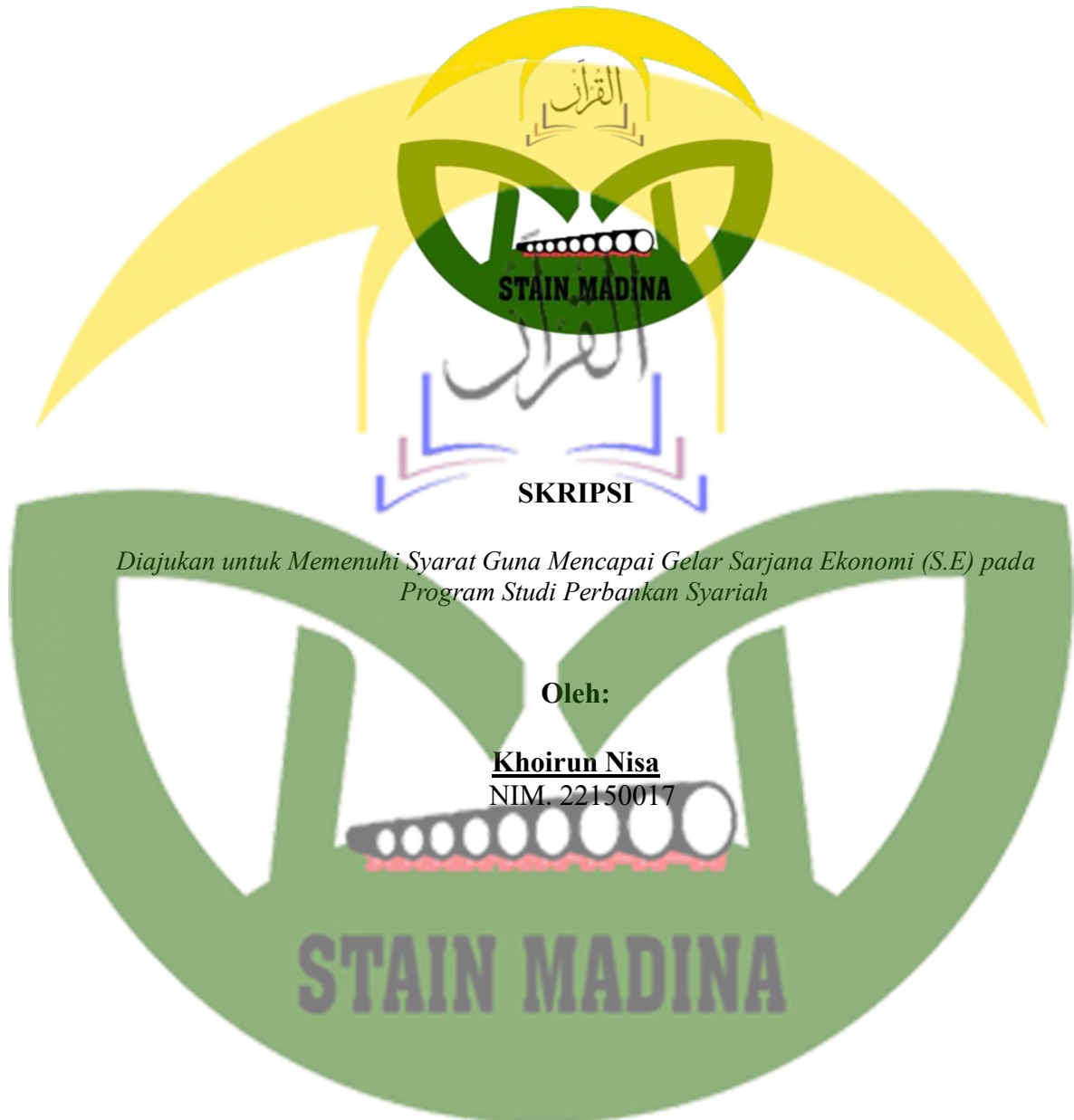


**PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN DAN KEAMANAN
TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP
PANYABUNGAN**



*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada
Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

Khoirun Nisa
NIM. 22150017

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
2026**

**PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN DAN KEAMANAN
TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP
PANYABUNGAN**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada
Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

Khoirun Nisa
Nim: 22150017

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Erpiana Siregar, M.E
NIP. 198907072019032017

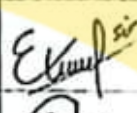
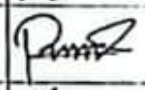

Ali Topan Lubis, SH.I.M.E
NIP. 198312252019031006

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
2026**

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Digitalisasi Layanan dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Panyabungan " a n Khoirun Nisa , NIM. 22150017 Program Studi Perbankan Syariah telah di munaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 17 September 2026

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Erpiana Siregar, M.E NIP. 198907072019032017	Ketua/Merangkap Penguji I		26/09/2026
2	Ali Topan Lubis, SH.I, M.E.I NIP. 198312252019031006	Sekretaris/Merangkap Penguji II		29/09/2026
3	Rukiah, M.Si NIP. 198006220207102004	Penguji III		24/09-2026
3	Dr. Tentiyo Suharto, M.H NIP.198605122019081001	Penguji IV		24 September 2026

Mandailing Natal, September 2026
Mengetahui
Ketua STAIN Mandailing Natal


Dr. Topan Samudra Lubis, M.Ed
NIP. 197305012003121004

STAIN MADINA

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Khoirun Nisa
NIM :22150017
Semester :IX (Sembilan)
Jurusan :Perbankan Syariah
Tempat/ Tgl Lahir :Pematang Siantar, 31 Juli 2004
Alamat :Ack Nangali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:
“Pengaruh Digitalisasi Layanan dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Panyabungan.” adalah yang hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang diambil dari sumbernya dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang termuat didalamnya.

