1.3	0.670	0,2006	Valid
	Y1.4	0.671	0,2006	Valid
	Y1.5	0.504	0,2006	Valid
	Y1.6	0.457	0,2006	Valid
	Y1.7	0.397	0,2006	Valid
	Y1.8	0.313	0,2006	Valid
	Y1.9	0.284	0,2006	Valid
	Y1.10	0.575	0,2006	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 26

Dari tabel yang dicantumkan, dapat dilihat bahwa variabel independen (Layanan Digital) dan variabel dependen (Kepuasan Nasabah) dinyatakan valid karena nilai statistik yang dihitung lebih besar atau sama dengan nilai tabel (0.2006). Berdasarkan hasil uji validitas setiap item instrumen, semua variabel yang telah disebutkan menunjukkan bahwa data kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini sudah representatif. Ini berarti mampu menggunakan data serta variabel yang diteliti dengan akurat.

**Hasil Uji Reliabilitas Data**

**Tabel 8 Pengukuran Tingkat Realibilitas**

Rentang Nilai Cronbach's Alpha ( $\alpha$ )	Tingkat Reliabilitas	Interpretasi
$\alpha \geq 0,90$	Sangat Tinggi	sangat reliabel
$0,80 \leq \alpha < 0,90$	Tinggi	Reliabel
$0,70 \leq \alpha < 0,80$	Cukup	dapat diterima
$0,60 \leq \alpha < 0,70$	Rendah	Perlu revisi item pertanyaan
$0,50 \leq \alpha < 0,60$	Sangat Rendah	Tidak reliabel, instrumen perlu diperbaiki

Rentang Nilai Cronbach's Alpha ( $\alpha$ )	Tingkat Reliabilitas	Interpretasi
$\alpha < 0,50$	Tidak Dapat Diterima	sangat tidak reliabel

Sumber : Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil olahan spss maka dihasilkan uji reliabilitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 9 Uji Realibilitas**

variabel	Koefisien alpha	Keterangan
Layanan Digital (X)	0.836	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0.687	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 26

Berdasarkan uji realibilitas menunjukkan bahwa instrument pengukuran untuk variabel layanan digital tergolong reliabel dengan konsistensi internal yang baik. Sedangkan instrument pengukuran untuk kepuasan nasabah menunjukkan reliabilitas yang cukup, namun ada ruang untuk perbaikan guna mencapai standar reliabilitas yang tinggi.

**Hasil Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

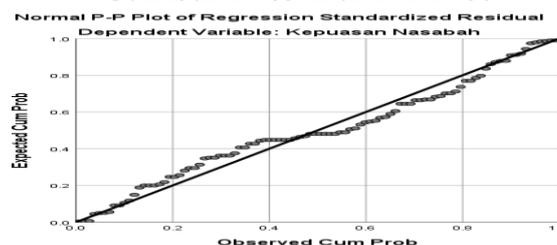
**Tabel 10 Kolmogorov-simirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.27847978
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.079
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.077 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Hasil Output SPSS Versi 26

Tabel 10 tampak jika varibel penelitian mengikuti distribusi normal nilai *asymptonic significance* 0,077 lebih akan 0,05. Plot P-P normal dari grafik residual standar regresi kemudian akan ditampilkan. Seperti ditunjukkan di bawah, deteksi dilakukan menggunakan distribusi data (titik) dalam diagram plot P-P normal.

**Gambar 1 Normal P-P Plot**



Dari gambar Dalam grafik **Normal P-P Plot**, jika titik-titik data berada mendekati garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa distribusi data mengikuti pola distribusi normal. Sebaliknya, jika titik-titik menyebar jauh dari garis diagonal atau menunjukkan pola yang tidak beraturan, maka distribusi data cenderung tidak normal. Hasil grafik yang menunjukkan titik-titik menyebar secara linear di sepanjang garis diagonal, seperti yang ditemukan dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa data memiliki pola distribusi yang mendekati normal. Dengan terpenuhinya asumsi normalitas ini, maka analisis lanjutan seperti regresi linier, analisis jalur (path analysis), atau Structural Equation Modeling (SEM), dapat dilakukan tanpa pelanggaran asumsi distribusi data.

