

PENGARUH DIGITALISASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA KEUANGAN DI BANK BSI CABANG PETTARANI

THE INFLUENCE OF DIGITIZATION AND SERVICE QUALITY ON THE FINANCIAL PERFORMACE OF BSI PETTARANI BRANCH

^{1✉}Widyawati

Universitas Wira Bhakti Makassar, Indonesia

hjwidyaw@gmail.com

²Sudirman

Universitas Wira Bhakti Makassar, Indonesia

Sudirmandaming1@gmail.com

ABSTRAK

This study aims to analyze the extent of the influence of digitalization of services including banking services and service quality that focuses on customer satisfaction on the financial performance of banks. This study uses qualitative and quantitative data, where the data obtained are analyzed numerically and statistically. The analysis procedure includes testing the reliability of the instrument, data distribution (normality), and testing other classical assumptions such as multicollinearity and heteroscedasticity. In addition, multiple linear regression analysis is also used to test the relationship between variables and test the strength of the model through the analysis of the coefficient of determination, simultaneous test (F), and partial test (T). Based on the results of the analysis, it was found that partially digitalization does not have a significant effect on the financial performance of banks and conversely service quality has a positive and significant effect on financial performance, the results of the simultaneous test show that digitalization and service quality together have a significant effect on performance. This finding strengthens that although partially digitalization does not have a significant effect, overall both simultaneously have a significant effect on financial performance.

Keywords: *Digitization, Service Quality , Financial Perfomance*

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh dari digitalisasi layanan yang mencakup layanan perbankan serta kualitas layanan yang berfokus pada kepuasan nasabah terhadap kinerja keuangan bank Penelitian ini memakai data kualitatif dan kuantitatif, di mana data yang dianalisis secara numerik dan statistik. Prosedur analisis meliputi pengujian terhadap reliabilitas instrumen, distribusi data (normalitas), serta pengujian asumsi klasik lainnya seperti multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Selain itu, digunakan pula analisis regresi linier ganda untuk menguji hubungan antar variabel serta menguji kekuatan model melalui analisis koefisien determinasi, uji simultan (F), dan uji parsial (T). Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa tidak sepenuhnya digitalisasi tidak berpengaruh kuat pada kinerja keuangan bank dan sebaliknya kualitas layanan memberikan dampak positif yang besar pada kinerja keuangan, hasil uji simultan menunjukkan digitalisasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja Temuan ini memperkuat bahwa meskipun secara parsial digitalisasi tidak berpengaruh signifikan namun secara keseluruhan keduanya secara bersamaan memberikan pengaruh yang bermakna terhadap kinerja keuangan.

Kata Kunci: Digitalisasi, Kualitas Layanan, Kinerja Keuangan

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam perbankan syariah merupakan fenomena yang memiliki makna penting terhadap perkembangan ekonomi global dan khususnya pada masyarakat Muslim. Di tengah pesatnya perkembangan informasi teknologi, lembaga keuangan syariah dituntut untuk memanfaatkan teknologi digital guna



meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Namun, masih terdapat celah dalam kajian literatur mengenai efektifitas transformasi digital, khususnya dala, mengkaji dampaknya secara spesifik terhadap komunitas muslim. (Putri, 2025)

Transformasi digitalisasi perbankan dapat menuntut dan memaksa perbankan untuk memberikan layanan yang fleksibel namun tetap memberikan jaminan keamanan kepada nasabah. Beberapa jenis layanan perbankan digital telah digunakan oleh nasabah diantaranya automatic teller machine (ATM), electronic data capture (EDC), internet banking, short message service (SMS) banking, dan phone banking dinilai mampu memberikan kemudahan kepada nasabah dalam transaksi perbankan, selain itu digitalisasi perbankan juga mampu mendekatkan bank dengan nasabahnya. Keberadaan teknologi dan informasi membuat perbankan menjadi mudah dalam menyimpan, merekam, dan mengambil data nasabah sehingga membantunya dalam menjaga hubungan baik dengan konsumen, mengatasi keluhan konsumen, serta mencocokkan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen (Suardani et al., 2023).