Demikian lembar pernyataan skripsi ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, September 2026

Hormat Saya



Khoirun Nisa

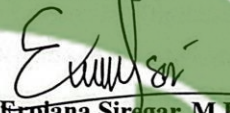
NIM: 22150017

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas Nama Khoirun Nisa, NIM. 22150017 Dengan judul: **"PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN DAN KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI PANYABUNGAN."** Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pembimbing 1


Erplana Siregar, M.E

NIP. 198907072019032017

Pembimbing 2


Ali Topan Lubis, SH.I.M.E

NIP. 198312252019031006

STAIN MADINA

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

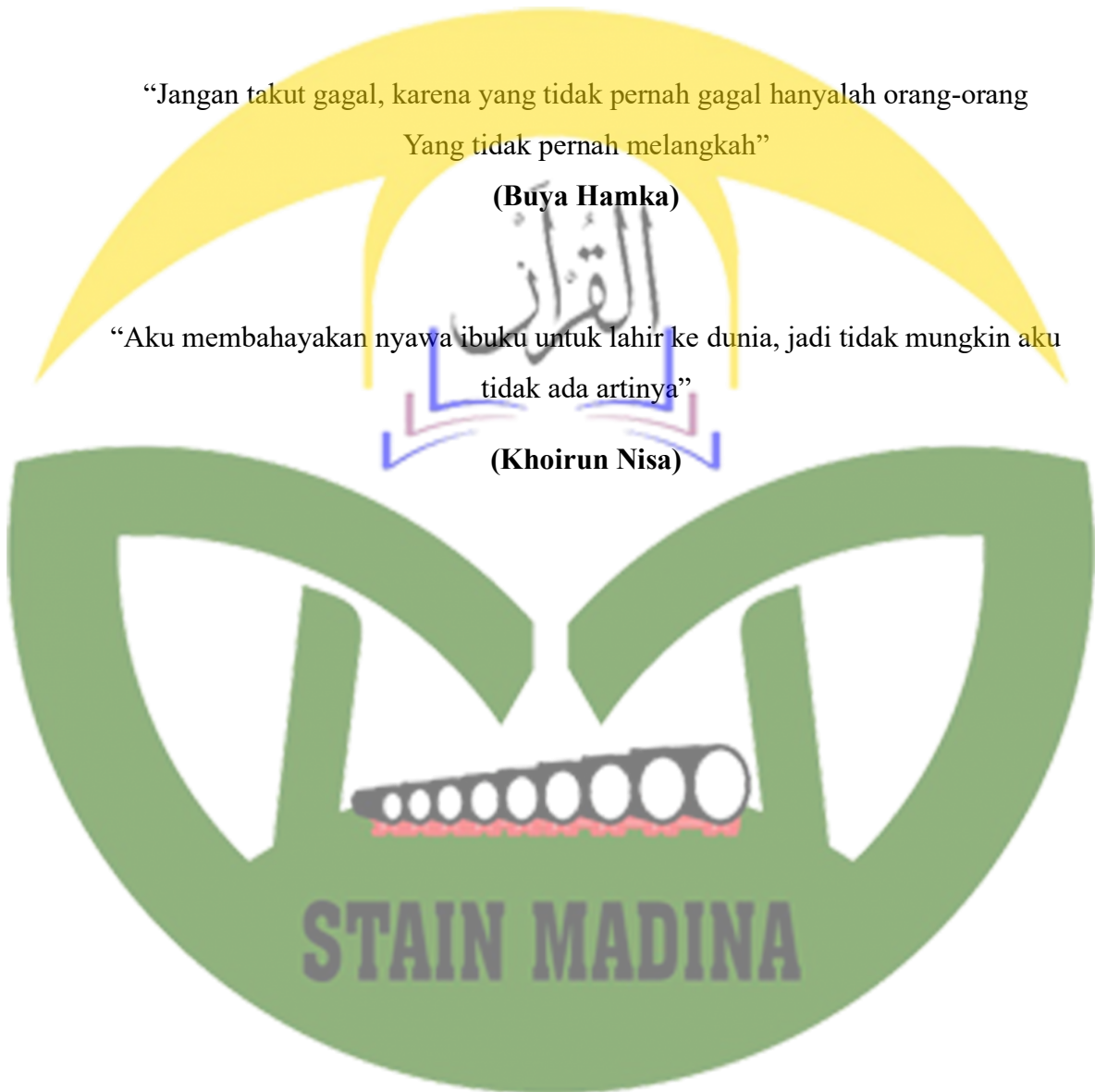
(Q.S AL-Baqarah:286)

“Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang
Yang tidak pernah melangkah”

(Buya Hamka)

“Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku
tidak ada artinya”

(Khoirun Nisa)



Pedoman Transliterasi Arab – Latin

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

a. Konsonan

Daftar huruf Bahasa arab dan trasliterasinya kedalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ṣ	Es dengan titik diatas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha dengan titik dibawah
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet dengan titik diatas
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es dengan titik dibawah
ض	Dad	Ḍ	De dengan titik dibawah
ط	Ta	Ṭ	Te dengan titik dibawah
ظ	Za	Ẓ	Zet dengan titik dibawah
ع	‘Ain	‘	Apostrofterbalik

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
لا	Lam Alif	L	Lam
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak ditengah atau diakhir, maka tulisannya dengan tanda (‘).

b. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau **harakat**, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آ ا	<i>Fathah</i>	A	A
إ ا	<i>Kasrah</i>	I	I
أ ا	<i>Dammah</i>	U	U

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...إي	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	a>	a dan garis di atas
إ...إي	<i>Kasrah dan ya</i>	i>	i dan garis di atas
أ...و	<i>Dammah dan wau</i>	u>	u dan garis di atas

contoh

مَاتَ	:	ma>ta
رَمَا	:	rama>
قَبِلَ	:	qi>la
يَمُوتُ	:	yamu>tu

d. Ta'mabu>taḥ

Transliterasi untuk *tamarbu>taḥ* ada dua, yaitu: *tamarbu>taḥ* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah [t], sedangkan *tamarbu>taḥ* yang mati mendapatkan harakat sukun, transliterasinya adalah (.

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tamarbu>taḥ* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*-serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbu>taḥ* itu ditransliterasi dengan *ha* (h).

contoh

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	= <i>raudah al-atfāl</i> = <i>raudahtul atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	= <i>al-Madīnah al-Munawwarah</i> = <i>al-Madīnatul Munawwarah</i>

e. Syaddah (tasydi>d)

Syaddah atau *tasydi>d* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasinya ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*

رَبَّنَا	Rabbana	الْحَجَّ	Al-hajj
نَزَّلَ	Nazzala	الْبِرَّ	Al-birr

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*alif lam ma'arifa*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditranliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dihubungkan dengan garis mendatar (-).

contoh:

الرَّجُلُ	ar-rajulu	الشَّمْسُ	asy-syamsu
الْقَلَمُ	al-qalamu	الْجَلَالُ	al-jalālu

g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif

تَأْمُرُنَّ	ta'muruna	النَّوْءُ	an-nau'u
أَمْرَتْ	Umirtu	إِنَّ	inna

h. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah, atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah, atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *Al-Qur'an*), *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh: *Fi Zilal Al-Qur'an, Al-sunnah qabl Al-tadwin*

i. *Lafz al-jalalah*

Kata Allah yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudlaf ilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah contoh *بِاللهِ billahi* dan *دِينُ اللهِ dinullah*.

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan bahasa Indonesia yang berlaku (EDY). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menulis huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (Al), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (AI-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan. Contoh: *Nasir al-Din Al-Tusi Abu Nasr Al Farabi*.

ABSTRAK

Khoirun Nisa (22150017). Pengaruh Digitalisasi Layanan dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Panyabungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi layanan dan keamanan transaksi terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Panyabungan baik secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kasual. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah BSI Panyabungan yang pernah menggunakan layanan digital dengan populasi sebanyak 6.541 nasabah dan jumlah sampel 99 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Panyabungan, dengan nilai t hitung sebesar $4,115 > t$ tabel $1,988$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Keamanan transaksi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar $6,602 > t$ tabel $1,988$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, digitalisasi layanan dan keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Panyabungan, dengan nilai F hitung sebesar $82,351 > F$ tabel $3,091$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R Square sebesar $0,632$ atau $63,2\%$ menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dan keamanan transaksi mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah sebesar $63,2\%$, sedangkan $36,8\%$ dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Digitalisasi Layanan, Keamanan Transaksi, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Khoirun Nisa (22150017), Pengaruh Digitalisasi Layanan dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Nsabah di BSI KCP Panyabungan. *This study aims to determine the effect of service digitalization on customer and security transaction satisfaction at BSI Panyabungan, both partially and simultaneously. This study employed a quantitative approach with an associative method. The data were collected through questionnaires distributed to BSI Panyabungan customers who had used digital with a population of 6.541 and a sample size of 99 respondents banking services. The data were analyzed using multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2). The results showed that service digitalization had a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-count of 4.115 > t-table of 1.988 and a significance value of $0.000 < 0.05$. Transaction security also had a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-count of 6.602 > t-table of 1.988 and a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, service digitalization and transaction security had a positive and significant effect on customer satisfaction, with an F-count of 82.351 > F-table of 3,091 and a significance value of $0.000 < 0.05$. The R Square value of 0.632 or 63.2% indicates that service digitalization and transaction security explained 63.2% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 36.8% was influenced by other factors outside the variables examined in this study.*

Keywords: Service Digitalization, Transaction Security, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat karunia dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Layanan Dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Panyabungan”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Prodi Perbankan Syariah di STAIN Mandailing Natal. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari sistematika penulisan, ketepatan penggunaan kata, dan bahasa baku, kesalahan tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Namun berkat bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan penuh rasa hormat. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapa/Ibu:

