

**PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN, *SELF-SERVICE TECHNOLOGY*, *E-TRUST* DAN LITERASI KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH (STUDI PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN DATOKARAMA PALU)**

**Nur Zakiah<sup>1</sup>, Dede Arseyani Pratamasyari<sup>2</sup>, Vicha Azthanty Supoyo<sup>3</sup>, Muh Raihan Ghifari Stibis<sup>4</sup>, Raehan Zamer Zoher<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

[nurzakiahlasaning@gmail.com](mailto:nurzakiahlasaning@gmail.com), [dederseyani@uindatokarama.ac.id](mailto:dederseyani@uindatokarama.ac.id)

[vichasupoyokom@gmail.com](mailto:vichasupoyokom@gmail.com), [muhraihanstibis@gmail.com](mailto:muhraihanstibis@gmail.com), [zamerfcb1998@gmail.com](mailto:zamerfcb1998@gmail.com)

Received: 28-07-2025

Revised: 30-09-2025

Approved: 10-11-2025

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perbankan, self-service technology, e-trust, dan literasi keuangan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Sampel penelitian sebanyak 96 responden yang merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Datokarama Palu pengguna layanan digital bank syariah. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perbankan, self-service technology, e-trust, dan literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Simpulan, bahwa semakin tinggi tingkat penerapan digitalisasi, kepercayaan, serta literasi keuangan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah.*

**Kata Kunci:** Digitalisasi Perbankan, Self-Service Technology, E-Trust, Literasi Keuangan

**PENDAHULUAN**

Era digitalisasi saat ini, teknologi merupakan salah satu sarana yang dapat memaksimalkan kinerja suatu perusahaan atau badan tertentu khususnya perbankan. Dengan semakin cepatnya perkembangan teknologi akan memberikan dampak yang mencolok dalam segala aspek kehidupan manusia (Albab, 2023). Perkembangan teknologi informasi berbasis sistem, terutama internet, memiliki pengaruh yang sangat pesat terhadap proses bisnis dalam industri perbankan. Sektor perbankan itu sendiri merupakan sektor industri yang sangat besar pemanfaatannya dalam menggunakan teknologi informasi (Baskoro & Mokoginta, 2024). Sehingga dengan menerapkan teknologi informasi, perbankan akan memudahkan kegiatan operasionalnya dan memudahkan pelayanan terhadap nasabah dan masyarakat (Fatimah & Ema, 2024). UU No. 21 Tahun 2008 menyebutkan bahwa bank adalah 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 rakyat banyak. Bank umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Albab, 2023).

Pada era modern seperti saat ini, teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dengan terjadinya perkembangan teknologi ini membuat perubahan perilaku dalam masyarakat (Bawono, 2006). Hal ini disebabkan karena hampir semua sektor mengalami perkembangan teknologi sehingga yang biasanya dilakukan secara

manual bergeser digantikan dan dibantu oleh teknologi (Assauri, 2019). Perkembangan teknologi ini memberi dampak positif bagi semua sektor karena segala sesuatu dapat dilakukan secara mudah dan praktis. Salah satu dampak perkembangan teknologi yakni terjadinya digitalisasi yaitu perubahan alih media dari analog ke digital (Albab, 2023). Digitalisasi telah merevolusi hampir semua sendi kehidupan dan kebutuhan yang dapat terlayani dan terakses dalam satu genggamannya sehingga masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari lebih mudah dan praktis (Baskoro & Mokoginta, 2024). Di Indonesia sendiri saat ini sedang menuju era digitalisasi dengan mengikuti teknologi khususnya pada bidang teknologi informasi. Kemajuan teknologi inilah yang mengharuskan sektor ekonomi mengikuti perkembangan teknologi dan terus meningkatkan kemampuannya (Abdullah & Muttaqin, 2024). Saat ini sektor ekonomi menjadi salah satu sektor yang sangat penting dan sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Dengan manfaat dari teknologi informasi yang dirasakan oleh masyarakat, membuat adanya persaingan bisnis di sektor jasa yang sangat ketat sehingga berdampak pada kemajuan perekonomian global (Abadi & Nur, 2023).