Namun, digitalisasi juga membawa tantangan tersendiri bagi perbankan, khususnya dalam aspek keamanan informasi serta risiko kejahatan siber. (Putri, 2025), bank yang tidak siap dalam mengimplementasikan teknologi keamanan dapat mengalami penurunan kepercayaan nasabah dan kerugian finansial. Oleh karena itu, perbankan perlu mengadopsi teknologi keamanan yang mutakhir untuk menjaga kerahasiaan data nasabah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pettarani sebagai salah satu lembaga keuangan syariah terkemuka juga menghadapi tantangan dan peluang yang serupa dalam penerapan digitalisasi. Transformasi digital di BSI Cabang Pettarani dilakukan melalui pengembangan layanan perbankan berbasis digital, seperti BSI Mobile dan internet banking syariah, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan nasabah secara cepat, aman, dan efisien. Menurut penelitian yang dilakukan (Lubis & Hamdani, 2025) digitalisasi layanan pada BSI menunjukkan peningkatan profitabilitas dan efisiensi operasional, sejalan dengan meningkatnya jumlah pengguna aplikasi perbankan digital. (Sari, 2024).

Kehadiran digitalisasi telah menyebabkan banyak perubahan yang meliputi hampir keseluruhan aspek kehidupan, dimanapun, kapanpun dan apapun yang dibutuhkan dapat terlayani hanya dengan satu genggaman, sebelumnya hanya melakukan transaksi melalui cabang. Sekarang ini terjadilah kemudahan dalam beraktivitas, sehingga dengan kemajuan teknologi inilah yang mendorong dunia perbankan untuk mengikuti perkembangan tersebut, termasuk Bank BSI yang juga merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia.(Panjaitan, 2024)

Digitalisasi merupakan proses konversi transformasi informasi, data, atau aktivitas yang semula dalam bentuk analog/non-analog ke bentuk teknologi digital dan data digital untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, atau model bisnis. Penerapan sistem informasi dalam digitalisasi yang digunakan ialah seperti komputer, perangkat lunak, dan jaringan jaringan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan memproses data secara elektronik, sehingga informasi atau data yang ingin diakses, disimpan, dan dibagikan secara lebih praktis dan efisien, maka situasi ini berpotensi meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam berbagai bidang salah satunya dalam bidang perbankan.(Anshari & Manjaleni, 2024)



Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dilakukan bagi suatu perusahaan dan merupakan salah satu faktor kepuasan nasabah. Kepuasan pelayanan nasabah merupakan hal yang paling berpengaruh bagi suatu bank untuk mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru. Dalam meningkatkan kualitas layanan, bank perlu mempersiapkan sumber daya manusia yang kompeten dan fasilitas yang memadai. Kepuasan nasabah adalah tingkat kesesuaian antara harapan nasabah dengan produk atau jasa yang terpenuhi. Perkembangan teknologi memungkinkan industri perbankan meningkatkan kepuasan nasabah dengan layanan yang lebih baik. (Sampurna, 2022)

Selain berfokus pada peningkatan mutu layanan, lembaga perbankan juga memanfaatkan kemajuan teknologi yang pesan sebagai sarana untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Teknologi ini diterapkan dalam proses bisnis agar menjadi lebih efisien dan praktis, salah satunya melalui penerapan sistem otomatis. Transformasi ini mendorong perbankan untuk mengadakan layanan yang memungkinkan nasabah mengakses berbagai fasilitas secara mandiri, tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Model pelayanan tersebut dikenal dengan pelayanan digital. Teknologi ini turut mendorong lahirnya konsep e-business dan e-banking. Salah satu inovasi yang menonjol adalah kelahiran mobile banking, yaitu aplikasi perbankan berbasis digital yang memberikan kemudahan akses dan menjadi solusi yang populer di kalangan masyarakat karena kepraktisannya. (Septiana, 2023)

