



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## SKRIPSI TERAPAN

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP ADAPTASI DIGITAL, KETERBATASAN AKSES, DAN EFEKTIVITAS LAYANAN DALAM LAYANAN DIGITAL *BRANCH BANK SYARIAH INDONESIA*



Disusun oleh:  
**Nur Jurianti / 2104411003**  
**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH  
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## SKRIPSI TERAPAN

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP ADAPTASI DIGITAL, KETERBATASAN AKSES, DAN EFEKTIVITAS LAYANAN DALAM LAYANAN DIGITAL *BRANCH BANK SYARIAH INDONESIA*

Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari Politeknik  
Negeri Jakarta

Disusun oleh:  
**Nur Jurianti / 2104411003**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH  
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2025**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Jurianti

NIM : 2104411003

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 01 Juli 2025



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Nur Jurianti

NIM. 2104411003



## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nur Jurianti  
NIM : 2104411003  
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Adaptasi Digital, Keterbatasan Akses, Dan Efektivitas Layanan Dalam Layanan Digital *Branch* Bank Syariah Indonesia.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. (  )  
Anggota Penguji : Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. (  )

### DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 09 Juli 2025  
Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

NIP. 197009131999031002

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nur Jurianti  
NIM : 2104411003  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Adaptasi Digital, Keterbatasan Akses, Dan Efektivitas Layanan Dalam Layanan Digital *Branch* Bank Syariah Indonesia.

Disetujui oleh Pembimbing

Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

NIP. 197009131999031002

Diketahui oleh

KPS Keuangan dan Perbankan Syariah

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

NIP. 199201122018032001



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan kekuatan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul: “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Adaptasi Digital, Keterbatasan Akses, Dan Efektivitas Layanan dalam Layanan Digital *Branch* Bank Syariah Indonesia”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kontribusi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat, penulis menyampaikan apresiasi dan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta atas dukungan fasilitas akademik selama penulis menempuh studi.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., AWP., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si., selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah, atas segala bimbingan yang telah diberikan.
4. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., AWP., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi, yang dengan senantiasa meluangkan waktu serta dengan sabar telah membimbing penulis dalam proses penelitian ini.
5. Kepada ayahanda penulis Widodo Budi Pramono, kak Dinda dan adikku Shafa yang tak pernah berhenti mendoakan dan mendukung penulis secara lahir maupun batin. Selain itu, untuk almarhumah ibunda penulis Darsini atas kasih sayang yang diberikan.
6. Rekan-rekan seperjuangan sejak semester awal, yaitu Eka Mutiara Yasmin, Jiwa Ning Ayu Ramadhani, Rizka Maulina Zulkarnain, Dini Anggraini, Muhammad Syaif Al-Amin, Muhammad Harits Shidqi, serta Aliyatul Ilmi, yang senantiasa hadir dalam proses panjang ini, menjadi tempat berbagi pikiran, motivasi, dan semangat dalam menjalani dinamika kehidupan akademik. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Putra Rizqy Dwi Saepuloh, Gilang Ramadhan, Azkia Kamila, dan Anisa Aprilian sebagai teman magang yang dalam penyusunan skripsi ini masih meluangkan waktu



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

untuk saling mendukung, bertukar ide, dan memberi semangat di tengah kesibukan masing-masing. Kebersamaan dan kekompakan yang terjalin selama masa magang hingga saat ini menjadi kenangan berharga yang turut memberi warna dalam perjalanan akademik penulis. Semoga tali silaturahmi ini tetap terjaga meski langkah kita kelak akan menempuh jalan yang berbeda. Terima kasih atas segala bantuan, canda tawa, dan kebersamaan yang tak ternilai.

7. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan kontribusi dalam bentuk apa pun, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan ke depan. Semoga skripsi ini dapat menjadi referensi dan memberi manfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembangan layanan digital di dunia perbankan syariah.

Depok, 01 Juli 2025

Nur Jurianti

NIM. 2104411003

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Penyusun : Nur Jurianti  
NIM : 2104411003  
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Adaptasi Digital, Keterbatasan Akses, Dan Efektivitas Layanan Dalam Layanan Digital *Branch* Bank Syariah Indonesia.”**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Tanggal : 01 Juli 2025

Yang menyatakan,

(Nur Jurianti)



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nur Jurianti

Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

**Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Adaptasi Digital,  
Keterbatasan Akses, Dan Efektivitas Layanan Dalam Layanan Digital  
Branch Bank Syariah Indonesia**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap adaptasi digital dalam layanan digital *branch* Bank Syariah Indonesia (BSI), dengan menilai pengaruh adaptasi digital, keterbatasan akses, dan efektivitas layanan, baik secara parsial maupun simultan. Latar belakang penelitian didasarkan pada meningkatnya kebutuhan transformasi digital dalam industri perbankan syariah guna menjawab tuntutan efisiensi dan aksesibilitas layanan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), berdasarkan data dari 130 responden pengguna layanan digital *branch* BSI. Hasil menunjukkan bahwa adaptasi digital dan keterbatasan akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan efektivitas layanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Namun, secara simultan ketiga variabel memberikan kontribusi dengan nilai *R-square* sebesar 0,604. Dalam perspektif ekonomi Islam, temuan ini selaras dengan prinsip *maslahah*, *al-'adl*, dan *itqan* yang menekankan pentingnya pelayanan yang adil, efisien, dan bermanfaat. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan strategis bagi BSI dalam pengembangan layanan digital syariah serta referensi akademik di bidang keuangan dan perbankan syariah.

**Kata Kunci:** Kepuasan nasabah, adaptasi digital, keterbatasan akses, efektivitas layanan, digital *branch*, ekonomi Islam.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nur Jurianti

*Bachelor of Applied Finance and Islamic Banking Study Program*

***Analysis of Customer Satisfaction Toward Digital Adaptation, Access Limitations, and Service Effectiveness in the Digital Branch Services of Bank Syariah Indonesia***

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze customer satisfaction toward digital adaptation in the digital branch services of Bank Syariah Indonesia (BSI), by examining the influence of digital adaptation, access limitations, and service effectiveness, both partially and simultaneously. The study is motivated by the growing need for digital transformation in the Islamic banking industry to meet demands for efficiency and service accessibility. A quantitative approach using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) was employed, with data collected from 130 respondents who are users of BSI's digital branch services. The results show that digital adaptation and access limitations significantly affect customer satisfaction, while service effectiveness does not have a significant partial effect. However, all three variables contribute simultaneously with an R-square value of 0.604. From the Islamic economics perspective, these findings align with the principles of *maslahah*, *al-'adl*, and *itqan*, emphasizing fair, efficient, and beneficial service. This research is expected to provide strategic insights for BSI in developing inclusive and Sharia compliant digital services, as well as serve as an academic reference in the field of Islamic finance and banking.*

***Keywords:*** *customer satisfaction, digital adaptation, access limitations, service effectiveness, digital branch, Islamic economics.*