1. Dr. Mara Samin Lubis, M.Ed selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
2. Dr. Liantha Adam Nasution, M.H selaku ketua Progrsm Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
3. Erpiana Siregar, M.E selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal sekaligus pembimbing I dan dosen PA yang telah memberikan arahan dan masukan terhadap penyusunan skripsi ini.
4. Ali Topan Lubis, SH.I,M.EI, selaku dosen pembimbimng II yang telah memberikan arahan dan masukan terhadap penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah STAIN Madina yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
6. Cinta pertama dari Panutanku ALM ayahanda Zulhadi Lubis dan ayahanda Parmonangan Siregar terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan namun beliau selalu berusaha memberikan pendidikan untuk penulis. Terimakasih untuk dukungan

dan motivasinya serta mengajarkan kebaikan hidup untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sampai sarjana.

7. Pintu surga, ibunda Rosita Nasution, beliau sangat berperan penting bagi penulis, beliau juga memang tidak merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi semangat motivasi serta **do'a yang** selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studi nya sampai sarjana, sehat selalu dan panjang umur karena ibu harus selalu ada disetiap perjuangan penulis.
8. Ucapan Kasih Sayang Kepada Abang saya **Muhhammad Aldi Pratama Lubis** kebanggaan penulis, terima kasih atas segala dukungan, perhatian, dan kasih sayang yang telah diberikan. Terimakasih karena selalu percaya pada kemampuan penulis dan terus menyemangati Ketika menghadapi kesulitan. Semoga segala kebaikan abang dibalas dengan kebahagiaan dan kesuksesan.
9. Ucapan Kasih Sayang Kepada Ketiga saudara adik Laki-laki saya yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidupku, menemani dalam suka dan duka, serta selalu memberikan semangat untuk terus berjuang meraih cita-cita. Kalian adalah anugerah terindah yang selalu aku syukuri.
10. Teruntuk sahabat saya **Ermadina Lubis** dan teman-teman saya yang telah kebersamai selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Canda tawa, hingga saling menguatkan memberikan warna tersendiri dalam perjalanan yang tak terlupakan sebagai **tim sekaligus teman seperjuangan**.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini semoga bermanfaat bagi kita semua.

Panyabungan
Hormat Saya

Agustus 2026

Khoirun Nisa
NIM. 22150017

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

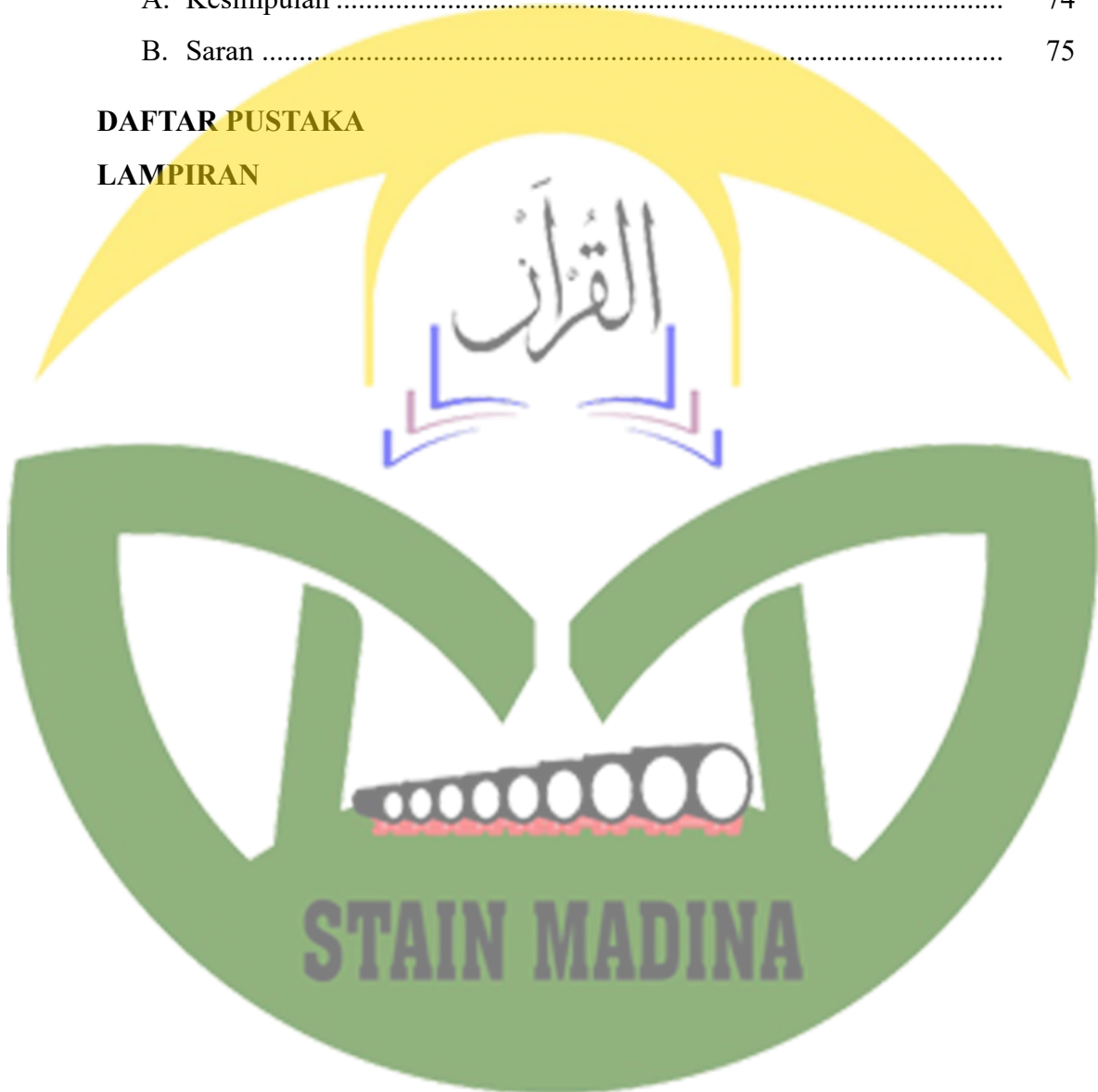
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
MOTTO	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	iv
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
G. Definisi Operasional variabel	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Digitalisasi Layanan.....	8
2. Keamanan Transaksi	20
3. Kepuasan Nasabah	28
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	31
C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Hipotesis Penelitian	36

BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel	37
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Teknik Analisis Data	42
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil Penelitian.....	47
1. Temuan Umum.....	47
a. Gambaran Umum Bank Syariah KCP Panyabungan.....	47
b. Visi Misi Bank Syariah KCP Panyabungan.....	47
c. Logo Bank Syariah KCP Panyabungan	48
d. Struktur Organisasi Bank Syariah KCP Panyabungan	49
e. Produk – Produk Bank Syariah KCP Panyabungan.....	49
2. Temuan Khusus	51
a. Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	51
b. Karakteristik Responden.....	52
c. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	54
d. Uji Asumsi Klasik.....	57
e. Regresi Linear Berganda.....	62
f. Uji Hipotesis	64
B. Pembahasan Hasil Penelitian	68
1. Pengaruh Digitalisasi terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Panyabungan.....	68
2. Pengaruh Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Panyabungan.....	69
3. Pengaruh Digitalisasi dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah BSI Panyabungan.....	71

BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

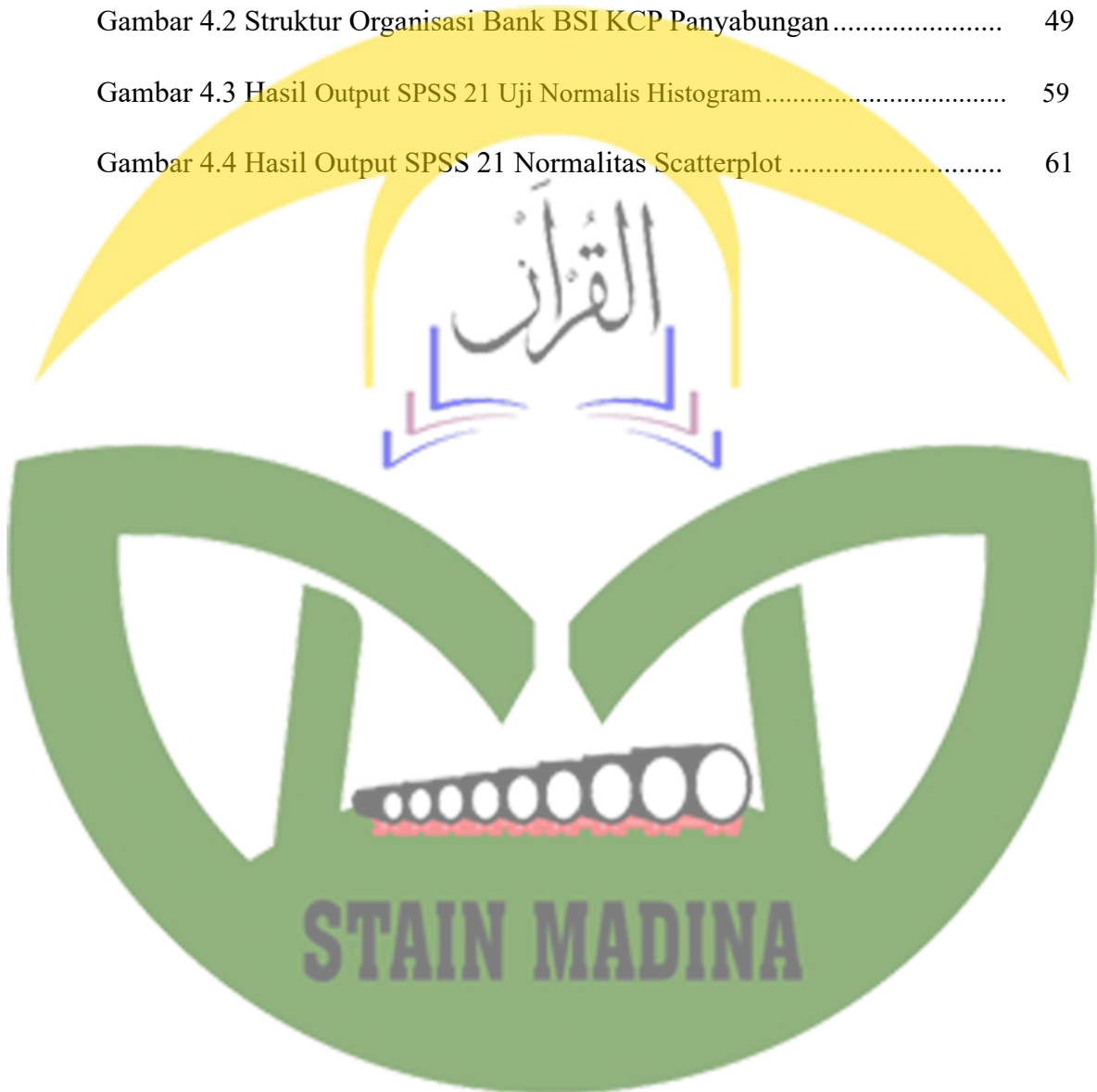


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah pengguna BYOND by BSI.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Kategori dan Jawaban Kuesioner.....	40