### Uji Heterokedastisitas

**Tabel 11 Hasil Uji Heterokedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.741	1.889		2.510	.014
	Layanan Digital	-.058	.046	-.129	-1.263	.210

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber : hasil output SPSS Versi 26

Melalui table diatas dapat dilihat dimana nilai signifikansi variabel > dari 0,05 sehingga sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas model regresi dalam

### Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

**Tabel 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	33.523	2.777	
	Layanan Digital	.173	.068	.254

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : hasil output SPSS Versi 26

Dari hasil tersebut, jika dituliskan dalam bentuk unstandardized dari persamaan regresi, akan menjadi sebagai berikut:

$$Y = 33.523 + 0.173 x + e$$

Model persamaan regresi dengan koefisien unstandardized menunjukkan nilai koefisien sebagai berikut:

- Konstanta 33.523 menunjukkan bahwa kepuasan nasabah sebesar 33.523 dipengaruhi oleh variabel layanan digital.
- Koefisien regresi X sebesar 0.173 mengindikasikan bahwa layanan digital (X) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y). Ini berarti bahwa setiap peningkatan 1% pada layanan digital akan menyebabkan peningkatan kepuasan nasabah sebesar 0.173, dan sebaliknya.

### Hasil Pengujian Hipotesis

**Hasil Uji Parsial**

Uji t merupakan salah satu alat statistika yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam analisis parametrik. Sedangkan uji parsial sangat berguna untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, tanpa mempertimbangkan apakah pengaruh tersebut signifikan secara statistik atau tidak. Kriteria utama Uji T Parsial adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi (Sig) lebih kecil dari 0,05, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara variabel bebas dengan variabel terikat, sehingga hipotesis dapat diterima.
- b) Jika nilai signifikansi (Sig) lebih besar dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- c) Jika nilai T hitung melebihi nilai T kritis pada tabel T, hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- d) Jika nilai T yang diperoleh berada di bawah nilai T tabel, hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, sehingga hipotesis ditolak. Untuk menentukan nilai T tabel, dapat digunakan rumus berikut:

$T \text{ tabel} = (a/2: n-k-1)$

$T \text{ tabel} = (0,005/2: 96-2-1)$

$T \text{ tabel} = (0,025: 93)$

$T \text{ tabel} = 1,98580$

Berikut adalah hasil penelitian dari uji t:

**Tabel 13 Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33.523	2.777		12.073	.000
	Layanan Digital	.173	.068	.254	2.550	.012

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : hasil output SPSS Versi 26

Berikut penjelasan uji t diatas, nilai t hitung untuk variabel independen (transpara) adalah 2.550. Nilai t hitung sebesar 2.550 melebihi nilai t tabel sebesar 1,98580 dari t tabel. Di lain sisi, signifikansinya bernilai 0,012, lebih rendah dari ambang batas 0,05. Hal tersebut menyatakan transparansi mempengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan.

**Uji Koefisien Determinasi**

**Tabel 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.254 <sup>a</sup>	.065	.055	3.296

a. Predictors: (Constant), Layanan Digital  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : hasil output SPSS Versi 26

Data tersebut menyatakan nilai *R Square* koefisien determinasi 0,065 atau 6,5% yang menyatakan terdapat korelasi signifikan antara Layanan Digital Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah. Selain itu, nilai *Adjusted R Square* (Koefisien determinasi) 0,055 menyatakan Layanan Digital Perbankan mempunyai pengaruh sebesar 6,5% terhadap Kepuasan Nasabah. 94,5 dipengaruhi oleh variabel lain.

### **Pembahasan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari Layanan Digital Perbankan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang. Metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Terdapat satu hipotesis yang diuji dalam penelitian ini.