Namun, jika masalah dalam implementasi dan pengembangan layanan digital seperti BSI Mobile tidak dapat diatasi, bank dapat menghadapi berbagai konsekuensi negatif. Pertama, ketidakmampuan menyediakan layanan digital yang andal dan aman dapat menurunkan kepuasan nasabah, selanjutnya berpotensi mengurangi kepuasan nasabah serta mendorong kemungkinan nasabah beralih ke lembaga keuangan lainnya yang menawarkan layanan digital lebih baik. Kedua, tanpa pemanfaatan sistem digital yang efektif, bank mungkin mengalami tingkat efisiensi yang minim sehingga mendorong kenaikan beban operasional serta menurunkan profitabilitas. Ketiga, bank yang gagal beradaptasi dengan tren digitalisasi dapat kehilangan daya saing di industri perbankan yang semakin kompetitif. (Tsakila et al., 2024)

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi perbankan memiliki dampak signifikan dalam memengaruhi hasil keuangan institusi perbankan.

Misalnya, penelitian oleh (Nurul Fadhilah & Darmawati, 2023) membuktikan bahwa digitalisasi layanan berpengaruh terhadap kinerja keuangan yang berdampak besar seiring dengan kemajuan teknologi. sedangkan penelitian oleh (Supriatin & Aulia, 2022) menunjukkan keberadaan digitalisasi tidak memiliki peran sebagai faktor yang mampu memoderasi hubungan antara kepemilikan aset perusahaan maupun tingkat legitimasi organisasi terhadap performa keuangan di sektor perbankan.

METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan data kualitatif dan kuantitatif dengan melakukan observasi, tinjauan pustaka dan penyebaran kuesioner yang dirancang untuk mengkaji serta menganalisis sejauh mana pengaruh Digitalisasi dan Serta kualitas



layanan pada kinerja keuangan dibank BSI cabang pettarani. Dalam penelitian ini, responden dikelompokkan menjadi tiga kriteria jenis kelamin, usia, serta pekerjaan.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank BSI cabang pettarani dengan sampel 50 nasabah dan responden yang telah di data 52 orang nasabah yang terdiri dari 46,2% laki-laki dan 53,8% perempuan. Latar belakang pekerjaan yang eragam dan mayoritas berasal dari kalangan karyawan swasta 16 orang (30,8%), diikuti dengan mahasiswa 10 orang (19,2%), ibu rumah tangga 9 orang (17,3%), guru 8 orang (15,4%), wiraswasta 6 orang (11,5%), 2 orang dosen (3,8%), dan 1 orang konsultan (1,9%). Variasi pekerjaan ini mencerinkan berbagai bidang dan profesi, karyawan swasta menjadi paling dominan dalam kriteria ini dengan usia yang yang berbeda dengan kelompok usia muda memiliki pratisipasi daripada kelompok usia yang lebih tua dengan presentase 17-25 tahun sebanyak 24 orang (46,2%), usia 26-40 tahun sebanyak 19 orang (36,5%), usia 40 keatas sebanyak 8 orang (15,4%) dan 1 orang yang tidak menjawab (1,9%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas

Uji validitas merupakan hasil pengukuran yang memperlihatkan valid tidaknya instrument Pengujian ini dihitung melalui perbandingan antara signifikansinya yang di lakukan korelasi *Pearson Product Moment*. dilihat bahwa kuesioner dinyatakan valid karena nilai *pearson correlation* berada pada nilai signifikan $0,000 < 0,05$ atau $\alpha=5\%$. Hal ini berarti bahwa keseluruhan pernyataan dalam kuesioner penelitian, mampu menginterpretasikan variabel indikator.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Digitalisasi (X1)	X1.1	0,506	0,284	Valid
	X1.2	0,419	0,284	Valid
	X1.3	0,536	0,284	Valid
	X1.4	0,702	0,284	Valid
	X1.5	0,579	0,284	Valid
Kualitas Layanan(X2)	X2.1	0,705	0,284	Valid
	X2.2	0,672	0,284	Valid
	X2.3	0,702	0,284	Valid
	X2.4	0,666	0,284	Valid
	X2.5	0,705	0,284	Valid
Kinerja Keuangan (Y)	Y.1	0,703	0,284	Valid
	Y.2	0,664	0,284	Valid
	Y.3	0,727	0,284	Valid
	Y.4	0,664	0,284	Valid
	Y.5	0,695	0,284	Valid