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## DAFTAR ISI

|                                                                                  |      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR JUDUL.....                                                                | I    |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....                                             | II   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                          | III  |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....                                                 | IV   |
| KATA PENGANTAR.....                                                              | V    |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK<br>KEPENTINGAN AKADEMIS..... | VII  |
| ABSTRAK .....                                                                    | VIII |
| ABSTRACT .....                                                                   | IX   |
| DAFTAR ISI.....                                                                  | X    |
| DAFTAR TABEL .....                                                               | XII  |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                               | XIII |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                            | XIV  |
| BAB I-PENDAHULUAN.....                                                           | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                                              | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                        | 6    |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....                                                  | 7    |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                                      | 8    |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                                     | 8    |
| 1.6 Sistematika Penulisan Skripsi .....                                          | 10   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                                                     | 12   |
| 2.1 Landasan Teori .....                                                         | 12   |
| 2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....                                                   | 12   |
| 2.1.2 Adaptasi Digital dalam Perbankan.....                                      | 13   |
| 2.1.3 Keterbatasan Akses dalam Digital <i>Branch</i> .....                       | 14   |
| 2.1.4 Efektivitas Layanan Digital dalam Perbankan.....                           | 16   |
| 2.2 Variabel Penelitian Dalam Perspektif Ekonomi Islam .....                     | 17   |
| 2.2.1 Adaptasi Digital .....                                                     | 17   |
| 2.2.2 Keterbatasan Akses .....                                                   | 17   |
| 2.2.3 Efektivitas Layanan.....                                                   | 18   |
| 2.2.4 Kepuasan Nasabah .....                                                     | 19   |
| 2.3 Penelitian Terdahulu .....                                                   | 19   |
| 2.4 Kerangka Pemikiran.....                                                      | 27   |
| 2.5 Hipotesis Penelitian .....                                                   | 28   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                                  | 31   |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                                       | 31   |
| 3.2 Objek Penelitian .....                                                       | 31   |
| 3.3 Metode Pengambilan Sampel.....                                               | 31   |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....                                        | 32   |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian.....                                      | 32   |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel.....                                           | 33   |
| 3.7 Metode Analisis Data .....                                                   | 35   |
| 3.7.1. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....                             | 36   |
| 3.7.2. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....                              | 37   |
| 3.7.3. Uji Hipotesis .....                                                       | 37   |

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

|                                                                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                 | <b>40</b> |
| <b>4.1 Analisis Profil Responden .....</b>                                                                    | <b>40</b> |
| 4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                               | 40        |
| 4.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....                                                                         | 41        |
| 4.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                                                         | 41        |
| 4.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                                                   | 42        |
| <b>4.2 Uji Data Penelitian .....</b>                                                                          | <b>43</b> |
| 4.2.1. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....                                                          | 44        |
| 4.2.2. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....                                                           | 46        |
| 4.2.3. Uji Hipotesis .....                                                                                    | 49        |
| <b>4.3. Pembahasan .....</b>                                                                                  | <b>51</b> |
| 4.3.1. Data Hasil Penelitian.....                                                                             | 51        |
| 4.3.2. Pengaruh Adaptasi Digital Terhadap Kepuasan Nasabah.....                                               | 68        |
| 4.3.3. Pengaruh Keterbatasan Akses Terhadap Kepuasan Nasabah .....                                            | 69        |
| 4.3.4. Pengaruh Efektivitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....                                           | 70        |
| 4.3.5. Pengaruh Adaptasi Digital, Keterbatasan Akses, dan Efektivitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah ..... | 72        |
| <b>4.4. Implementasi Hasil Penelitian .....</b>                                                               | <b>73</b> |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                                                                     | <b>77</b> |
| <b>5.1. Kesimpulan .....</b>                                                                                  | <b>77</b> |
| <b>5.2. Saran .....</b>                                                                                       | <b>78</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                   | <b>80</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                          | <b>84</b> |

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR TABEL**

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i> .....                | 33 |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....      | 33 |
| Tabel 4. 2 Nilai Uji Reliabilitas .....             | 45 |
| Tabel 4. 3 Nilai <i>Bootstraping Analysis</i> ..... | 46 |
| Tabel 4. 4 Nilai <i>R-Square</i> .....              | 47 |
| Tabel 4. 5 Nilai <i>Q-Square</i> .....              | 47 |
| Tabel 4. 6 Nilai <i>F-Square</i> Parsial.....       | 48 |
| Tabel 4. 7 Nilai <i>F-Square</i> Simultan .....     | 49 |
| Tabel 4. 8 Nilai Uji Hipotesis .....                | 49 |
| Tabel 4. 9 Jawaban Kuisisioner AD1 .....            | 51 |
| Tabel 4. 10 Jawaban Kuisisioner AD2 .....           | 52 |
| Tabel 4. 11 Jawaban Kuisisioner AD3 .....           | 53 |
| Tabel 4. 12 Jawaban Kuisisioner AD4 .....           | 54 |
| Tabel 4. 13 Jawaban Kuisisioner AD5 .....           | 55 |
| Tabel 4. 14 Jawaban Kuisisioner KA1 .....           | 56 |
| Tabel 4. 15 Jawaban Kuisisioner KA2 .....           | 57 |
| Tabel 4. 16 Jawaban Kuisisioner KA3 .....           | 58 |
| Tabel 4. 17 Jawaban Kuisisioner KA4 .....           | 59 |
| Tabel 4. 18 Jawaban Kuisisioner EL1 .....           | 60 |
| Tabel 4. 19 Jawaban Kuisisioner EL2 .....           | 60 |
| Tabel 4. 20 Jawaban Kuisisioner EL3 .....           | 61 |
| Tabel 4. 21 Jawaban Kuisisioner EL4 .....           | 62 |
| Tabel 4. 22 Jawaban Kuisisioner KN1 .....           | 63 |
| Tabel 4. 23 Jawaban Kuisisioner KN2 .....           | 64 |
| Tabel 4. 24 Jawaban Kuisisioner KN3 .....           | 65 |
| Tabel 4. 25 Jawaban Kuisisioner KN4 .....           | 66 |
| Tabel 4. 26 Jawaban Kuisisioner KN5 .....           | 67 |



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Diagram tingkat kepuasan nasabah digital <i>branch</i> (Pra-Survei)..... | 4  |
| Gambar 1. 2 Alasan ketidakpuasan/kendala (Pra-Survei).....                           | 4  |
| Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....                                                | 28 |
| Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                | 40 |
| Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....                                          | 41 |
| Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....                           | 41 |
| Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                    | 42 |
| Gambar 4. 5 Model Penelitian SmartPLS .....                                          | 43 |





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Lampiran 1</b> Kuisisioner Penelitian.....                                              | 84 |
| <b>Lampiran 2</b> Distribusi Frekuensi Variabel .....                                      | 90 |
| <b>Lampiran 3</b> Uji Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) pada SmartPLS ..... | 93 |
| <b>Lampiran 4</b> Uji Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) pada SmartPLS ..... | 95 |
| <b>Lampiran 5</b> Uji Hipotesis pada SmartPLS .....                                        | 96 |





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Transformasi digital telah menjadi aspek krusial bagi industri perbankan dalam menghadapi persaingan global. Bank harus terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional, memenuhi kebutuhan nasabah, dan mempertahankan daya saing di era digital. Transformasi digital dalam dunia perbankan merupakan tren yang tak terelakkan di era teknologi. Inovasi digital telah menjadi kunci utama dalam meningkatkan kinerja perbankan, baik dari segi efisiensi operasional maupun pengalaman pelanggan (Wazdi, Rofaida, Ahman, Sari, & Yuliawati, 2024). Hasil studi tersebut juga mengungkapkan bahwa bank-bank yang berhasil mengadopsi teknologi digital cenderung memiliki kinerja keuangan yang lebih baik dan mampu mempertahankan loyalitas nasabah.