Layanan digital yang disediakan oleh bank-bank syariah guna memenangkan persaingan perbankan lebih tepatnya persaingan dengan bank konvensional melalui Self-Service Technology (SST) yang merupakan pelayanan digital yang dilakukan nasabah/masyarakat secara mandiri (Arnita, Mustofa, & Rahmawati, 2023). Salah satu bentuknya adalah Automatic Teller Machine (ATM) yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam (Eviliyanto, 2014). Selain itu juga terdapat layanan Mobile Banking, yang merupakan layanan inovatif yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi perbankan melalui smartphone (Fara, Nur, & Sari, 2024). Selanjutnya adalah layanan Internet Banking, yang menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan dengan meyakinkan nasabah akan keamanan dan kerahasiaan data sehingga memperoleh kepercayaan (Fatimah & Ema, 2024). Kepercayaan elektronik (E-Trust) merupakan keyakinan terhadap layanan online di mana kerentanan dan risiko tidak akan dimanfaatkan dalam situasi apapun (Fara, Nur, & Sari, 2024). Kepercayaan merupakan penilaian terhadap segala sesuatu yang menjalin hubungan baik dengan individu lain dalam melakukan transaksi sesuai dengan harapan di lingkungan yang penuh ketidakpastian. E-trust dapat memotivasi pengguna untuk melakukan transaksi online (Fatimah & Ema, 2024).

Literasi keuangan merupakan isu yang hangat diperbincangkan beberapa tahun belakangan sehingga menjadi hal yang penting dan dibutuhkan oleh masyarakat luas (Fikram, 2023). Dari perspektif konsumen, literasi keuangan yang baik mengarah pada keputusan pengeluaran yang lebih bijak. Selain itu, dari sisi penyedia jasa keuangan, tingkat literasi keuangan yang tinggi akan memberikan informasi produk yang memadai dan pemahaman tentang risiko. Pada tahun 2022, OJK telah melakukan survei nasional berkaitan dengan literasi dan inklusi keuangan yang menunjukkan peningkatan indeks literasi keuangan di Indonesia sejak 2013 (Ghozali, 2006). Digitalisasi perbankan telah membawa perubahan signifikan dalam layanan bank syariah melalui teknologi seperti Self-Service Technology (SST), mobile banking, dan internet banking yang mempermudah transaksi nasabah secara praktis dan aman (Baskoro & Mokoginta, 2024). E-trust menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap keamanan layanan digital. Selain itu, literasi keuangan berperan dalam meningkatkan pemahaman nasabah terhadap produk keuangan, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih bijak (Abadi & Nur, 2023). Penerapan teknologi

informasi, e-trust, dan literasi keuangan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank (Arnita, Mustofa, & Rahmawati, 2023).

Saat ini, layanan perbankan syariah semakin berkembang melalui digitalisasi, khususnya penggunaan teknologi mandiri seperti mobile banking. Namun, di kalangan civitas akademik FEBI UIN Datokarama Palu masih ditemukan dua persoalan utama. Pertama, banyak mahasiswa dan dosen mengalami kesulitan dalam menggunakan mobile banking, seperti aplikasi yang sering mengalami gangguan, akses yang lambat, dan antarmuka yang kurang ramah, mencerminkan tantangan dalam penerapan Self-Service Technology (Fatimah & Ema, 2024). Kedua, masih rendahnya tingkat literasi keuangan digital menyebabkan mahasiswa kurang memahami manfaat, risiko, dan keamanan layanan digital, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan (e-trust) terhadap sistem tersebut (Fikram, 2023). Kondisi ini berdampak pada rendahnya kepuasan pengguna terhadap layanan perbankan digital syariah. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana digitalisasi perbankan, self-service technology, literasi keuangan, dan e-trust mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah (Abadi & Nur, 2023).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Digitalisasi Perbankan, Self-Service Technology, E-Trust, dan Literasi Keuangan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna layanan digital bank syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Datokarama Palu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif FEBI UIN Datokarama Palu yang menggunakan layanan digital perbankan syariah, berjumlah 125 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria mahasiswa aktif yang menggunakan layanan digital bank syariah, seperti mobile banking, internet banking, atau ATM.

Berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 responden. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, dan data sekunder yang diperoleh dari berbagai literatur, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan. Pengumpulan data dilakukan dengan metode angket menggunakan skala Likert 1–5 (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju) serta studi pustaka untuk memperkuat dasar teori. Variabel dalam penelitian ini terdiri atas empat variabel independen, yaitu Digitalisasi Perbankan ( $X_1$ ), Self-Service Technology ( $X_2$ ), E-Trust ( $X_3$ ), dan Literasi Keuangan ( $X_4$ ), serta satu variabel dependen, yaitu Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).