Sesuai hasil di atas, diketahui semua pernyataan untuk Digitalisasi,kualitas layanan dan kinerja keuangan sudah valid, hal ini dibuktikan dengan besarannya nilai signifikansinya pada tabel hasil data yang telah di uji.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items

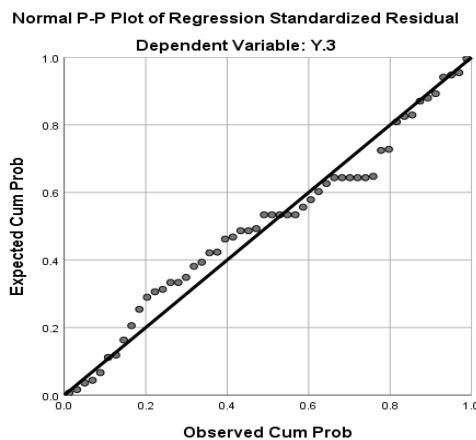


Inter-Item Correlation Matrix			
	X.1	X.2	Y
X.1	1.000	.704	.668
X.2	.704	1.000	.805
Y	.668	.805	1.000

Sumber :Hasil Olah Data SPSS 26(2025)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,888. Nilai ini berada dalam kategori tinggi, yang berarti bahwa instrumen penelitian yang terdiri dari 3 item memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Dengan demikian, seluruh butir pertanyaan dalam instrumen tersebut dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini.

Uji P-plot



Gambar 1 Hasil Uji P-Plot

Berdasarkan Gambar 1 hasil uji normalitas menggunakan Normal P-P Plot menunjukkan bahwa titik-titik data residual cenderung menyebar mengikuti garis diagonal. Hal ini mengindikasikan bahwa residual dari model regresi terdistribusi secara normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi, yang berarti model regresi layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut. Hasil ini juga didukung oleh uji statistik Kolmogorov-Smirnov memberikan pengaruh signifikansi di atas 0,05.

Uji Kolmogorov-Smirnov

Tabel 3 Hasil Uji Kolomogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.71348867
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.119
	Negative	-.093
Test Statistic		.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064 ^c

a. Test distribution is Normal.



- | |
|--|
| b. Calculated from data. |
| c. Lilliefors Significance Correction. |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 26(2025)

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,064. Nilai ini lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Artinya, tidak terdapat pelanggaran terhadap asumsi normalitas, yang merupakan salah satu syarat penting dalam analisis regresi linier.

Selain itu, nilai Test Statistic sebesar 0,119 dan perbedaan ekstrem tertinggi antara distribusi data dengan distribusi normal (absolute difference) juga tidak menunjukkan penyimpangan yang signifikan. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas dan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi diantara variabel bebas. Apabila terdapat hubungan korelasi antara variabel independen, maka variabel tersebut tidak bersifat ortogonal. Sementara itu, variabel bebas dikatakan ortogonal apabila tidak memiliki korelasi satu sama lain, dengan kata lain nilai korelasi antar variabel tersebut adalah nol.. Adapun untuk melihat ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi yaitu, VIF dan tolerance lebih dari 0,1

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	X.1	.504	1.983
	X.2	.504	1.983

a. Dependent Variable: Y

Sumber :Hasil Olah Data SPSS 26(2025)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 4, diketahui bahwa kedua variabel independen, yaitu X.1 dan X.2, memiliki nilai tolerance sebesar 0,504 dan VIF (Variance Inflation Factor) sebesar 1,983. Nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10 menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

