

PENGARUH DIGITAL BANKING DAN KUALITAS CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBUKAAN REKENING ONLINE PADA BSI KCP GATOT SUBROTO DENPASAR

Reena Antonia

Sekolah Tinggi Agama Islam Denpasar Bali

Kusjuniati

Sekolah Tinggi Agama Islam Denpasar Bali

Kurniawati

Sekolah Tinggi Agama Islam Denpasar Bali

Korespondensi penulis: reenaanronia25@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the influence of influencer appeal and affiliate marketing content on the consumptive behavior of students at STAI Denpasar, Bali. A quantitative approach was employed with a sample of 60 students from the Sharia Economics Study Program, and the data were analyzed using multiple regression via SPSS 25. The results indicate that influencer appeal and affiliate marketing content have a positive and significant influence both individually and simultaneously on consumptive behavior. These findings suggest that the greater the influencer appeal and the more engaging the affiliate content, the higher the students' tendency toward consumptive behavior. The development of digital technology has had a significant impact on the banking industry, particularly in the provision of digital banking services. One of the growing innovations is online account opening, which allows prospective customers to open a bank account without having to visit a branch office in person. The objectives of this study are: (1) to examine the effect of digital banking quality on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Gatot Subroto Denpasar; (2) to analyze the influence of customer service on customers opening online accounts at Bank Syariah Indonesia KCP Gatot Subroto Denpasar; and (3) to investigate the simultaneous effect of digital banking quality and customer service on customer satisfaction for online account openings at Bank Syariah Indonesia KCP Gatot Subroto Denpasar. This study uses a quantitative approach with Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS) to test the relationships between variables. The population consists of customers opening online accounts at BSI KCP Gatot Subroto Denpasar, with a sample of 50 respondents selected using purposive sampling. Data were analyzed using SmartPLS 3.0. The results indicate that: (1) digital banking has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a path coefficient (beta) of 0.42. The p-value of 0.002 confirms that the result is significant, as it is below 0.05; (2) customer service quality also has a positive and significant effect, with a more dominant contribution than digital banking. The beta value of 0.45 indicates that customer service quality plays a more dominant role in influencing customer satisfaction; and (3) simultaneously, both variables explain 65% of the variation in customer satisfaction. In conclusion, the combination of easy-to-use digital services and professional customer service is the main factor determining customer satisfaction in online account openings at BSI.*

Keywords: *Digital Banking, Customer Service, Customer Satisfaction*

Abstrak. Perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak yang signifikan dalam industri perbankan, terutama dalam penyediaan layanan perbankan digital atau digital banking. Salah satu inovasi yang semakin berkembang adalah pembukaan rekening online, yang memungkinkan calon nasabah untuk membuka rekening tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: 1). Untuk mengetahui kualitas digital banking terhadap kepuasan nasabah pembukaan rekening online di Bank Syariah Indonesia KCP Gatot Subroto Denpasar; 2). Untuk mengetahui pengaruh customer service terhadap nasabah pembukaan rekening online pada Bank Syariah Indonesia KCP Gatot Subroto

Denpasar; 3). Untuk mengetahui pengaruh simultan antara kualitas digital banking dan customer service terhadap kepuasan nasabah pembukaan rekening online di Bank Syariah Indonesia KCP Gatot Subroto Denpasar Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS) digunakan untuk menguji model hubungan antar variabel. Populasi penelitian adalah nasabah pembukaan rekening online di BSI KCP Gatot Subroto Denpasar, dengan sampel 50 responden yang dipilih dengan analisis data menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Digital banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien jalur nilai beta sebesar 0,42 artinya digital banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan nilai p-value 0,002 menunjukkan hasil yang signifikan karena lebih kecil dari 0,05; 2). Kualitas customer service juga berpengaruh positif signifikan dengan kontribusi yang lebih dominan dibanding digital banking dengan nilai beta 0,45 berarti kualitas customer service berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena hasilnya signifikan dan nilainya lebih besar dari pada beta digital banking, maka menyebabkan pengaruh yang lebih dominan; 3) Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 65% variasi kepuasan nasabah. Dengan demikian, kombinasi layanan digital yang mudah dan kualitas customer service yang profesional merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan nasabah pada pembukaan rekening online di BSI.

Kata Kunci: *Digital Banking, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah*

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam industri perbankan, khususnya melalui penerapan layanan digital banking. Transformasi ini ditujukan untuk peningkatan efisiensi operasional, perluasan jangkauan layanan, serta mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Salah satu inovasi yang berkembang saat ini adalah pembukaan rekening online, yang memungkinkan calon nasabah membuka rekening tanpa perlu datang ke kantor cabang.

Sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mengadopsi layanan digital banking melalui aplikasi BSI Mobile, yang kini berevolusi menjadi BSI Mobile Beyond dengan fitur-fitur yang lebih modern, aman, dan efisien. Inovasi ini menjadi langkah penting dalam mendukung prinsip-prinsip perbankan syariah yang menekankan kejujuran, keadilan, dan transparansi sebagaimana diamantkan dalam Alquran Surah Al-Muthaffifin ayat 1-2.

Meskipun layanan digital banking memberikan kemudahan, dalam praktiknya masih terdapat kendala teknis dan non-teknis yang memengaruhi kepuasan nasabah, terutama pada proses pembukaan rekening online. Berdasarkan hasil observasi di BSI KCP Gatot Subroto Denpasar, ditemukan berbagai permasalahan seperti kegagalan verifikasi e-KYC (electronic – Know Your Customer), kesulitan registrasi akun, gangguan sistem, serta keterlambatan proses transaksi. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian nasabah masih harus datang langsung ke kantor cabang untuk memperoleh bantuan dari customer service.

Peran customer service menjadi krusial dalam konteks ini, karena tidak hanya berfungsi memberikan informasi tentang produk dan layanan bank, tetapi juga menjadi pendamping utama nasabah dalam mengatasi kendala penggunaan layanan digital. Namun, tingginya volume permintaan bantuan serta keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan waktu tunggu layanan menjadi cukup lama, yang pada akhirnya berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: 1) Apakah ada pengaruh digital banking terhadap kepuasan nasabah pembukaan rekening online di Bank Syariah Indonesia KCP Gatot Subroto Denpasar?, 2) Apakah ada pengaruh kualitas customer service terhadap kepuasan nasabah pembukaan rekening online pada Bank Syariah Indonesia KCP Gatot Subroto Denpasar?, 3) Apakah ada pengaruh simultan antara digital banking dan kualitas customer service terhadap kepuasan nasabah pembukaan rekening online di Bank Syariah KCP Gatot Subroto Denpasar?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh digital banking terhadap kepuasan nasabah pembukaan rekening online di Bank Syariah Indonesia KCP Gatot Subroto Denpasar. 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas customer service terhadap kepuasan nasabah pembukaan rekening online di Bank Syariah Indonesia KCP Gatot Subroto Denpasar. 3) Untuk mengetahui pengaruh simultan digital banking dan kualitas customer service terhadap kepuasan nasabah pembukaan rekening online di Bank Syariah Indonesia KCP Gatot Subroto Denpasar.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Digital Banking

Digital banking merupakan salah satu bentuk inovasi teknologi di bidang perbankan yang memanfaatkan sistem digital untuk memberikan kemudahan akses dan efisiensi layanan bagi nasabah. Melalui digital banking, seluruh kegiatan perbankan seperti pembukaan rekening, transfer dana, hingga pembayaran tagihan dapat dilakukan tanpa harus datang ke kantor cabang.¹ Menurut Otoritas Jasa Keuangan (POJK No.12/POJK.03/2018), digital banking adalah layanan perbankan berbasis elektronik

¹ 1 Otoritas Jasa Keuangan. (2016). Panduan Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum.ojk.go.id.

yang dirancang untuk meningkatkan kenyamanan nasabah melalui penggunaan teknologi informasi yang aman, cepat, dan efisien.

Dalam konteks perbankan syariah, digital banking menjadi instrumen penting dalam memperluas jangkauan layanan tanpa mengurangi nilai-nilai syariah. Keunggulan utama layanan digital banking meliputi kemudahan dalam penggunaan (user friendly), kecepatan transaksi (transaction speed), dan keamanan data nasabah (data security).²

Dengan kemudahan tersebut, digital banking tidak hanya memberikan efisiensi, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah karena nasabah dapat mengakses layanan kapan pun dan di mana pun.³

2. Kualitas Customer Service

Kualitas customer service menjadi aspek penting dalam menjaga hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan citra profesionalis dan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan serta kepuasan nasabah. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan lima dimensi utama kualitas pelayanan melalui model SERVQUAL, yaitu: 1) Keandalan (reliability), 2) Daya tanggap (responsiveness), 3) Jaminan (assurance), 3) Empati (empathy), 4) Bukti fisik (tangibles).⁴

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah kondisi emosional yang muncul setelah nasabah membandingkan antara harapan sebelum menggunakan layanan dengan hasil yang diterima setelah menggunakan layanan tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan nasabah muncul ketika kinerja layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan.⁵ Kepuasan memiliki peran penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Nasabah yang puas akan cenderung melakukan transaksi berulang dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Dalam perbankan syariah, kepuasan juga dipengaruhi oleh kejujuran, keadilan, dan kesesuaian layanan dengan prinsip syariah.