Instrumen penelitian diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan reliabilitas menggunakan program SPSS versi 23. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel (0,2006), sehingga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 (berkisar antara 0,901–0,921), sehingga semua variabel dinyatakan reliabel. Analisis data dilakukan melalui uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil uji menunjukkan bahwa data berdistribusi normal (Asymp.Sig 0,192 > 0,05), tidak terjadi multikolinearitas (nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10), serta bebas heteroskedastisitas (nilai signifikansi > 0,05).

Model analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan persamaan  $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$

$\beta_4 X_4 + e$ , di mana  $Y$  adalah Kepuasan Nasabah,  $X_1$  Digitalisasi Perbankan,  $X_2$  Self-Service Technology,  $X_3$  E-Trust,  $X_4$  Literasi Keuangan,  $\alpha$  konstanta,  $\beta$  koefisien regresi, dan  $e$  error. Uji hipotesis dilakukan menggunakan uji  $t$  untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, uji  $F$  untuk mengetahui pengaruh simultan, serta uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen terhadap Kepuasan Nasabah. Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Datokarama Palu pada periode Januari hingga Maret 2025, mencakup tahap observasi, penyebaran kuesioner, dan pengolahan data.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.

Deskripsi Hasil Variabel Digitalisasi Perbankan

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5	Total Skor	N	Mean	Interpretasi
		STS	TS	N	S	SS				
Digitalisasi Perbankan ( $X_1$ )										
1.	Saya merasakan kebermanfaatan layanan digital perbankan dalam mempermudah transaksi keuangan sehari-hari.	3	1	2	52	38	409	96	4,26	Sangat Baik
		3%	1%	2%	54%	40%				
2.	Layanan digital perbankan memberikan manfaat dengan meningkatkan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.	1	1	5	49	40	414	96	4,31	Sangat Baik
		1%	1%	5%	51%	42%				
3.	Saya dapat melakukan transaksi dengan cepat dan efisien melalui fitur web perbankan digital.	2	1	6	44	43	413	96	4,30	Sangat Baik
		2%	1%	6%	46%	45%				
4.	Fitur web dalam layanan perbankan digital memudahkan saya dalam mengelola transaksi dan informasi keuangan.	1	0	4	48	43	420	96	4,38	Sangat Baik
		1%	0%	4%	50%	45%				
5.	Saya merasa nyaman menggunakan layanan digital perbankan dibandingkan dengan layanan perbankan konvensional	1	3	8	47	37	404	96	4,21	Sangat Baik
		1%	3%	8%	49%	39%				
6.	Layanan digital perbankan memberikan saya kenyamanan dalam melakukan transaksi tanpa harus ke kantor cabang.	1	1	6	49	39	412	96	4,29	Sangat Baik
		1%	1%	6%	51%	41%				
7.	Saya percaya bahwa informasi pribadi dan transaksi saya dalam layanan digital perbankan terlindungi dengan baik.	1	2	10	51	32	399	96	4,16	Sangat Baik
		1%	2%	10%	53%	33%				
8.	Saya tidak khawatir dengan risiko kebocoran data saat menggunakan layanan perbankan digital.	1	4	13	44	34	394	96	4,10	Sangat Baik
		1%	4%	14%	46%	35%				
9.	Saya merasa layanan digital perbankan mudah digunakan tanpa perlu keahlian khusus.	3	1	7	46	39	405	96	4,22	Sangat Baik
		3%	1%	7%	48%	41%				

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5	Total Skor	N	Mean	Interpretasi
		STS	TS	N	S	SS				
10.	Proses pendaftaran dan aktivasi layanan digital perbankan sangat mudah dan tidak memerlukan banyak prosedur.	1	4	11	41	39	401	96	4,18	Sangat Baik
		1%	4%	11%	43%	41%				

Berdasarkan hasil analisis terhadap 10 pernyataan mengenai digitalisasi perbankan, seluruh indikator menunjukkan interpretasi “Sangat Baik” dengan nilai rata-rata (mean) berkisar antara 4,10 hingga 4,38. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan keempat, yaitu kemudahan fitur web dalam mengelola transaksi dan informasi keuangan (mean = 4,38), menunjukkan bahwa aspek kemudahan menjadi faktor dominan dalam kepuasan responden terhadap digitalisasi perbankan. Sementara nilai terendah terdapat pada pernyataan kedelapan mengenai kekhawatiran risiko kebocoran data (mean = 4,10), yang menandakan masih ada sebagian kecil responden yang merasa kurang yakin terhadap keamanan data digital.