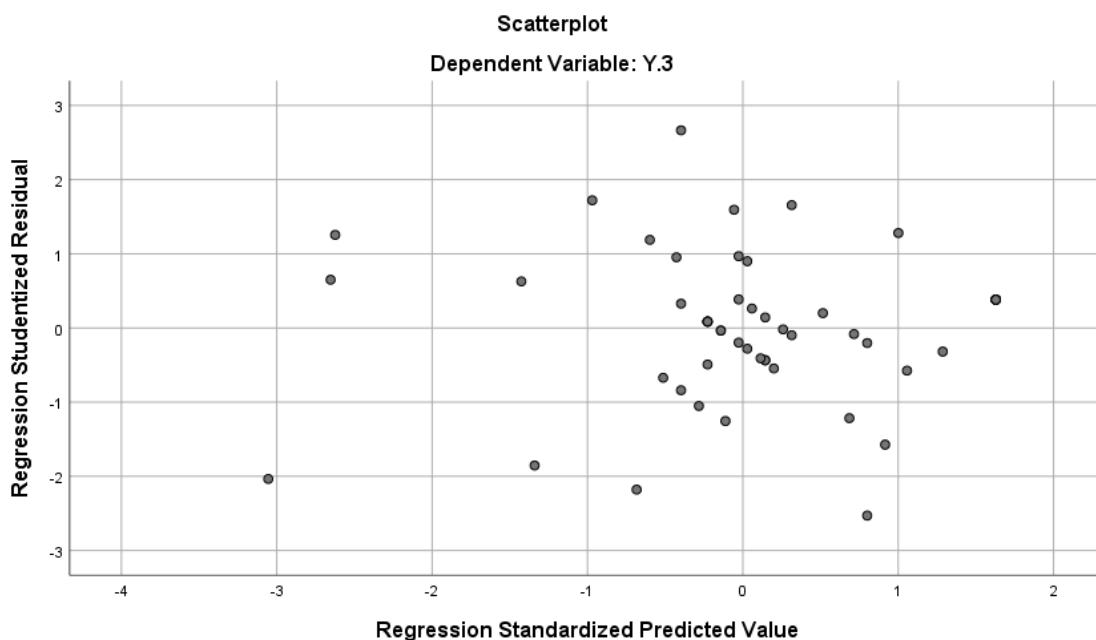
Artinya, masing-masing variabel independen dapat berdiri sendiri dan tidak saling memengaruhi secara berlebihan. Dengan demikian, model regresi dapat dikatakan bebas dari masalah multikolinearitas dan layak untuk digunakan dalam analisis hubungan antara variabel independen dan dependen.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan



varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang tetap atau dikatakan homoskedastisitas.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 2, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, baik mengerucut ke atas atau ke bawah maupun membentuk pola garis lurus. Penyebaran titik yang menyebar di atas dan di bawah garis nol pada sumbu Y menunjukkan bahwa varian residual bersifat konstan (homoskedastisitas). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

Kondisi ini menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi salah satu asumsi klasik, yaitu varian error yang konstan, sehingga dari hasil regresi dapat disimpulkan dianggap valid dan bisa dipakai untuk penarikan kesimpulan lebih lanjut.