Digitalisasi layanan perbankan tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah. Perubahan perilaku nasabah yang semakin mengutamakan kenyamanan, aksesibilitas, dan kecepatan dalam bertransaksi menjadi faktor utama yang mendorong bank untuk mengadopsi teknologi digital. Seiring dengan perkembangan teknologi, digitalisasi dalam sektor perbankan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan daya saing dan memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin dinamis. Bank tidak hanya berfokus pada efisiensi operasional, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan agar lebih cepat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah.

Peran cabang digital (*digital branch*) menjadi semakin vital dalam meningkatkan efisiensi layanan dan pengalaman nasabah di perbankan modern. Cabang digital memungkinkan bank mengurangi biaya operasional, mempercepat proses layanan, dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi nasabah. Oleh karena itu, transformasi digital bukan lagi sekadar pilihan, tetapi telah menjadi elemen penting dalam memastikan pertumbuhan dan keberlanjutan industri perbankan.

Digital *branch* memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan. Cabang digital

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memungkinkan bank untuk mengurangi biaya operasional sekaligus meningkatkan aksesibilitas layanan bagi nasabah (Lestari, 2021). Selain itu, nasabah cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan melalui cabang digital karena kemudahan dan kecepatan transaksi (Luqmansyah & Hati, 2021). Namun, dalam proses transformasi ini, banyak bank menghadapi tantangan seperti kesenjangan digital antara cabang tradisional dan digital, ketidaksiapan infrastruktur teknologi, serta resistensi dari nasabah dan karyawan dalam mengadopsi layanan digital.

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, telah memulai inisiatif untuk mendirikan cabang digital sebagai bagian dari strategi digitalisasi. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, BSI berupaya berinovasi dengan menghadirkan berbagai layanan digital, termasuk digital *branch*, *e-channel*, *e-banking*, dan *e-branch* (Bank Syariah Indonesia, 2023). Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing di industri perbankan syariah serta memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin menginginkan layanan digital yang cepat dan efisien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa BSI telah mengintegrasikan teknologi digital ke dalam layanannya untuk menghadapi tantangan ekonomi global dan memenuhi tuntutan nasabah yang semakin digital (Harahap, Diana Batubara, Zakaria, & Husaini, 2023). Inisiatif ini sejalan dengan visi BSI untuk menjadi pemimpin dalam perbankan syariah berbasis teknologi.

Hingga saat ini, BSI memiliki 6 (enam) cabang digital. Namun, evaluasi menyeluruh terhadap proses layanan dan pengembangan *tools* digital masih minim. Menurut Abdurrahman, Gustomo, & Prasetyo (2024) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam sektor perbankan dipengaruhi oleh kapabilitas dinamis yang memungkinkan bank beradaptasi terhadap perubahan teknologi, regulasi, dan kebutuhan pelanggan (Abdurrahman, Gustomo, & Prasetyo, 2024). Studi ini menekankan bahwa adopsi teknologi digital harus disertai dengan inovasi berkelanjutan serta dukungan dari aspek organisasi dan lingkungan eksternal agar dapat meningkatkan kinerja perbankan secara keseluruhan.

Keterbatasan jumlah digital *branch* BSI, yang saat ini hanya 6 (enam) unit dengan 5 (lima) di Jakarta dan 1 (satu) di Makassar, dapat menjadi faktor yang

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

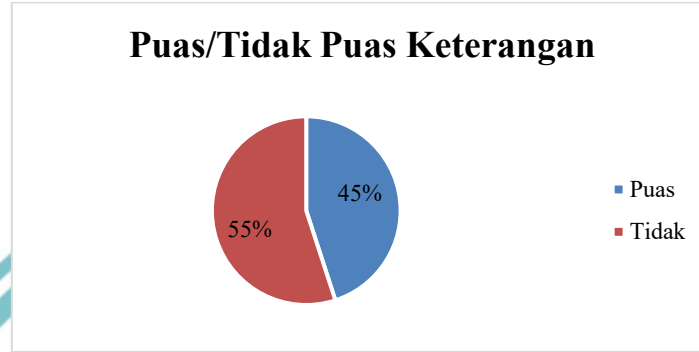
memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa pengalaman nasabah digital *branch* memiliki dampak signifikan terhadap sikap mereka terhadap perbankan syariah, serta kepuasan dan loyalitas (Luqmansyah & Hati, 2021). Namun, dengan terbatasnya akses digital *branch* di luar Jakarta dan Makassar, nasabah di daerah lain mungkin tidak mendapatkan pengalaman layanan yang optimal. Hal ini berpotensi menciptakan kesenjangan dalam kualitas layanan yang diterima oleh nasabah di berbagai wilayah.

Menurut penelitian Masrohatin dkk (2023), kemudahan dan keamanan layanan digital merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan nasabah, terutama di era transformasi digital (Masrohatin, Hafiz Wahyu Ananda, Amalia, & Aini, 2023). Faktor ini juga berkaitan dengan kesiapan infrastruktur digital, seperti keandalan sistem, keamanan transaksi, serta ketersediaan layanan pelanggan secara online. Studi lain juga menyoroti bahwa perbankan syariah harus memastikan layanan digitalnya tidak hanya mempermudah transaksi, tetapi juga mudah diakses, dipahami, serta memiliki tampilan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam (Nasution, Dalimunthe, & Irham, 2023). Hal ini sejalan dengan temuan penelitian di BSI KCP Tanjungbalai yang menyatakan bahwa layanan digital harus memiliki fitur yang lengkap, mudah dipahami, serta memberikan pengalaman yang baik bagi nasabah agar mereka dapat beradaptasi dengan perubahan sistem perbankan menuju digital (Nasution et al., 2023).

Selain itu, penelitian lain oleh (Annisa, Siahaan, & Lumbanraja, 2024) menunjukkan bahwa transformasi digital juga memengaruhi kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki tingkat *self-efficacy* yang tinggi cenderung lebih mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi, yang pada akhirnya berdampak positif pada kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya tidak hanya fokus pada teknologi, tetapi juga pada pengembangan sumber daya manusia dalam proses transformasi digital.