Tabel 4.1 Uji Deskriptif.....	51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Digitalisasi Layanan (X1).....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Keamanan Transaksi (X2)	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	60
Tabel 4.10 Uji Multikoleniaritas	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.12 Hasil Uji t	66
Tabel 4.13 Hasil Uji f.....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji r.....	67

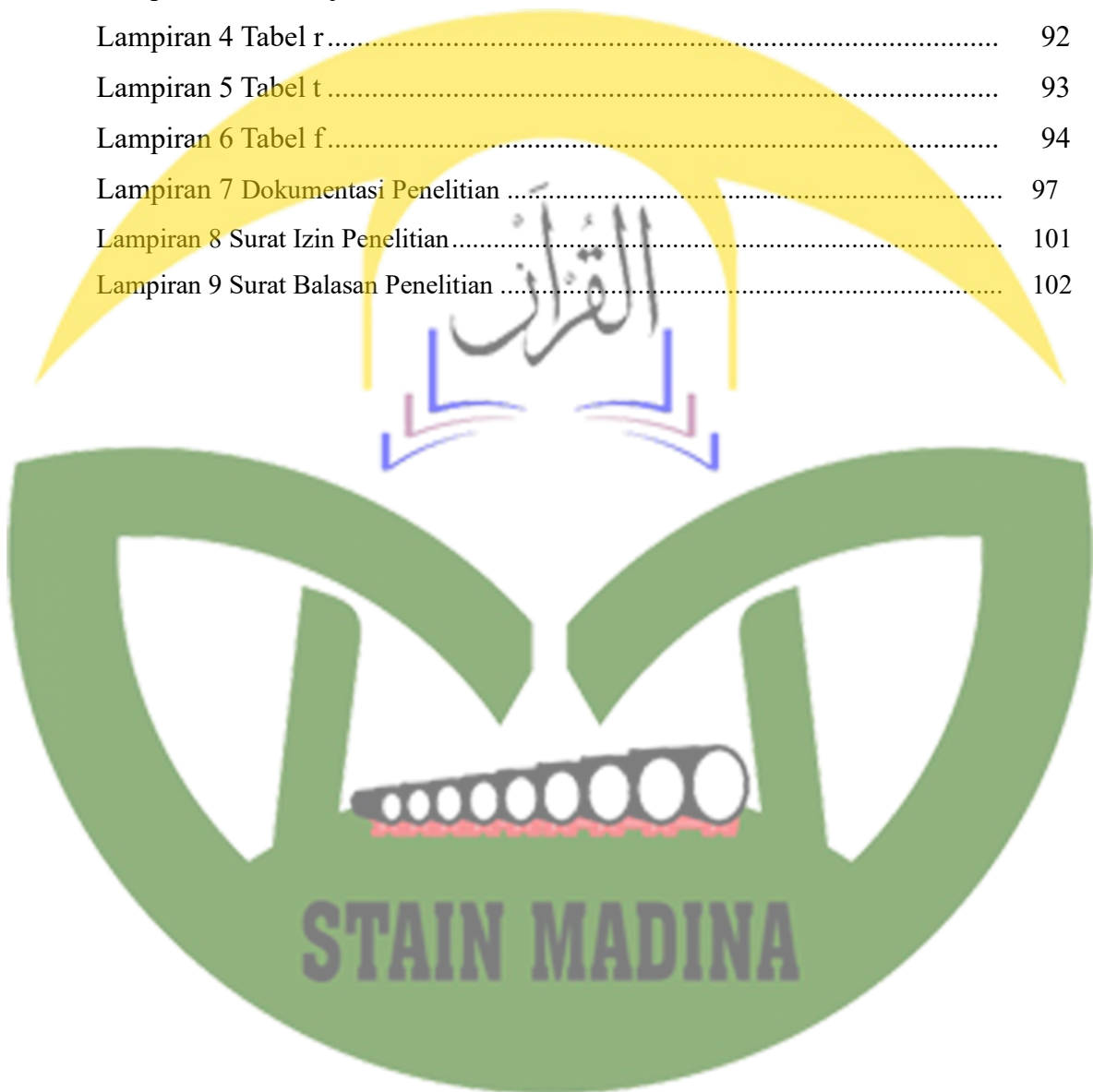
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 4.1 Logo Bank BSI KCP Panyabungan.....	48
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank BSI KCP Panyabungan.....	49
Gambar 4.3 Hasil Output SPSS 21 Uji Normalis Histogram.....	59
Gambar 4.4 Hasil Output SPSS 21 Normalitas Scatterplot.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket.....	80
Lampiran 2 Tabulasi Data	88
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	91
Lampiran 4 Tabel r	92
Lampiran 5 Tabel t	93
Lampiran 6 Tabel f.....	94
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian	97
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian.....	101
Lampiran 9 Surat Balasan Penelitian	102