Persamaan Regresi Liner Berganda

Tabel 5 Hasil Uji Regresi

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.830	1.926		.950	.347	
	X.1	.207	.120	.200	1.727	.090	.504
	X.2	.694	.121	.664	5.721	.000	1.983

a. Dependent Variable: Y

Sumber :Hasil Olah Data SPSS 26(2025)

Berikut persamaan regresinya sebagai interpretasi dari tabel 6

$$Y = 1,830 + 0.207X_1 + 0.694X_2 + e$$



Persamaan ini menunjukkan bahwa variabel X_1 dan X_2 secara bersama-sama memengaruhi variabel dependen Y. Koefisien regresi pada variabel X_1 sebesar 0,207 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada X_1 akan meningkatkan nilai Y sebesar 0,207. Namun, pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik karena nilai signifikansi sebesar 0,090 lebih besar dari batas signifikansi 0,05. Sementara itu, variabel X_2 memiliki koefisien sebesar 0,694 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti bahwa X_2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y. Artinya, semakin tinggi nilai X_2 , maka akan semakin tinggi pula nilai Y_3 . Selain itu, nilai tolerance sebesar 0,504 dan VIF sebesar 1,983 pada kedua variabel menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam model ini, sehingga model regresi layak digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel.

Hasil Uji parsial (Uji T)

Tabel 6 Hasil Uji t

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.830	1.926		.950	.347		
	X.1	.207	.120	.200	1.727	.090	.504	1.983
	X.2	.694	.121	.664	5.721	.000	.504	1.983

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Data SPSS 26

Berdasarkan hasil uji t yang ditampilkan dalam Tabel 6, diketahui bahwa variabel X.1 memiliki nilai koefisien sebesar 0,207 dengan nilai signifikansi sebesar 0,090. Karena nilai signifikansi ini lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial X.1 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y. Sebaliknya, variabel X.2 memiliki koefisien sebesar 0,694 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari 0,05, sehingga Mengindikasikan bahwa sebagian X.2 memberikan dampak positif terhadap Y. Artinya, setiap peningkatan pada X.2 akan diikuti oleh peningkatan pada Y. Selain itu, nilai tolerance sebesar 0,504 dan VIF sebesar 1,983 untuk kedua variabel menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas, sehingga hasil uji t dapat dipercaya sebagai dasar penarikan kesimpulan parsial dalam analisis regresi ini.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh secara simultan seluruh variabel bebas terhadap variabel dependennya.

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	300.781	2	150.391	49.213
	Residual	149.738	49	3.056	
	Total	450.519	51		

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X.2, X.1

Berdasarkan Tabel 14 hasil uji ANOVA (Analysis of Variance), diperoleh nilai Fhitung sebesar 49,213 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini



kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan model regresi secara simultan signifikan.

Artinya, variabel independen X.1 dan X.2 secara bersama-sama memberikan dampak yang nyata terhadap variabel terikat Y. Dengan demikian, model regresi yang dibangun layak untuk digunakan dalam menganalisis hubungan antara kedua variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil ini memperkuat bahwa meskipun secara parsial ada variabel yang tidak signifikan (X.1), namun secara keseluruhan keduanya secara bersamaan memberikan pengaruh yang bermakna terhadap Y.

Koefisien Determinasi

Hasil koefisien korelasi antara variabel (digitalisasi, kualitas layanan dan kinerja keuangan) diketahui nilai determinasinya berikut:

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.817 ^a	.668	.654	1.748	2.000
a. Predictors: (Constant), X.2, X.1					
b. Dependent Variable: Y					

Sumber: Hasil Data SPSS 26

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 8 Model Summary, diperoleh nilai R Square sebesar 0,668. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 66,8% variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh dua variabel independen, yaitu X.1 dan X.2 dalam model regresi. Sementara itu, sisanya sebesar 33,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model ini atau oleh faktor-faktor yang tidak diamati dalam penelitian.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,654 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan sampel, kemampuan model dalam menjelaskan variasi Y masih cukup kuat dan stabil. Selain itu, nilai Durbin-Watson sebesar 2,000 berada dalam rentang yang wajar (1,5 – 2,5), yang berarti tidak terjadi autokorelasi dalam data residual, sehingga model regresi ini valid dan dapat digunakan untuk analisis lanjutan.