**Tabel 2.**  
**Deskripsi Hasil Variabel *Self-Service Technology***

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5	Total Skor	N	Mean	Interpretasi
		STS	TS	N	S	SS				
<i>Self-Service Technology (X<sub>2</sub>)</i>										
1.	Saya merasa layanan <i>self-service technology</i> (ATM, <i>mobile banking</i> , <i>internet banking</i> ) mudah digunakan.	1	4	5	52	34	402	96	4,19	Sangat Baik
		1%	4%	5%	54%	35%				
2.	Saya dapat dengan cepat memahami cara menggunakan layanan <i>self-service technology</i> tanpa perlu banyak bantuan.	1	1	10	54	30	399	96	4,16	Sangat Baik
		1%	1%	10%	56%	31%				
3.	Saya merasa layanan digital bank syariah mudah untuk dipelajari.	0	1	7	53	35	410	96	4,27	Sangat Baik
		0%	1%	7%	55%	36%				
4.	Saya merasa layanan digital bank syariah mempermudah aktivitas keuangan saya.	1	2	2	50	41	416	96	4,33	Sangat Baik
		1%	2%	2%	52%	43%				
5.	Saya merasa layanan <i>self-service technology</i> sangat berguna dalam mempermudah pengelolaan keuangan saya.	1	2	3	55	35	409	96	4,26	Sangat Baik
		1%	2%	3%	57%	36%				
6.	Penggunaan <i>self-service technology</i> memberikan keuntungan karena saya tidak perlu datang ke kantor bank.	0	4	4	48	40	412	96	4,29	Sangat Baik
		0%	4%	4%	50%	42%				

Berdasarkan hasil analisis terhadap enam pernyataan mengenai *self-service technology*, seluruh indikator menunjukkan interpretasi “Sangat Baik” dengan nilai rata-rata (mean) antara 4,16 hingga 4,33. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan keempat, yaitu kemudahan penggunaan layanan mandiri yang efisien (mean = 4,33), menunjukkan bahwa responden merasa teknologi layanan mandiri telah memberikan kenyamanan dan kecepatan dalam transaksi. Sedangkan nilai terendah terdapat pada

pernyataan kedua dengan mean = 4,16, menandakan sebagian kecil responden masih menilai perlu peningkatan pada aspek kenyamanan dan kemudahan.

**Tabel 3.**  
**Deskripsi Hasil Variabel *E-Trust***

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5	Total Skor	N	Mean	Interpretasi
		STS	TS	N	S	SS				
<i>E-Trust (X<sub>3</sub>)</i>										
1.	Saya percaya layanan digital perbankan memiliki integritas tinggi dalam menjaga keamanan data saya.	1 1%	1 1%	16 17%	52 54%	26 27%	389	96	4,05	Sangat Baik
2.	Saya yakin informasi yang disampaikan bank melalui layanan digital jujur dan transparan.	0 0%	1 1%	9 9%	51 53%	35 36%	408	96	4,25	Sangat Baik
3.	Saya percaya sistem perbankan digital mampu menyelesaikan transaksi saya dengan cepat dan akurat.	1 1%	3 3%	11 11%	48 50%	33 34%	397	96	4,14	Sangat Baik
4.	Saya yakin bank memiliki tim profesional dan teknologi canggih untuk mengelola layanan digital dengan baik.	1 1%	2 2%	11 11%	46 48%	36 38%	402	96	4,19	Sangat Baik
5.	Saya merasa bank selalu konsisten dalam memberikan layanan digital yang stabil dan dapat diandalkan.	1 1%	2 2%	11 11%	55 57%	27 28%	393	96	4,09	Sangat Baik
6.	Saya percaya bahwa bank akan selalu menjaga kualitas layanan digitalnya agar tetap terpercaya.	1 1%	2 2%	4 4%	47 49%	42 44%	415	96	4,32	Sangat Baik
7.	Saya merasa loyal terhadap layanan digital bank ini dan tidak tertarik untuk berpindah ke layanan lain.	0 0%	3 3%	10 10%	53 55%	30 31%	398	96	4,15	Sangat Baik
8.	Saya merekomendasikan layanan digital perbankan ini kepada orang lain karena saya mempercayainya.	0 0%	4 4%	4 4%	50 52%	38 40%	410	96	4,27	Sangat Baik

Berdasarkan hasil analisis terhadap delapan pernyataan mengenai *e-trust*, seluruh indikator memperoleh interpretasi “Sangat Baik” dengan nilai rata-rata (mean) berkisar antara 4,05 hingga 4,32. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan keenam, yaitu keyakinan responden terhadap keamanan dan keandalan sistem digital perbankan (mean = 4,32), menunjukkan tingkat kepercayaan yang kuat terhadap perlindungan data dan transaksi. Sementara nilai terendah terdapat pada pernyataan pertama dengan mean = 4,05, menandakan bahwa sebagian kecil responden masih memiliki keraguan terhadap keandalan layanan digital secara umum.