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan operasional berdasarkan prinsip-prinsip syariah. (Pokhrel, 2024) Ciri utama perbankan syariah adalah penerapan prinsip kemitraan dan saling menguntungkan, sehingga mampu menciptakan sistem layanan keuangan yang memberikan manfaat bagi masyarakat maupun pihak bank. Dengan mengedepankan nilai-nilai kebersamaan, partisipasi dalam hasil usaha, serta menghindari aktivitas spekulatif, perbankan syariah menekankan pentingnya keadilan dalam transaksi serta investasi yang beretika. Keberadaan perbankan syariah di Indonesia mulai dikenal sejak dijalkannya Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank syariah terbesar di Indonesia yang mulai beroperasi pada tahun 2021 sebagai hasil penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Merger tersebut bertujuan memperkuat permodalan, meningkatkan daya saing, serta mempercepat transformasi digital dalam industri perbankan syariah nasional. Sebagai bank hasil integrasi tiga institusi besar, BSI memiliki visi menjadi bank syariah modern yang mampu bersaing di kancah global. Salah satu langkah strategis yang ditempuh adalah optimalisasi digitalisasi layanan. Transformasi digital yang dilakukan tidak hanya berorientasi pada efisiensi operasional, tetapi juga diarahkan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan nasabah.

Nur (2022) menambahkan bahwa digitalisasi layanan perbankan berperan besar dalam memperluas inklusi keuangan karena mampu memberikan akses yang lebih merata terhadap layanan finansial.

BYOND by BSI adalah salah satu inovasi digitalisasi layanan dari perbankan modern yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), termasuk di cabang Panyabungan. Layanan ini direncanakan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi

keuangan secara praktis melalui perangkat seluler. Kehadiran BYOND by BSI menjadi bagian penting dari proses digitalisasi layanan, karena memungkinkan nasabah mengakses fitur perbankan kapan saja tanpa harus datang ke kantor cabang. BYOND BY BSI dilengkapi dengan berbagai sistem pengamanan, seperti kode OTP, enkripsi data, verifikasi biometrik, dan notifikasi transaksi secara langsung untuk memastikan setiap aktivitas nasabah berlangsung aman.

Berikut perkembangan pengguna *mobile banking* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1
Jumlah Nasabah pengguna BYOND by BSI Tahun 2021-2025

No	Tahun	Jumlah Pengguna Mobile Banking
1	2021	2.346
2	2022	3.734
3	2023	4.257
4	2024	5.326
5	2025	6.541

Sumber: BSI KCP Panyabungan

Perkembangan *mobile banking* telah memenuhi kebutuhan nasabah di era modern. Bank-bank syariah kini saling bersaing untuk meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* guna menarik lebih banyak pengguna, dengan memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam bertransaksi.

Keamanan merupakan aspek yang sangat penting dalam operasional perbankan, termasuk pada Bank Syariah Indonesia KCP Panyabungan. Keamanan dalam konteks perbankan tidak hanya terbatas pada perlindungan fisik, tetapi juga mencakup keamanan sistem informasi serta perlindungan terhadap dana dan data nasabah. Pada konteks penerapan di lingkungan perbankan seperti Bank Syariah Indonesia cabang Panyabungan, terdapat beberapa masalah utama dalam keamanan bertransaksi. Pengguna perangkat

pribadi oleh karyawan dapat meningkatkan risiko kebocoran data nasabah karena perangkat tersebut tidak selalu memiliki sistem keamanan yang terstandarisasi. Selain itu, jika perangkat digunakan untuk mengakses sistem transaksi melalui jaringan internet yang tidak aman, seperti wifi publik, maka data transaksi dapat dengan mudah disadap oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Dalam layanan perbankan syariah seperti BSI Panyabungan, kepuasan nasabah menjadi tolok ukur penting untuk menilai seberapa baik layanan diberikan, baik dalam bentuk layanan langsung maupun berbasis digital. Perkembangan digitalisasi menuntut bank menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan aman melalui *mobile banking*, sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan kemudahan dan efisiensi. Oleh karena itu, tingkat kepuasan nasabah BSI sangat bergantung pada kualitas digitalisasi layanan yang ditawarkan serta tingkat keamanan transaksi yang mampu dijamin oleh bank. (Rizieq, 2024)