KESIMPULAN

1. Digitalisasi terhadap Kinerja Keuangan.

Hasil pengujian merefleksikan bahwa faktor Digitalisasi tidak memiliki dampak nyata terhadap performa keuangan perusahaan. Hal ini dibuktikan oleh nilai signifikansi sebesar 0,090 ($> 0,05$) dengan nilai t-hitung 1,727. Meskipun hubungan yang ditunjukkan bersifat positif, namun pengaruh digitalisasi belum cukup kuat secara statistik untuk menimbulkan pengaruh yang nyata pada hasil keuangan perusahaan. Kesimpulan ini menandakan bahwa implementasi digitalisasi di Bank BSI Cabang Pettarani belum sepenuhnya optimal, baik dalam sisi teknologi, integrasi sistem, maupun keterampilan pengguna, sehingga belum memberikan kontribusi signifikan secara finansial dalam jangka pendek

2. Kualitas Layanan terhadap Kinerja Keuangan

Hasil uji statistik mengindikasikan bahwa faktor Kualitas Layanan memberikan kontribusi nyata dan mengarah positif terhadap hasil keuangan,



melalui nilai signifikansi sebesar 0.000 (< 0.05) dan nilai t-hitung 5.721. Koefisien sebesar 0.694 mempertegas bahwa peningkatan kualitas layanan berdampak besar terhadap peningkatan kinerja keuangan. Kesimpulan ini menegaskan bahwa Kualitas Layanan merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan nasabah, meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan pada akhirnya memengaruhi kinerja finansial secara langsung.

3. Digitalisasi dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap Kinerja Keuangan

Pengujian simultan menggunakan uji F menggambarkan bahwa proses digitalisasi dan Kualitas Layanan secara bersama-sama memberikan kontribusi yang berarti terhadap performa perusahaan, berdasarkan hasil dari nilai signifikansi sebesar 0.000 dan nilai F-hitung 49.213. Nilai R^2 sebesar 0.668 menunjukkan bahwa model ini mampu menjelaskan 66.8% variasi kinerja keuangan berdasarkan kedua variabel independen tersebut. Kesimpulan ini memperkuat pandangan bahwa meskipun Digitalisasi tidak signifikan secara parsial, kehadirannya tetap berkontribusi dalam memperkuat pengaruh total jika dikombinasikan dengan kualitas layanan yang unggul.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshari, M. I., & Manjaleni, R. (2024). Pengaruh Digitalisasi Terhadap Efisiensi dan Efektivitas Proses Akuntansi Pada Koperasi Pesantren. *Journal of Economics and Accounting*, 5(1), 51–58. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v5i1.2036>
- Lubis, S. Z., & Hamdani, M. F. (2025). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan B SI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Lubuk Pakam. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(1).
- Nurul Fadhilah, & Darmawati. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Kinerja Keuangan Koperasi Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 6(2), 532–544. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2023.vol6\(2\).13185](https://doi.org/10.25299/syarikat.2023.vol6(2).13185)
- PANJAITAN, C. R. C. (2024). *PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BANK BRI SISIMANGARAJA*.
- Putri, J. (2025). Strategi Adaptasi Perbankan Syariah Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Islam*, 3(1), 40–54.
- Sampurna, panji anugrah. (2022). FAKTOR KUALITAS LAYANAN, DIGITALISASI PERBANKAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Soetta Malang). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.
- Sari, T. P. (2024). *Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang*. IAIN Metro.
- Septiana, S. N. (2023). Pengaruh Digital Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Retention Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sukoharjo. *Skripsi UIIN Raden Mas Said Surakarta*, 80.



Suardani, N. K. G., Yasa, I. K., & Adiningrat, G. P. (2023). *Kesiapan Pegawai Bagian Administrasi Kredit dalam Penerapan BRIMEN (BRI Document Management System) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tabanan.* Politeknik Negeri Bali.

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>

Tsakila, N. F., Wirahadi, M. A., Fadilah, A. A., Simanjuntak, H., & Siswajanty, F. (2024). Analisis dampak fintech terhadap kinerja dan inovasi perbankan di era ekonomi digital. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 1(4), 11.