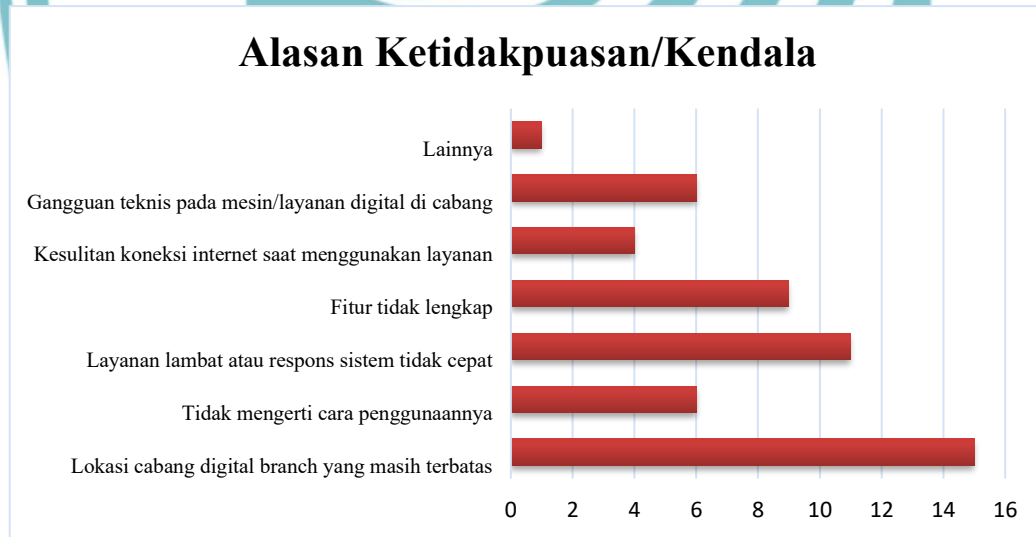
Sebelum dilakukan penelitian utama, tahap pra survei dilakukan sebagai upaya awal untuk memperoleh gambaran umum terkait persepsi dan pengalaman nasabah terhadap layanan digital *branch* BSI. Pra survei ini melibatkan 20 responden yang dipilih secara purposif berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan fasilitas

digital di cabang BSI. Hasil dari pra survei ini disajikan dalam bentuk diagram, guna memperlihatkan secara visual sejauh mana kepuasan dan kendala yang dirasakan oleh pengguna layanan digital tersebut.



Gambar 1. 1 Diagram tingkat kepuasan nasabah digital *branch* (Pra-Survei)

Sumber: Data diolah (2025)



Gambar 1. 2 Alasan ketidakpuasan/kendala (Pra-Survei)

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan hasil pra survei terhadap 20 responden, diketahui bahwa sebagian besar responden sudah pernah mengunjungi digital *branch* BSI dan memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan digital yang disediakan. Namun demikian, temuan awal menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan digital

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

masih rendah, dengan mayoritas responden menyatakan tidak puas atau memiliki kendala atas layanan yang mereka terima. Beberapa kendala yang diidentifikasi mencakup hambatan teknis, alur layanan yang membingungkan, hingga kurangnya pendampingan saat menggunakan perangkat digital di cabang. Hal ini mengindikasikan bahwa proses adaptasi digital oleh nasabah belum sepenuhnya berjalan optimal.

Selain itu, meskipun akses terhadap digital *branch* secara fisik telah tersedia, beberapa responden menyampaikan adanya keterbatasan akses terhadap pemahaman teknologi atau dukungan yang dibutuhkan saat bertransaksi, yang dapat menghambat efektivitas layanan secara keseluruhan. Dengan kata lain, efektivitas layanan digital yang dihadirkan belum sepenuhnya dirasakan oleh pengguna, baik dari sisi kecepatan, kejelasan proses, maupun kenyamanan. Temuan ini memperkuat urgensi dilakukannya penelitian mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap adaptasi digital dalam layanan digital *branch* BSI, khususnya dalam meninjau keterkaitan antara keterbatasan akses, efektivitas layanan, dan pengalaman pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi BSI dalam mengoptimalkan fungsi digital *branch* sebagai sarana layanan perbankan syariah berbasis teknologi yang inklusif dan efektif.

Penelitian ini memiliki keterbaruan pada variabel keterbatasan akses. Variabel tersebut akan digabungkan dalam dua variabel utama lainnya, yaitu adaptasi digital dan efektivitas layanan dalam menganalisis kepuasan nasabah terhadap layanan digital *branch* di BSI. Fokus pada keterbatasan akses digital *branch* yang masih terbatas di enam lokasi juga menjadi aspek unik yang belum banyak dikaji dalam konteks perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini menyoroti efektivitas layanan digital, termasuk kecepatan transaksi dan kenyamanan layanan, serta mempertimbangkan peran *self-efficacy* karyawan dalam mendukung transformasi digital.

Dengan urgensi tersebut, penulis memilih judul "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Adaptasi Digital, Keterbatasan Akses, Dan Efektivitas Layanan dalam Layanan Digital *Branch* Bank Syariah Indonesia" untuk mengkaji lebih dalam bagaimana kepuasan pelanggan dan adaptasi terhadap layanan digital dapat ditingkatkan dalam perbankan syariah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penggunaan layanan digital *branch* serta mengidentifikasi tantangan dalam proses adaptasi digital. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi Bank Syariah Indonesia dalam mengoptimalkan layanan digitalnya guna memastikan kepuasan nasabah serta meningkatkan daya saing di era perbankan modern. Melalui pendekatan kuantitatif dan analisis mendalam, diharapkan studi ini dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan perbankan syariah di Indonesia.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan utama dalam transformasi digital *branch* di Bank Syariah Indonesia. Digital *branch* sebagai salah satu bentuk inovasi layanan perbankan berbasis teknologi digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah (Lestari, 2021). Namun, dalam implementasinya, masih terdapat tantangan yang dapat berdampak pada kepuasan nasabah, antara lain efektivitas layanan, keterbatasan akses bagi nasabah di wilayah tertentu, serta tingkat adaptasi digital oleh nasabah dan karyawan.

Dalam konteks kepuasan nasabah, teori *Expectancy Disconfirmation Theory* menyatakan bahwa kepuasan timbul ketika hasil layanan sesuai atau melampaui ekspektasi awal (Richard L. Oliver, 1980). Artinya, apabila layanan digital *branch* tidak memenuhi harapan dari sisi kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas, maka kepuasan nasabah dapat menurun. Hal ini dikuatkan oleh Masrohatin et al. (2023), yang menyatakan bahwa kemudahan dan keamanan layanan digital merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan nasabah di era transformasi digital.

Sementara itu, keterbatasan infrastruktur dan lokasi layanan juga menjadi kendala. Saat ini, Bank Syariah Indonesia hanya memiliki enam digital *branch*, yang tersebar di Jakarta dan Makassar. Kondisi ini dapat menciptakan kesenjangan layanan dan pengalaman bagi nasabah di luar daerah tersebut, sebagaimana disebutkan oleh Nasution et al. (2023) bahwa keterbatasan fitur dan aksesibilitas dapat menurunkan kepuasan pengguna terhadap layanan digital.