Berdasarkan observasi awal melalui wawancara dengan nasabah, Ibu Darmawan dan Bapak Ridwan, ditemukan bahwa masih terdapat nasabah nasabah yang kesulitan menerima dan memahami penggunaan teknologi perbankan, khususnya aplikasi BYOND by BSI. Sebagian nasabah belum memiliki aplikasi tersebut, sementara sebagian lainnya telah memiliki tetapi belum menggunakannya secara optimal. Kondisi ini diduga disebabkan oleh kurangnya sosialisasi eksternal dari Bank Syariah Indonesia, sehingga pemahaman masyarakat terhadap manfaat dan fitur BYOND by BSI masih terbatas. Padahal, aplikasi ini menyediakan berbagai layanan, seperti transfer, QRIS, tabungan, tabungan haji, tabungan emas, pembiayaan, serta fitur syariah seperti zakat, infak, sedekah, jadwal salat, dan arah kiblat. Kurangnya pemahaman tersebut pada akhirnya dapat memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan BYOND by BSI.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh layanan digital terhadap kepuasan nasabah, yaitu penelitian Ilfi Rahmi (2022) UIN Syahada Padangsidempuan dengan judul

Pengaruh E-SERVQUAL terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas layanan perbankan digital Bank Syariah Indonesia dan kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian, yaitu penelitian terdahulu menggunakan *BSI Mobile*, sedangkan penelitian ini menggunakan *BYOND by BSI*.

Sementara itu, penelitian ini secara khusus memfokuskan pada digitalisasi layanan *BYOND by BSI* dan kaitannya terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga melihat pemahaman dan penggunaan nasabah terhadap berbagai fitur yang tersedia dalam *BYOND by BSI*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris baru karena menggunakan objek dan layanan digital yang berbeda, yaitu *BYOND by BSI*, yang merupakan pengembangan layanan digital Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Digitalisasi Layanan dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Payabungan”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi *Mobile Banking*
2. Kurangnya kepercayaan nasabah terkait keamanan data dalam bertransaksi
3. Seringnya terjadi masalah jaringan sehingga berkurangnya kepercayaan nasabah terhadap layanan digitalisasi BSI

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, fokus, dan tidak meluas dari tujuan yang telah ditetapkan, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas pengaruh digitalisasi layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
2. Variabel terkait dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah, yang dikur berdasarkan indikator kepuasan setelah menggunakan layanan BYOND by BSI.
3. Objek penelitian dibatasi pada Bank Syariah Indonesia yang mengetahui, memiliki, atau menggunakan aplikasi BYON by BSI.
4. Penelitian ini tidak membahas faktor-faktor lain di luar layanan BYOND by BSI yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah.
5. Penelitian ini dilakukan dalam periode waktu tertentu sesuai dengan jadwal penelitian yang telah ditetapkan, sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi pengguna BYON by BSI pada periode penelitian tersebut.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah digitalisasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Panyabungan?
2. Apakah keamanan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Panyabungan?
3. Apakah digitalisasi layanan dan keamanan transaksi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Panyabungan?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah digitalisasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Panyabungan

2. Untuk mengetahui apakah keamanan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Panyabungan
3. Untuk mengetahui apakah digitalisasi layanan dan keamanan transaksi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Panyabungan

F. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan apa yang telah dipaparkan di latar belakang di atas adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat dalam memperluas pengetahuan dan pemahaman peneliti terkait pengaruh digitalisasi layanan dan keamanan transaksi terhadap tingkat kepuasan nasabah, khususnya di sektor perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini juga menjadi media untuk menerapkan teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan ke dalam praktik nyata.

2. Bagi STAIN MADINA

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber referensi bagi lingkungan akademik dalam pengembangan keilmuan, terutama di bidang perbankan syariah dan teknologi keuangan. Penelitian ini juga dapat dijadikan acuan untuk penelitian-penelitian berikutnya yang relevan.

3. Bagi BSI Panyabungan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi berupa saran dan bahan evaluasi bagi pihak bank dalam upaya meningkatkan kualitas layanan digital serta keamanan transaksi. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan serta menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan pembanding bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat topik serupa. Selain itu,

penelitian ini juga membuka peluang untuk pengembangan lebih lanjut dengan menambahkan variabel, metode, maupun objek yang berbeda.

G. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian menurut (sugiyono, metode penelitian, 2015) adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari kegiatan atau objek yang memiliki variasi tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesalahan dalam pengumpulan data maka penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (Independen X)

Variabel bebas atau variabel independen adalah variabel yang memengaruhi variabel lain. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

a. Digitalisasi Layanan (X1)

Digitalisasi layanan adalah penerapan teknologi digital dalam kegiatan pelayanan perbankan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi kepada nasabah dalam melakukan transaksi.

Dalam penelitian ini, digitalisasi layanan mencakup penggunaan BYOND by BSI yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan mengakses berbagai layanan perbankan secara praktis dan fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor bank.

b. Keamanan Transaksi (X2)

Keamanan transaksi adalah sejauh mana sistem perbankan mampu melindungi data dan dana nasabah dan risiko penyalahgunaan, penipuan, atau kejahatan siber selama melakukan transaksi digital.

2. Variabel terikat (Dependen Y)

Variabel terikat atau variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel dependen pada penelitian ini adalah (Y) kepuasan nasabah.