**Tabel 4.**  
**Deskripsi Hasil Variabel Literasi Keuangan**

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5	Total Skor	N	Mean	Interpretasi
		STS	TS	N	S	SS				
Literasi Keuangan (X <sub>4</sub> )										
1.	Saya memahami konsep dasar keuangan seperti pemasukan, pengeluaran	0	5	7	45	39	406	96	4,23	Sangat Baik
		0%	5%	7%	47%	41%				
2.	Saya paham bahwa penganggaran keuangan bermanfaat agar terarah dan terhindar dari masalah keuangan	0	3	4	52	37	411	96	4,28	Sangat Baik
		0%	3%	4%	54%	39%				
3.	Saya rutin menabung untuk kebutuhan di masa depan	2	4	21	43	26	375	96	3,91	Sangat Baik
		2%	4%	22%	45%	27%				
4.	Pengetahuan saya cukup memadai tentang pinjaman sehingga terhindar dari kegagalan pembayaran yang menyebabkan hutang.	0	2	13	49	32	399	96	4,16	Sangat Baik
		0%	2%	14%	51%	33%				
5.	Asuransi memberikan manfaat kepada saya di masa depan	0	3	13	49	31	396	96	4,13	Sangat Baik
		0%	3%	14%	51%	32%				
6.	Saya memiliki atau tertarik untuk memiliki asuransi sebagai perlindungan terhadap risiko keuangan	0	4	14	46	32	394	96	4,10	Sangat Baik
		0%	4%	15%	48%	33%				
7.	Saya mengetahui investasi merupakan penanaman dana saat ini untuk mendapatkan keuntungan di masa depan.	1	2	8	49	36	405	96	4,22	Sangat Baik
		1%	2%	8%	51%	38%				
8.	Saya memilih untuk menginvestasikan Sebagian uang daripada menghabiskan untuk hal yang tidak diperlukan	0	4	13	49	30	393	96	4,09	Sangat Baik
		0%	4%	14%	51%	31%				

Berdasarkan hasil analisis terhadap delapan pernyataan literasi keuangan, seluruh indikator memperoleh interpretasi “Sangat Baik” dengan nilai rata-rata (mean) berkisar antara 3,91 hingga 4,28. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan kedua, yaitu kemampuan responden memahami manfaat dan penggunaan layanan keuangan digital (mean = 4,28), yang menunjukkan tingkat pemahaman yang baik terhadap konsep dan fungsi layanan keuangan. Nilai terendah terdapat pada pernyataan ketiga dengan mean = 3,91, menunjukkan bahwa sebagian kecil responden masih belum sepenuhnya memahami pengelolaan risiko dan perencanaan keuangan digital secara optimal.

**Tabel 5.**  
**Deskripsi Hasil Variabel Kepuasan Nasabah**

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5	Total Skor	N	Mean	Interpretasi
		STS	TS	N	S	SS				
Kepuasan Nasabah (Y)										
1.	Layanan digital perbankan yang saya gunakan sesuai dengan harapan saya.	0	4	8	52	32	400	96	4,17	Sangat Baik
		0%	4%	8%	54%	33%				

2.	Fitur yang tersedia dalam layanan digital perbankan memenuhi kebutuhan transaksi saya.	0 0%	2 2%	8 8%	51 53%	35 36%	407	96	4,24	Sangat Baik
3.	Saya akan terus menggunakan layanan digital perbankan ini untuk transaksi keuangan saya.	1 1%	1 1%	8 8%	51 53%	35 36%	406	96	4,23	Sangat Baik
4.	Saya lebih memilih menggunakan layanan digital daripada harus datang langsung ke bank.	1 1%	2 2%	3 3%	58 60%	32 33%	406	96	4,23	Sangat Baik
5.	Saya akan merekomendasikan layanan digital perbankan ini kepada keluarga dan teman.	1 1%	1 1%	5 5%	55 57%	34 35%	408	96	4,25	Sangat Baik
6.	Saya merasa percaya diri untuk menyarankan orang lain menggunakan layanan digital perbankan ini.	0 0%	2 2%	4 4%	57 59%	33 34%	409	96	4,26	Sangat Baik