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Di sisi lain, efektivitas layanan juga menjadi aspek penting yang perlu dianalisis. Layanan digital yang efektif harus mampu menyelesaikan transaksi dengan cepat, memberikan respons terhadap keluhan, dan memiliki sistem yang stabil (Fa'izatul & Ulfah, 2025). Jika tidak, pengalaman negatif yang dialami nasabah dapat berdampak pada loyalitas dan kemungkinan mereka untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain (Sendi, Uswatun, & Joni, 2025).

Dengan demikian, penting untuk memahami bagaimana tiga faktor utama yaitu adaptasi digital, keterbatasan akses, dan efektivitas layanan berperan dalam memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital *branch* di Bank Syariah Indonesia. Adapun alasan penting dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh adaptasi digital, keterbatasan akses, dan efektivitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan layanan digital *branch*.
- b. Untuk memberikan rekomendasi strategis bagi perbankan syariah dalam meningkatkan layanan digital *branch* agar lebih efektif, mudah diakses, dan sesuai dengan ekspektasi nasabah modern.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital *branch* di BSI?
2. Bagaimana keterbatasan akses digital *branch* BSI memengaruhi kepuasan nasabah?
3. Bagaimana efektivitas layanan digital *branch* dalam meningkatkan pengalaman nasabah?
4. Bagaimana tingkat adaptasi digital nasabah dan karyawan dalam menggunakan layanan digital *branch*?

Melalui penelitian ini, analisis terhadap kepuasan nasabah terhadap layanan digital *branch* di Bank Syariah Indonesia akan memberikan wawasan mengenai

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

efektivitas transformasi digital yang telah diterapkan. Selain itu, pemahaman tentang keterbatasan akses dan adaptasi digital di kalangan nasabah serta karyawan akan membantu dalam mengidentifikasi tantangan yang masih dihadapi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan pengalaman nasabah dan efisiensi layanan digital *branch*.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital *branch* di Bank Syariah Indonesia.
2. Mengevaluasi dampak keterbatasan akses digital *branch* terhadap kepuasan nasabah.
3. Mengkaji efektivitas layanan digital *branch* dalam meningkatkan pengalaman nasabah.
4. Menilai tingkat adaptasi digital nasabah dan karyawan dalam menggunakan layanan digital *branch*.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital *branch* di Bank Syariah Indonesia serta aspek-aspek yang berperan dalam pembentukannya. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi pengembangan strategi optimalisasi layanan digital yang lebih inklusif dan efisien. Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam meningkatkan daya saing dan kualitas layanan perbankan syariah di era digital.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang dapat memberikan kontribusi baik dari segi teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Memberikan data empiris mengenai pengaruh adaptasi digital, keterbatasan akses, dan efektivitas layanan terhadap kepuasan nasabah digital *branch*.
- b. Menjadi dasar dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan digital yang mencakup edukasi teknologi, penguatan infrastruktur, serta pemerataan akses layanan.
- c. Mendorong evaluasi terhadap standar efektivitas layanan, terutama dalam hal kecepatan, kemudahan proses, dan kenyamanan interaksi digital.
- d. Mendukung pengembangan layanan digital berbasis syariah yang lebih adaptif terhadap kebutuhan nasabah di era transformasi digital.
2. Bagi Politeknik Negeri Jakarta (PNJ)
  - a. Menambah khazanah penelitian terapan dalam bidang keuangan dan perbankan syariah, khususnya yang relevan dengan isu transformasi digital.
  - b. Menjadi wujud kontribusi institusi dalam mendukung pengembangan ilmu pengetahuan yang berbasis pada kebutuhan industri dan masyarakat.
  - c. Dapat dijadikan referensi untuk pengembangan kurikulum dan kegiatan akademik yang berkaitan dengan digitalisasi dan pelayanan dalam perbankan syariah.
3. Bagi Mahasiswa dan Peneliti Selanjutnya
  - a. Menjadi referensi akademik dalam menyusun penelitian yang berkaitan dengan kepuasan nasabah, digitalisasi layanan, dan transformasi teknologi di sektor perbankan syariah.
  - b. Memberikan contoh penerapan metode kuantitatif seperti SEM-PLS dalam konteks layanan keuangan syariah.
  - c. Mendorong pengembangan studi lanjutan dengan memasukkan variabel tambahan seperti loyalitas, kepercayaan, atau integrasi nilai-nilai syariah dalam layanan digital.
  - d. Menjadi inspirasi untuk memperluas cakupan kajian, baik melalui pendekatan komparatif antarwilayah, antarbank, maupun pendekatan kualitatif berbasis pengalaman pengguna.

## 1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Penyusunan skripsi ini dirancang secara sistematis untuk memberikan struktur yang jelas dan memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian. Penulisan dibagi ke dalam beberapa bab utama sebagai berikut:

### Bab I: Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan yang melandasi dilakukannya penelitian serta urgensi dari isu yang dikaji. Dari uraian tersebut, dirumuskan permasalahan penelitian dalam bentuk pertanyaan penelitian. Selain itu, bab ini juga menjelaskan tujuan yang ingin dicapai dan manfaat penelitian baik dari sisi akademis maupun praktis.

### Bab II: Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas landasan teori yang mendukung penelitian, termasuk konsep-konsep yang berkaitan dengan transformasi digital *branch*, efektivitas layanan digital, *customer experience*, dan tingkat adopsi teknologi dalam layanan perbankan syariah. Selain itu, bab ini juga mengulas penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini serta menyusun kerangka berpikir yang menjadi dasar dalam analisis penelitian.

### Bab III: Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan pendekatan dan metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Di dalamnya mencakup jenis penelitian, objek penelitian, teknik *sampling*, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis atau rumusan masalah.

### Bab IV: Hasil dan Pembahasan

Bab ini memaparkan hasil pengolahan dan analisis data yang diperoleh selama penelitian. Penjabaran masing-masing variabel disajikan secara sistematis, disertai dengan interpretasi hasil analisis. Tujuan utama dari bab ini adalah untuk memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

### Bab V: Penutup

Bab terakhir menyajikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta implikasi yang dapat diambil dari hasil penelitian. Selain itu, bab ini juga memberikan

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

saran bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) maupun industri perbankan syariah dalam mengembangkan strategi peningkatan layanan digital *branch* agar lebih optimal dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan nasabah.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh adaptasi digital, keterbatasan akses, dan efektivitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam konteks layanan digital *branch* Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode analisis SEM-PLS melalui bantuan *software* SmartPLS versi 4.0, penelitian ini mengolah data dari 130 responden yang merupakan pengguna layanan digital *branch* BSI di wilayah Jakarta. Hasil pengujian model struktural menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berkontribusi terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan.

Pertama, variabel adaptasi digital terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan dan kesiapan nasabah dalam memahami serta menggunakan fitur-fitur digital maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Literasi digital yang baik memungkinkan nasabah untuk lebih cepat beradaptasi dan merasa nyaman menggunakan layanan berbasis teknologi.