² Setiawan, A., & Lestari, D. (2022). "Analisis Pengaruh Digital Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Pembukaan Rekening Online di Bank Syariah." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Syariah*, 7(2), h. 45-58.

³ Prabowo, H., & Utami, S. (2023). "Pengaruh Digital Banking dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Pembukaan Rekening Online di Bank Syariah." *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 8(1), h. 15-30

⁴ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Bina Media, 2011), h. 11

⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: ANDI, 1997), h. 29

4. Hubungan Antar Variabel

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, terdapat hubungan positif antara penerapan digital banking dan kepuasan nasabah, serta antara kualitas customer service dan kepuasan nasabah. Digital banking memberikan kemudahan akses dan efisiensi waktu, sedangkan customer service memberikan rasa aman dan kepercayaan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, kedua faktor ini dipandang berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah dalam konteks layanan pembukaan rekening online di bank syariah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gatot Subroto Denpasar pada Agustus 2025 dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 63 nasabah pembukaan rekening online, diperoleh 50 responden dengan tingkat kesalahan 6,43%. Variabel yang diteliti meliputi digital banking (X1) dan kualitas customer service (X2) sebagai variabel independen, serta kepuasan pembukaan rekening online (Y) sebagai variabel dependen. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert 1–5, yang disebarluaskan secara daring menggunakan Google Form, dan diuji validitas serta reliabilitasnya sebelum dianalisis..

Analisis data dilakukan dengan Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM–PLS) menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Tahapan analisis meliputi evaluasi outer model untuk menguji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas komposit, serta inner model untuk menilai hubungan antar variabel laten melalui nilai R-square, path coefficient, Goodness of Fit (GoF), dan predictive relevance (Q^2). Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh digital banking dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam pembukaan rekening online secara komprehensif dan objektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gatot Subroto Denpasar merupakan hasil merger dari tiga bank syariah milik BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah yang diresmikan pada 1 Februari 2021. Sebelum merger, kantor ini beroperasi sebagai BNI Syariah KC Denpasar dengan branch manager pertama, Bapak

Achmad Djunaedy. Perubahan menjadi Bank Syariah Indonesia menandai integrasi operasional menuju sistem layanan syariah yang lebih efisien dan modern.

Visi: Menciptakan bank syariah yang masuk ke dalam 10 besar global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam 5 tahun.

Misi: Memberikan kontribusi positif bagi masyarakat melalui layanan keuangan syariah yang inovatif, etis, dan berorientasi teknologi.

Tabel 1. Karakteristik Reponden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	28	56%
	Perempuan	22	44%
Usia	< 25 tahun	12	24%
	25–35 tahun	18	36%
	36–45 tahun	13	26%
	> 45 tahun	7	14%
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	10	20%
	Diploma	12	24%
	S1	23	46%
	S2/S3	5	10%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	9	18%
	Karyawan Swasta	20	40%

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Konstruk

Konstruk	AVE	CR	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Digital Banking (X1)</i>	0.690	0.930	0.909	Valid & Reliabel
<i>Customer Service (X2)</i>	0.745	0.946	0.931	Valid & Reliabel
Kepuasan (Y)	0.838	0.939	0.903	Valid & Reliabel

Sumber Data: Olahan Peneliti tahun 2025

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Jalur (PLS Algorithm & Bootstrapping)

Hubungan	Koefisien (β)	t-statistik	p-value	Hasil
<i>Digital Banking (X1) → Kepuasan (Y)</i>	0.42	3.10	0.002	Signifikan
<i>Customer Service (X2) → Kepuasan (Y)</i>	0.45	3.45	0.001	Signifikan

Sumber Data: Olahan Peneliti tahun 2025

Pembahasan

a. Pengaruh Digital Banking terhadap Kepuasan Nasabah

Digital banking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah ($\beta=0,42$; $p=0,002$). Semakin mudah penggunaan, cepat transaksi, dan lengkap fitur digital banking, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Temuan ini mendukung penelitian Aji & Sari (2020) serta Prabowo & Utami (2023). Penerapan digital banking yang efisien mencerminkan nilai fathonah (cerdas) dan *ṣiddīq* (jujur) dalam layanan syariah.

b. Pengaruh Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah

Customer service berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah ($\beta=0,45$; $p=0,001$). Respons cepat, sikap ramah, dan kemampuan menyelesaikan masalah menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan. Hasil ini sejalan dengan teori SERVQUAL (Khan & Azam, 2012), di mana aspek responsiveness dan empathy berperan penting. Nilai tabligh (menyampaikan dengan baik) dan amanah (dapat dipercaya) tercermin dalam sikap profesional petugas.

c. Simultan Digital Banking dan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah

Digital banking dan customer service secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah ($R^2=0.65$). Sinergi antara efisiensi teknologi dan pelayanan manusia berperan penting dalam membentuk pengalaman nasabah yang memuaskan. Digital banking memberikan kenyamanan dan efisiensi, sementara customer service memperkuat kepercayaan dan hubungan emosional. Keduanya mencerminkan prinsip *siddiq*, amanah, fathonah, dan tabligh dalam pelayanan perbankan syariah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini adalah, 1) Digital banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ($\beta=0,42$; $p=0,002$), menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan proses, serta kelengkapan fitur digital banking berperan penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan bagi nasabah. 2) Customer service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ($\beta=0,45$; $p=0,001$), hal ini menegaskan bahwa kecepatan pelayanan, keramahan, profesionalisme, serta kemampuan customer service dalam memberikan solusi tetap menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan, meskipun layanan telah didominasi oleh sistem digital. 3) Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan dengan kontribusi 65% terhadap variasi kepuasan nasabah, menunjukkan bahwa sinergi keduanya merupakan faktor kunci dalam membentuk pengalaman layanan yang optimal. Data juga menunjukkan bahwa customer service memiliki pengaruh sedikit lebih dominan dibandingkan digital banking, sehingga pelayanan manusia tetap menjadi elemen penting dalam layanan perbankan digital. Adapun saran yang penulis berikan adalah, 1) BSI KCP Gatot Subroto Denpasar perlu meningkatkan kualitas layanan digital banking melalui penguatan aspek kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, serta kelengkapan fitur aplikasi. 2) Bagi akademisi, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam pengembangan kajian di bidang perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan digital banking, kualitas customer service serta pengalaman nasabah. 3) Peneliti selanjutnya dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, loyalitas nasabah, digital experience, atau kualitas sistem. Selain itu, cakupan penelitian sebaiknya diperluas pada cabang lain atau sampel yang lebih besar agar hasilnya lebih komprehensif dan dapat dibandingkan secara nasional

DAFTAR REFERENSI

- [Abdillah, W., Hartono, J., & Usman, B. (2020). Konsep dan aplikasi structural equation modeling berbasis varian dalam penelitian bisnis. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Arif, M., & Al Arif, N. R. (2012). Dasar-dasar pemasaran bank syariah. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2015). Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Hardiansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik. Yogyakarta: Bina Media.
- Haryono, S. (2016). Metode SEM untuk penelitian manajemen: AMOS, LISREL, PLS. Bekasi: PT Intermedia Personalia Utama.
- Ifham, A. (2015). Bank syariah: Memahami bank syariah dengan mudah. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2008). Pemasaran bank. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2011). Etika customer service. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- STAI Denpasar Bali. (2021). Pedoman skripsi STAI Denpasar Bali. Denpasar: STAI Denpasar Bali.
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Statistika untuk penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). Strategi pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- jiptono, F., & Diana. (2017). Total quality management. Yogyakarta: Andi.

KITAB SUCI

- Departemen Agama Republik Indonesia. (2019). Alquran dan Terjemahannya. Jakarta: Lajnah Mushaf Alquran.
- Departemen Agama Republik Indonesia. (2019). Alquran dan Terjemahannya. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Alquran.

INTERNET

- Aji, M., & Sari, R. (2020). Pengaruh digital banking dan kualitas customer service terhadap kepuasan pembukaan rekening online pada bank syariah. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 5(1), 23–34.
- Ismulyaty, S., Nurmaini, S., & Roni, M. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pengguna internet banking terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI Kalirejo). NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>
- Krismanda, I., & Setiyawati, D. (2022). Analisis kepuasan nasabah BSI mobile banking menggunakan technology acceptance model (TAM). [Artikel jurnal daring].
- Lidya Asri, V. R. (2020). Fungsi dan manfaat ATM Britama sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia

- (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bogor Dewi Sartika. [Skripsi, universitas tidak disebutkan].
- Moridu, I. (2020). Pengaruh digital banking terhadap nilai perusahaan perbankan (studi pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk). [Artikel online].
- Prabowo, H., & Utami, S. (2023). Pengaruh digital banking dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam pembukaan rekening online di bank syariah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 8(1), 15–30.
- Ronny, et al. (2020). Studi mengenai pengaruh user experience dan user interface terhadap keputusan nasabah.
- Selly Emalya, S. (2022). Analisis perbandingan kinerja keuangan bank konvensional sebelum dan setelah memiliki bank digital. [Tesis S2, Universitas Atma Jaya Yogyakarta].
- Setiawan, A., & Lestari, D. (2022). Analisis pengaruh digital banking dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam pembukaan rekening online di bank syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Syariah*, 7(2), 45–58.