Berdasarkan hasil penelitian, tanggapan responden terhadap variabel **kepuasan nasabah** menunjukkan kecenderungan yang sangat baik pada seluruh pernyataan. Pada pernyataan pertama, sebanyak 32 orang sangat setuju, 52 orang setuju, 8 orang netral, dan 4 orang tidak setuju dengan total skor 400 serta rata-rata 4,17. Pernyataan kedua memperoleh tanggapan 35 orang sangat setuju, 51 orang setuju, 8 orang netral, dan 2 orang tidak setuju dengan total skor 407 dan rata-rata 4,24. Pada pernyataan ketiga, 35 orang sangat setuju, 51 orang setuju, 8 orang netral, 1 orang tidak setuju, dan 1 orang sangat tidak setuju dengan total skor 406 dan rata-rata 4,23. Pernyataan keempat mendapat tanggapan 32 orang sangat setuju, 58 orang setuju, 3 orang netral, 2 orang tidak setuju, dan 1 orang sangat tidak setuju dengan total skor 406 serta rata-rata 4,23. Pada pernyataan kelima, sebanyak 34 orang sangat setuju, 55 orang setuju, 5 orang netral, 1 orang tidak setuju, dan 1 orang sangat tidak setuju menghasilkan total skor 408 dengan rata-rata 4,25. Sementara itu, pernyataan keenam memperoleh tanggapan 33 orang sangat setuju, 57 orang setuju, 4 orang netral, dan 2 orang tidak setuju dengan total skor 409 serta rata-rata 4,26.

**Tabel 6.**  
**Variabel Digitalisasi Perbankan**

	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>R-Tabel</i>	<i>Kriteria</i>
X1.1	0.757	0,2006	Valid
X1.2	0.766		Valid
X1.3	0.792		Valid
X1.4	0.602		Valid
X1.5	0.603		Valid
X1.6	0.705		Valid
X1.7	0.715		Valid
X1.8	0.632		Valid
X1.9	0.760		Valid
X1.10	0.746		Valid
X1	1.000		

Pada tabel di atas, menunjukkan bahwa semua indikator variabel  $X_1$  dinyatakan valid. Data dikatakan valid ketika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan pada penelitian ini, didapatkan nilai  $r_{tabel}$  dengan signifikansi 0,05% pada sampel 96 orang sebesar 0.2006.

**Tabel 7.**  
**Variabel Self-Service Technology**

	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R-Tabel	Kriteria
X2.1	0.802	0,2006	Valid
X2.2	0.767		Valid
X2.3	0.678		Valid
X2.4	0.832		Valid
X2.5	0.824		Valid
X2.6	0.777		Valid
X2	1.000		

Pada tabel di atas, menunjukkan bahwa semua indikator variabel X<sub>2</sub> dinyatakan valid. Data dikatakan valid ketika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan pada penelitian ini, didapatkan nilai  $r_{tabel}$  dengan signifikansi 0,05% pada sampel 96 orang sebesar 0.2006.

**Tabel 8.**  
**Variabel E-Trust**

	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R-Tabel	Kriteria
X3.1	0.731	0,2006	Valid
X3.2	0.767		Valid
X3.3	0.754		Valid
X3.4	0.804		Valid
X3.5	0.855		Valid
X3.6	0.823		Valid
X3.7	0.719		Valid
X3.8	0.735		Valid
X3	1.000		

Pada tabel di atas, menunjukkan bahwa semua indikator variabel X<sub>3</sub> dinyatakan valid. Data dikatakan valid ketika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan pada penelitian ini, didapatkan nilai  $r_{tabel}$  dengan signifikansi 0,05% pada sampel 96 orang sebesar 0.2006.

**Tabel 9.**  
**Variabel Literasi Keuangan**

	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R-Tabel	Kriteria
X4.1	0.699	0,2006	Valid
X4.2	0.772		Valid
X4.3	0.645		Valid
X4.4	0.786		Valid
X4.5	0.802		Valid
X4.6	0.810		Valid
X4.7	0.731		Valid
X4.8	0.762		Valid
X4	1.000		

Pada tabel di atas, menunjukkan bahwa semua indikator variabel  $X_4$  dinyatakan valid. Data dikatakan valid ketika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan pada penelitian ini, didapatkan nilai  $r_{tabel}$  dengan signifikansi 0,05% pada sampel 96 orang sebesar 0.2006.