Kedua, variabel keterbatasan akses juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, meskipun nilai kontribusinya tergolong kecil. Hasil ini mengindikasikan bahwa upaya BSI dalam memperluas jangkauan layanan digital serta menyediakan akses fisik dan edukasi terhadap layanan digital mulai dirasakan oleh nasabah, bahkan oleh mereka yang sebelumnya memiliki keterbatasan geografis atau literasi teknologi. Persepsi positif terhadap peningkatan aksesibilitas tersebut memberikan dampak terhadap meningkatnya kepuasan, meskipun tidak sebesar dampak dari adaptasi digital.

Ketiga, variabel efektivitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Meskipun indikator seperti kejelasan prosedur dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan nasabah telah terukur valid, persepsi terhadap kecepatan dan responsivitas sistem masih belum optimal. Hal ini menandakan bahwa layanan digital BSI perlu ditingkatkan dari sisi kualitas pengalaman pengguna, misalnya

melalui penyederhanaan proses, peningkatan kecepatan respon, serta optimalisasi antarmuka pengguna yang intuitif.

Keempat, hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa ketiga variabel, yaitu adaptasi digital, keterbatasan akses, dan efektivitas layanan, secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Model ini memiliki nilai *R-square* sebesar 0,604, yang berarti 60,4% variabilitas kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Temuan ini memperkuat bahwa kepuasan nasabah dalam layanan digital *branch* bukan ditentukan oleh satu aspek saja, melainkan gabungan dari kesiapan pengguna, keterjangkauan layanan, dan kualitas proses layanan itu sendiri.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan masukan strategis bagi pihak-pihak terkait. Pertama, bagi Bank Syariah Indonesia (BSI), penting untuk mengembangkan strategi literasi digital yang menyeluruh dan inklusif untuk seluruh segmen nasabah. Upaya ini dapat dilakukan melalui media sosial dengan penyediaan video tutorial agar nasabah lebih siap dalam menggunakan layanan digital. Selain itu, BSI perlu memperluas distribusi digital *branch* ke wilayah-wilayah yang masih mengalami keterbatasan akses, sehingga inklusivitas layanan digital dapat dirasakan secara lebih merata oleh masyarakat.

Selanjutnya, BSI juga disarankan untuk mengevaluasi kembali variabel efektivitas layanan yang dalam penelitian ini berpengaruh tidak signifikan. Dalam penelitian ini, indikator “kecepatan layanan dalam merespon kebutuhan nasabah” memiliki nilai *loading factor* terendah pada variabel efektivitas layanan, yaitu sebesar 0,705, yang menandakan bahwa kecepatan layanan belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh nasabah. Oleh karena itu, BSI perlu meningkatkan kecepatan respon layanan, menyederhanakan alur prosedur, serta memastikan performa sistem tetap konsisten agar efektivitas layanan lebih nyata dan signifikan. Di samping itu, pengembangan sistem umpan balik berbasis digital secara *real-time* juga perlu dilakukan, agar manajemen dapat segera mengidentifikasi dan memperbaiki titik-titik

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

layanan yang kurang optimal.

Bagi Politeknik Negeri Jakarta (PNJ), hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan kurikulum berbasis riset terkini, terutama pada mata kuliah yang berkaitan dengan digital *banking* dan layanan perbankan syariah. Institusi juga dapat mendorong mahasiswa untuk melaksanakan penelitian lanjutan di bidang digitalisasi keuangan syariah yang relevan dengan kebutuhan industri. Hal ini diharapkan dapat memperkuat kolaborasi antara dunia pendidikan dan sektor perbankan syariah dalam menghadapi tantangan transformasi digital.

Untuk mahasiswa dan peneliti selanjutnya, disarankan agar mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain seperti *e-trust*, *e-satisfaction*, atau loyalitas nasabah sebagai variabel mediasi maupun moderasi. Dengan memperluas cakupan variabel, hasil penelitian ke depan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap dinamika kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian juga dapat diperluas secara geografis untuk membandingkan kepuasan nasabah antar wilayah atau antar cabang digital *branch* BSI di luar Jakarta.

Dengan saran-saran tersebut, diharapkan hasil penelitian ini tidak hanya menjadi kontribusi akademik, tetapi juga dapat memberikan dampak praktis dan strategis bagi pengembangan layanan digital perbankan syariah di Indonesia. Peningkatan kualitas layanan berbasis digital secara menyeluruh akan semakin memperkuat posisi BSI sebagai pelopor perbankan syariah digital yang inklusif dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdurrahman, A., Gustomo, A., & Prasetyo, E. A. (2024). Impact of dynamic capabilities on digital transformation and innovation to improve banking performance: A TOE framework study. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(1), 100215. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100215>
- Annisa, S., Siahaan, E., & Lumbanraja, P. (2024). Impact of digital transformation on banking employee performance with self-efficacy as a mediator. *Problems and Perspectives in Management*, 22(4), 523–531. [https://doi.org/10.21511/ppm.22\(4\).2024.39](https://doi.org/10.21511/ppm.22(4).2024.39)
- Bank Syariah Indonesia. (2023). *Melaju Dengan Aksi Berkelanjutan*.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Erasashanti, A. P., Winarti, C. E., Yuniarti, R., Hikmah, & Cahaya, Y. F. (2024). Transformasi Digital Perpajakan: Adaptasi, Kepatuhan, dan Sistem Keberlanjutan di Desa Ligarmukti. *PROSIDING ABDIMAS*, 1, 1–11. Retrieved from <https://journal.perbanas.id/index.php/pkm/article/view/800>
- Fa'izatul, A. E., & Ulfah, M. (2025). *Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo*.
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0 Untuk Penelitian Empiris*.
- Halid, P. M., Taan, H., & Ismail, Y. (2024). Pengaruh Digital Marketing Terhadap

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kepuasan Nasabah Bank Mandiri KC Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(11), 648–655.

<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.12798044>

Harahap, N. K., Diana Batubara, E., Zakaria, M., & Husaini, F. (2023). Persiapan Bank Syari'ah Indonesia Menghadapi Resesi Global dan Digital Banking 4.0. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Oktober, 9(19), 149–159. Retrieved from <https://doi.org/10.5281/zenodo.8388274>

K. Wong, K. K. (2019). Mastering Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS in 38 Hours. *Syria Studies*, 7(1), 37–72. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/332031150>

Mastering Kirana, A. T., & Waluyo, B. (2023). Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada BSI. *Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen PNJ*, 4 No 2.

Koswara, A., Manajemen, M., Ekonomi, F., Indonesia, U. K., Tinggi, K. P., & Jatinangor, J. R. (2024). *Digitalisasi Ekonomi di Pedesaan: Mengkaji Kesenjangan Infrastruktur Digital di Indonesia*. 05.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A FAMEWORK FOR MARKETING MANAGEMENT*.

Kurniawan, M. R. D., & Nisa, F. L. (2024). Analisis Inovasi Dan Implementasi Peran Ekonomi Syariah Dalam Menghadapi Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 127–133. <https://doi.org/10.59024/jise.v2i3.789>

Latifah, I., & Kaniawati, K. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Amanda Brownies Bandung)*. 77–92.