### **Pengaruh Layanan Digital Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan penelitian terdahulu, dalam penelitian ini kuesioner yang disebarakan telah melalui tahap pengujian instrumen terlebih dahulu. Pengujian instrumen kuesioner dilakukan kepada 96 nasabah pengguna layanan digital banking di Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang Sulawesi Selatan. Uji instrumen yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas, sedangkan untuk uji asumsi dilakukan uji normalitas dan heteroskedastisitas. Selanjutnya dalam pengujian hipotesis digunakan uji parsial dan uji determinasi. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa layanan digital banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang. Analisis statistik untuk variabel layanan digital banking menunjukkan nilai koefisien regresi yang positif. Dari hasil uji-t untuk variabel kepuasan nasabah diperoleh nilai signifikansi yang menunjukkan bahwa karena nilai koefisien bernilai positif dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima yaitu variabel layanan digital banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Untuk mengetahui hasil penelitian tanpa melihat hasil uji t yaitu dilihat Berdasarkan statistik deskriptif, variabel layanan digital menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Nilai rata-rata layanan digital yang tinggi menunjukkan bahwa layanan digital dalam penelitian ini dinilai baik oleh responden, dan hal ini berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan nasabah. Kedua variabel berada dalam kategori baik, namun layanan digital merupakan variabel yang mendorong terjadinya kepuasan nasabah.

Keberhasilan suatu bank tidak hanya ditentukan oleh banyaknya nasabah yang berhasil diakuisisi, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam mempertahankan nasabah agar tidak berpindah ke bank lain. Di era sekarang ini, banyak bermunculan layanan-layanan perbankan baru seiring dengan kemajuan teknologi, yang juga mendorong berdirinya perusahaan-perusahaan baru berbasis FinTech. Hal ini menyebabkan meningkatnya persaingan antarbank dalam mencari cara untuk menjaga kepuasan nasabah. Oleh karena

itu, penting bagi bank untuk terus meningkatkan kualitas variabel-variabel independen yang diteliti agar nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Dengan adanya kepuasan nasabah, bank tidak perlu khawatir akan kehilangan nasabah ke bank pesaing.

Adapun teori yang membahas tentang digital yaitu teori *technology acceptance model (TAM)* dimana *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah model yang digunakan untuk memahami dan memprediksi perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi baru, termasuk layanan digital perbankan seperti *mobile banking* dan *internet banking*. *Technology Acceptance Model (TAM)* sangat relevan dan efektif digunakan untuk menganalisis kepuasan nasabah dalam digital perbankan. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) layanan digital perbankan. Kepercayaan dan fitur layanan juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan digital perbankan

Dari hasil penelitian yang diperoleh dan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang dijadikan acuan, temuan penelitian ini konsisten dengan karya Susilawati dan Nicola yang berjudul "Dampak Layanan Perbankan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah". Berdasarkan analisis yang dilakukan, variabel-variabel bebas yang mencakup kenyamanan, kualitas fungsional, kualitas layanan perbankan digital, merek/kepercayaan, keterlibatan karyawan dengan nasabah, serta inovasi dalam perbankan digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT Bank Central Asia, Tbk. Ini terlihat dari nilai signifikansi F yang sebesar  $0.000 < 0.05$ . demikian juga hasil penelitian yang dilakukan (Chairunisa, 2022) "Pengaruh Layanan Digital Dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)". Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dampak yang signifikan dari variabel layanan digital terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, layanan non-digital juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pengujian hipotesis H1 menggunakan uji t dengan variabel kualitas layanan digital sebagai variabel bebas (X1), nilai signifikansinya tercatat sebesar 0,001. Ini berarti bahwa nilai signifikansi kualitas layanan dalam uji t lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ), yang berarti kesimpulannya adalah bahwa kualitas layanan digital memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis tentang pengaruh layanan perbankan digital terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang yang telah diuji, dapat disimpulkan bahwa layanan digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan melalui uji t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel, serta nilai signifikansi sebesar 0,012 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan

statistik deskriptif, variabel layanan digital menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Nilai rata-rata layanan digital yang tinggi menunjukkan bahwa layanan digital dalam penelitian ini dinilai baik oleh responden, dan hal ini berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan nasabah. Kedua variabel berada dalam kategori baik, namun layanan digital merupakan variabel yang mendorong terjadinya kepuasan nasabah. Dengan demikian, hipotesis H1 diterima yaitu layanan perbankan digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sulselbar Cabang Sidenreng Rappang.

### Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, berikut ini beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat:

- a. Bagi Bank Sulselbar Cabang Sidrap disarankan untuk terus berupaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan perbankan digital agar tercipta kepuasan nasabah yang optimal.
- b. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adela, M. (2020). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1.
- Chairunisa, L. (2022). Pengaruh Layanan Digital Dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah. *Koloni*, 1(3), 881-886. [http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/20097%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/20097/Skripsi\\_Lia\\_Chairunisa\\_1801270062.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/20097%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/20097/Skripsi_Lia_Chairunisa_1801270062.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dr. Kasmir, S.E., M. . (2020). *manajemen perbankan*.
- Fahlevi, P., & Dewi, A. O. P. (2019). ANALISIS APLIKASI iJATENG DENGAN MENGGUNAKAN TEORI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 103-111.
- Faktor, A., Mempengaruhi, Y., Nasabah, M., Menggunakan, D., Bank, P., Indonesia, S., & Pakam, L. (2025). MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BSI MOBILE PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC. 10(204), 149-157.
- Fauziah, Y. (2023). PENGARUH PROMOSI, PENGETAHUAN NASABAH DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL PEMBIAYAAN PADA KOPERASI MITRA DHUFAFA (KOMIDA) CABANG BANJARSARI (Studi Kasus Perempuan Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Kecamatan Banjaranyar, Kabupaten Ciamis).
- Islam, U., Saiffudin, N. K. H., & Purwokerto, Z. (2023). Pengaruh Digital Banking terhadap Pengguna Layanan Digital Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Purwokerto Ubaidillah Anggih Dea Pratiwi. 2(2), 129-153.



- James W, Elston D, T. J. et al. (20 C.E.). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Andrew's Disease of the Skin Clinical Dermatology.*, 8, 15-40.
- Jannah, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 69, 5-24.
- Jannah, Z. F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Kabupaten Sragen. In *Jurnal Pustakawan Indonesia* (Vol. 18, Issue 1).
- 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), 11-16. <https://doi.org/10.37058/banku.v4i1.6812>
- Mulyono, A. (2021). Implementasi Perkembangan Teknologi terhadap Bank Konvensional. *Journal Management Dan Bisnis*, 1-12.
- NISP, R. O. (2023). *Pengertian Bank, Fungsi dan Jenis-Jenisnya di Indonesia*.
- PENGARUH LAYANAN E-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA ( *Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro* ) Oleh : IMAMATUL FIRDAUS Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam INSTITUT AGAMA NEGERI . (2023).
- Sodik, F., Nur Zaida, A., & Zulmiati, K. (2022). Analisis Minat Penggunaan pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI: Pendekatan TAM dan TPB. *Journal of Business Management and Islamic Banking*, 1(1), 35-53. <https://doi.org/10.14421/jbmib.2022.011-03>
- Supriyanto, A., Limantara, M., Susanti, Y., & Mangkurat, L. (2024). Pengaruh layanan digital banking terhadap kepuasan nasabah pada pt bank permata banjarmasin. 6(3), 369-376.
- 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>
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (Issue March). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Wijaya, J. P., & Setiawan, A. S. (2022). Aplikasi Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Penggunaan Internet Banking & Mobile Banking. *Prosiding National Seminar on ...*, 1, 322-333.
- Yehezkiel, T. A. G. (2021). Good Corporate Governance, Karakteristik Perusahaan Terhadap Tas Avoidance (Studi Empiris pada Perusahaan Infrastruktur, Utilitas, dan Transportasi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2016-2020). *Repository.Stei.Ac.Id*, 37-52.