**Tabel 10.**  
**Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R-Tabel	Keterangan
Y1	0.769	0,2006	Valid
Y2	0.818		Valid
Y3	0.846		Valid
Y4	0.814		Valid
Y5	0.795		Valid
Y6	0.694		Valid
Y	1.000		

Pada tabel di atas, menunjukkan bahwa semua indikator variabel Y dinyatakan valid. Data dikatakan valid ketika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan pada penelitian ini, didapatkan nilai  $r_{tabel}$  dengan signifikansi 0,05% pada sampel 96 orang sebesar 0.2006.

**Tabel 11.**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-447.530	1037.057			-0.432	0.667
Digitalisasi_Perbankan_X1	0.106	0.049	0.166		2.147	0.034
Self-Service_Tecnology_X2	0.300	0.085	0.320		3.520	0.001
E-Trust_X3	0.181	0.067	0.249		2.676	0.009
Literasi_Keuangan_X4	0.231	0.045	0.307		5.106	0.000

Berdasarkan tabel 11 uji pada regresi linear berganda, maka bentuk regresi dari model tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = -447.530 + 0,106X_1 + 0,300X_2 + 0,181X_3 + 0,231X_4 + e$$

Berdasarkan persamaan di atas, menunjukkan bahwa variabel seluruh independen (digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust*, dan literasi keuangan) memiliki arah positif terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Hasil perhitungan di atas dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta ( $a$ ) sebesar -447.530 menyatakan bahwa apabila variabel independen diabaikan atau sama dengan nol, maka nilai kepuasan nasabah diperkirakan sebesar -447.530. Nilai negatif ini secara teknis menunjukkan bahwa tanpa pengaruh variabel independen, model memprediksi kepuasan nasabah berada pada nilai yang sangat rendah, sehingga menekankan pentingnya peran variabel bebas dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Nilai negatif pada konstanta ini secara statistik wajar terjadi karena merupakan hasil perhitungan matematis untuk mendapatkan garis regresi

terbaik yang meminimalkan *error*, meskipun dalam kenyataan nilai kepuasan tidak mungkin bernilai negatif. Dengan demikian, nilai konstanta yang negatif ini menekankan bahwa variabel independen dalam model penelitian ini memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.;

- 2) Nilai koefisien digitalisasi perbankan ( $X_1$ ) sebesar 0,106 menunjukkan pengaruh positif, yang berarti jika digitalisasi perbankan meningkat satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,106 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi digitalisasi perbankan, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat;
- 3) Nilai koefisien *self-service technology* ( $X_2$ ) sebesar 0,300 menunjukkan pengaruh positif, yang berarti jika *self-service technology* meningkat satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,300 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan teknologi layanan mandiri, maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat;
- 4) Nilai koefisien *e-trust* ( $X_3$ ) sebesar 0,181 menunjukkan pengaruh positif, yang berarti jika *e-trust* meningkat satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,181 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Artinya, semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap layanan digital perbankan, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah;
- 5) Nilai koefisien literasi keuangan ( $X_4$ ) sebesar 0,231 menunjukkan pengaruh positif, yang berarti jika literasi keuangan meningkat satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,231 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Ini berarti semakin tinggi tingkat literasi keuangan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan.

**Tabel 12.**  
**Hasil Uji Hipotesis T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-447.530	1037.057		-.432	.667
Digitalisasi_Perbankan_X1	0.106	0.049	0.166	2.147	0.034
Self-Service_Tecnology_X2	0.300	0.085	0.320	3.520	0.001
E-Trust_X3	0.181	0.067	0.249	2.676	0.009
Literasi_Keuangan_X4	0.231	0.045	0.307	5.106	0.000

Pada tabel 4.20 hasil perhitungan statistik di atas, uji T dari variabel apabila dimasukkan dalam regresi linear terlihat sebagai berikut:

- 1) Diketahui bahwa variabel  $X_1$  diperoleh  $T_{hitung} 2,147 > T_{tabel} 1,98638$  dan nilai signifikansi (*sig.*)  $0,034 < 0,05$ , dengan ini menunjukkan bahwa variabel digitalisasi perbankan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah;
- 2) Diketahui bahwa variabel  $X_2$  diperoleh  $T_{hitung} 3,520 > T_{tabel} 1,98638$  dan nilai signifikansi (*sig.*)  $0,001 < 0,05$ , dengan ini menunjukkan bahwa variabel *self-service technology* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah;

- 3) Diketahui bahwa variabel  $X_3$  diperoleh  $T_{hitung} 2,676 > T_{tabel} 1,98638$  dan nilai signifikansi (*sig.*)  $0,009 < 0,05$ , dengan ini menunjukkan bahwa variabel *e-trust* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah;
- 4) Diketahui bahwa variabel  $X_4$  diperoleh  $T_{hitung} 5,106 > T_{tabel} 1,98638$  dan nilai signifikansi (*sig.*)  $0,000 < 0,05$ , dengan ini menunjukkan bahwa variabel literasi keuangan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah.