Lestari, S. N. (2021). The Applicability of Digital Branches in the Islamic and Conventional Banking Sector in Indonesia. *Ilkogretim Online*, 20(5), 280–283. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.05.28>

Limas, C. C., Hendri, W., & Wardhana, H. (2024). Pencatatan Keuangan Digital Melalui Aplikasi Accurate dan Esensi Solusi Buana Core Pada Kantor My Kopi-O Lombok. *JILPI: Jurnal Ilmiah Pengabdian Dan Inovasi*, 2(4), 981–988. <https://doi.org/10.57248/jilpi.v2i4.449>

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Luqmansyah, D. J., & Hati, S. R. H. (2021). Customer Experience on Islamic Banking Digital Branch in Indonesia. *Proceedings of the International Conference on Business and Engineering Management (ICONBEM 2021)*, 177, 167–175. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210522.023>
- Masrohatin, S., Hafiz Wahyu Ananda, Amalia, R. L., & Aini, L. Q. (2023). Transformasi Digital Branch Dalam Upaya Peningkatan Layanan Di Era Society 5.0 Pada Bank Mandiri Jember. *JEIPS: Jurnal Ekonomi Islam Dan Perbankan Syariah*, 3(1). <https://doi.org/https://ejournal.unmuha.ac.id/index.php/ekispersya/article/view/1761/1064>
- Mu'awwanah, U., Mardiyah, A., & Utami, A. S. (2021). Penguatan Halal Value Chain dalam Pemasaran Abon Lele melalui Adaptasi Digital. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 65–74. <https://doi.org/https://doi.org/10.32528/mujtama.v1i1.5134>
- Nasution, R. P., Dalimunthe, A. A., & Irham, M. (2023). Analisis Persepsi Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai. *BanKu: Jurnal Perbankan Dan Keuangan*, 4(1), 28–37. <https://doi.org/10.37058/banku.v4i1.6691>
- Oliver, R. L. (1989). Processing of the satisfaction response in consumption: a suggested framework and research propositions. *The Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 2, pp. 1–16.
- Oliver, Richard L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Ramadhan, M. F., Siroj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Validitas and Reliabilitas. *Journal on Education*, 6(2), 10967–10975. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.4885>
- Sauw, O., Mointi, R., Makkuradde, A. S., Sujatmiko, & Mustika, A. A. (2023).

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 6(1), 39–53. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i1.91>
- Sendi, D., Uswatun, M., & Joni, K. (2025). *Digitalisasi dan Kepuasan Nasabah : Bagaimana Bank Syariah Beradaptasi di Era Society 5 . 0 ?* 3(1), 136–146.
- Shabri, H., Azlina, N., & Said, M. (2020). Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia. *Jurnal El-Kahfi (Journal of Islamic Economic)*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>
- Sholihin, & Ratmono. (2021). *ANALISIS SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0. In ANALISIS SEM-PLS DENGAN WarpPLS 7.0.*
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. 2, pp. III–434.
- Suhiryo, D., & Daroini, A. (2023). Efektivitas Penggunaan Layanan Digital Banking connect Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (Studi pada Bank Jatim Cabang Kediri). *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19. <https://doi.org/https://doi.org/10.32503/otonomi.v23i1.3632>
- Wazdi, B. P., Rofaida, R., Ahman, E., Sari, M., & Yuliawati, A. K. (2024). Digital Innovation and Bank Performance: A Systematic Literature Review. In *Proceedings of the 8th Global Conference on Business, Management, and Entrepreneurship (GCBME 2023)* (pp. 917–929). [https://doi.org/10.2991/978-94-6463-443-3\\_121](https://doi.org/10.2991/978-94-6463-443-3_121)
- Wiyaldo, Aravik, H., & Fadilla. (2024). Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KM 12. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMAK)*, 3(3), 645–664. <https://doi.org/https://doi.org/10.61930/jebmak.v3i3.764>
- Yunus, H., Zulkarnain, & Jahrizal. (2023). Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Digital Banking Service Quality, Kepercayaan dan Inovasi Perbankan Terhadap Loyalitas Pada Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*, 9(1).

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya Nur Jurianti, mahasiswa semester 8 (delapan) Politeknik Negeri Jakarta, saat ini sedang menyusun skripsi dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Adaptasi Digital dalam Layanan Digital Branch Bank Syariah Indonesia**” dengan pembimbing Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

Untuk itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) yang memenuhi kriteria berikut untuk mengisi kuesioner ini:

- ✓ Nasabah aktif Bank Syariah Indonesia
- ✓ Berusia 18 tahun ke atas
- ✓ Pernah menggunakan layanan langsung di Digital Branch BSI (bukan layanan mobile banking atau call center)
- ✦ Link Pengisian Kuesioner: <https://forms.gle/TcprzYPHTwfjDypF7>
- ⊖ Data yang dikumpulkan hanya untuk kepentingan akademik dan dijamin kerahasiaannya.

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi dan waktu yang telah diluangkan oleh Bapak/Ibu/Saudara(i) dalam mengisi kuesioner ini. Semoga segala kebaikan yang diberikan dibalas oleh Allah SWT dengan limpahan keberkahan dan pahala.

Wassalamua'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh 😊

### SCREENING QUESTION

Pertanyaan ini untuk memastikan bahwa responden sesuai dengan kriteria yang ditetapkan dalam penelitian ini. Jika Anda menjawab “Tidak” pada salah satu pertanyaan di bawah ini, maka Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuesioner.

Apakah Anda merupakan nasabah aktif Bank Syariah Indonesia?

- Ya
- Tidak

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Apakah usia Anda saat ini 18 tahun ke atas?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Apakah Anda pernah berkunjung dan menggunakan layanan di cabang **Digital Branch BSI**?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

**IDENTITAS RESPONDEN**

Data ini digunakan untuk klasifikasi dan analisis statistik. Seluruh informasi akan dijaga kerahasiaannya.

Nama Lengkap

Your answer \_\_\_\_\_

Nomor Whatsapp

*Untuk responden yang beruntung akan ada hadiah dan akan dihubungi melalui whatsapp*

Your answer \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

Usia

- ☐ 18 - 25 Tahun
- ☐ 26 - 35 Tahun
- ☐ 35 - 40 Tahun
- ☐ 40 Tahun

Pendidikan Terakhir

- ☐ SMA/SMK/Sederajat
- ☐ Diploma D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2/S3



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Pekerjaan**

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Swasta
- PNS
- Wiraswasta

**PERNYATAAN PENELITIAN**

Silakan berikan penilaian Anda terhadap setiap pernyataan berikut dengan memilih salah satu skala sesuai pendapat Anda.