**Tabel 13.**

**Hasil Uji Hipotesis F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1471697106.960	4	367924276.740	125.415	0.000 <sup>t</sup>
Residual	266961690.530	91	2933644.951		
Total	1738658797.490	95			

Pada tabel 13 hasil uji ANOVA (*Analysis of Varians*) atau *F-Test* di atas, menunjukkan hasil nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 125.415 > F_{tabel} 2.70$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, karena terdapat pengaruh signifikan dari variabel independen secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah).

**Tabel 14.**

**Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.920 <sup>a</sup>	0.846	0.840	1712.78871

Pada tabel di atas, menunjukkan bahwa besarnya persentase yang dihasilkan yaitu pada kolom *Adjusted R Square* sebesar 0,840, ini diartikan sebagai persentase atau variasi kontribusi variabel digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust*, dan literasi keuangan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah sebesar 84%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar  $(100\% - 84\% = 16\%)$ . Jadi sebesar 16% merupakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah yang dimana variabel tersebut tidak diteliti dalam penelitian ini.

**KESIMPULAN**

Bahwa digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust*, dan literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan digitalisasi perbankan, semakin efektif penggunaan teknologi layanan mandiri, semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap sistem digital, dan semakin baik tingkat literasi keuangan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan digital yang diberikan oleh bank syariah. Hasil uji F memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa keempat variabel secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan kontribusi sebesar 84% ( $Adjusted R^2 = 0,840$ ), sedangkan sisanya 16% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, peningkatan digitalisasi, keandalan teknologi layanan mandiri, penguatan kepercayaan digital, serta peningkatan literasi keuangan

menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah, khususnya di lingkungan FEBI UIN Datokarama Palu.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abadi, S., & Nur, R. (2023). *Literasi keuangan, digitalisasi perbankan, dan kepuasan nasabah*. Jurnal Inklusi Keuangan.
- Abdullah, M., & Muttaqin, A. (2024). *Ekonomi digital dan kesiapan sektor ekonomi Indonesia*. Jurnal Ekonomi Digital Indonesia.
- Albab, U. L. (2023). *Strategi digitalisasi teknologi dalam pemasaran bank syariah: Studi kasus pada PT Bank Muamalat Probolinggo*. ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 3(4), 52–56. <https://doi.org/10.56799/jim.v3i4.3096>
- Anas, A., & Lahrichi, Y. (2023). *Bank performance determinants: State of the art and future research avenues*. arXiv Preprint, abs/2311.08617.
- Arnita, M., Mustofa, R., & Rahmawati, D. (2023). *Self-Service Technology (SST) dan kepuasan nasabah pada bank syariah*. Jurnal Bisnis dan Teknologi.
- Assauri, S. (2019). *Manajemen Produksi dan Operasi* (8th ed.). Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Bawono, B. (2006). *Pengaruh teknologi informasi terhadap perubahan perilaku masyarakat*. Jurnal Teknologi dan Masyarakat.
- Fara, N., Nur, H., & Sari, P. (2024). *Mobile banking, internet banking, dan E-Trust di era digital*. Jurnal Sistem Informasi & Teknologi Keuangan.
- Fatimah, S., & Ema, A. (2024). *Pengaruh layanan digital perbankan terhadap kepuasan nasabah bank syariah*. Jurnal Manajemen Perbankan Syariah.
- Fikram, A. (2023). *Literasi keuangan: Isu dan tantangan terkini*. Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam.
- Pertiwi, F. A. (2024). *Strategi digitalisasi teknologi dalam pemasaran bank syariah: Studi kasus pada PT Bank Muamalat Probolinggo*. ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 3(4), 52–56. <https://doi.org/10.56799/jim.v3i4.3096>
- Sudianto, & Ayuningsih, I. Y. (2025). *Digitalisasi keuangan syariah di BPRS Bhakti Sumekar KCP Bluto: Tantangan dan dampaknya terhadap inklusi keuangan dalam perspektif maqashid syariah*. Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 10(2), n.n. <https://doi.org/10.30651/jms.v10i2.25971>