Skala Likert:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-ragu (RR)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

**Adaptasi Digital**

*(Mengukur kemampuan nasabah dan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap layanan digital)*

| No                                                | Pernyataan                                                                                                 | Tanggapan Responden |    |   |   |    |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|---|---|----|
|                                                   |                                                                                                            | STS                 | TS | R | S | SS |
| Ketersediaan Layanan Digital                      |                                                                                                            |                     |    |   |   |    |
| 1)                                                | Layanan digital BSI seperti digital <i>branch</i> tersedia dengan baik atau mudah diakses di wilayah saya. |                     |    |   |   |    |
| Tingkat Pemahaman Masyarakat                      |                                                                                                            |                     |    |   |   |    |
| 2)                                                | Saya memahami cara menggunakan fitur-fitur layanan digital yang tersedia di digital <i>branch</i> BSI.     |                     |    |   |   |    |
| Pengembangan Produk Keuangan Digital              |                                                                                                            |                     |    |   |   |    |
| 3)                                                | Saya melihat BSI secara aktif melakukan inovasi produk keuangan digital berbasis prinsip syariah.          |                     |    |   |   |    |
| Penggunaan Platform Digital Untuk Promosi Layanan |                                                                                                            |                     |    |   |   |    |
| 4)                                                | Saya sering melihat informasi atau promosi layanan digital BSI melalui media sosial atau                   |                     |    |   |   |    |

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

|                                                     |                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|                                                     | platform digital lainnya.                                                                                                        |  |  |  |  |  |
| <b>Kemampuan Karyawan Mengelola Layanan Digital</b> |                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |
| 5)                                                  | Petugas di digital <i>branch</i> BSI memiliki keterampilan yang memadai dalam mendampingi saya saat menggunakan layanan digital. |  |  |  |  |  |

**Keterbatasan Akses**

*(Mengukur hambatan teknis dan non-teknis dalam mengakses layanan digital)*

| No                             | Pernyataan                                                                                                              | Tanggapan Responden |    |   |   |    |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|---|---|----|
|                                |                                                                                                                         | STS                 | TS | R | S | SS |
| Keterbatasan Literasi Digital  |                                                                                                                         |                     |    |   |   |    |
| 1)                             | Saya mengalami kesulitan memahami fitur-fitur dalam perangkat digital yang digunakan di digital branch.                 |                     |    |   |   |    |
| Keterbatasan Infrastruktur     |                                                                                                                         |                     |    |   |   |    |
| 2)                             | Saya menghadapi kendala infrastruktur seperti jaringan internet yang lambat saat menggunakan layanan digital di cabang. |                     |    |   |   |    |
| Usia/Lokasi Geografis          |                                                                                                                         |                     |    |   |   |    |
| 3)                             | Lokasi cabang digital BSI cukup jauh dari tempat tinggal saya, sehingga menyulitkan akses.                              |                     |    |   |   |    |
| Ketergantungan Pada Orang Lain |                                                                                                                         |                     |    |   |   |    |
| 4)                             | Saya merasa perlu didampingi atau dibantu oleh orang lain saat menggunakan layanan digital di cabang.                   |                     |    |   |   |    |

**Efektivitas Layanan**

*(Mengukur sejauh mana layanan digital memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah secara efisien)*

| No                                                 | Pernyataan                                                                               | Tanggapan Responden |    |   |   |    |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|---|---|----|
|                                                    |                                                                                          | STS                 | TS | R | S | SS |
| Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Layanan Digital |                                                                                          |                     |    |   |   |    |
| 1)                                                 | Saya memahami dengan baik alur dan prosedur layanan digital yang disediakan oleh digital |                     |    |   |   |    |

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

|                                                           |                                                                                                                         |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|                                                           | <i>branch.</i>                                                                                                          |  |  |  |  |  |
| <b>Kesesuaian Layanan Dengan Kebutuhan Nasabah</b>        |                                                                                                                         |  |  |  |  |  |
| 2)                                                        | Layanan digital <i>branch</i> mampu memenuhi kebutuhan saya dalam bertransaksi secara efisien.                          |  |  |  |  |  |
| <b>Kecepatan Layanan Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah</b> |                                                                                                                         |  |  |  |  |  |
| 3)                                                        | Saya merasakan bahwa layanan digital <i>branch</i> merespon kebutuhan saya dengan cepat dan tanggap.                    |  |  |  |  |  |
| <b>Dampak Nyata Dari Penggunaan Layanan Digital</b>       |                                                                                                                         |  |  |  |  |  |
| 4)                                                        | Penggunaan layanan digital di digital <i>branch</i> memberikan dampak positif dan mempermudah aktivitas perbankan saya. |  |  |  |  |  |

**Kepuasan Nasabah**

(Mengukur persepsi dan pengalaman nasabah secara menyeluruh terhadap layanan digital)

| No                                    | Pernyataan                                                                                               | Tanggapan Responden |    |   |   |    |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|---|---|----|
|                                       |                                                                                                          | STS                 | TS | R | S | SS |
| Kepuasan Pelanggan Keseluruhan        |                                                                                                          |                     |    |   |   |    |
| 1)                                    | Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan pengalaman menggunakan layanan di digital <i>branch</i> BSI. |                     |    |   |   |    |
| Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan     |                                                                                                          |                     |    |   |   |    |
| 2)                                    | Layanan digital <i>branch</i> yang saya terima telah sesuai dengan ekspektasi saya.                      |                     |    |   |   |    |
| Niat Beli Ulang ( <i>Repurchase</i> ) |                                                                                                          |                     |    |   |   |    |
| 3)                                    | Saya berniat untuk menggunakan kembali layanan digital <i>branch</i> BSI di masa mendatang.              |                     |    |   |   |    |
| Kesediaan Merekomendasikan            |                                                                                                          |                     |    |   |   |    |
| 4)                                    | Saya bersedia merekomendasikan layanan digital <i>branch</i> BSI kepada keluarga atau teman saya.        |                     |    |   |   |    |
| Ketidakpuasan Pelanggan               |                                                                                                          |                     |    |   |   |    |
| 5)                                    | Saya pernah merasa kecewa terhadap layanan yang saya terima di digital <i>branch</i> BSI.                |                     |    |   |   |    |



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

#### Penutup

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi dan waktu yang telah diluangkan oleh Bapak/Ibu/Saudara(i) dalam mengisi kuesioner ini. Semoga segala kebaikan yang diberikan dibalas oleh Allah SWT dengan limpahan keberkahan dan pahala 🤲

👉 Saran/Masukan untuk layanan digital *branch* BSI atau terhadap penelitian ini:



## Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Variabel

### A. Variabel Adaptasi Digital

| No                                                | Pernyataan                                                                                                                       | Tanggapan Responden |    |    |    |    | Rata-rata Skor |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----|----|----|----------------|
|                                                   |                                                                                                                                  | STS                 | TS | R  | S  | SS |                |
| Ketersediaan Layanan Digital                      |                                                                                                                                  |                     |    |    |    |    |                |
| 1)                                                | Layanan digital BSI seperti digital <i>branch</i> tersedia dengan baik atau mudah diakses di wilayah saya.                       | 0                   | 7  | 18 | 66 | 39 | 4.05           |
| Tingkat Pemahaman Masyarakat                      |                                                                                                                                  |                     |    |    |    |    |                |
| 2)                                                | Saya memahami cara menggunakan fitur-fitur layanan digital yang tersedia di digital <i>branch</i> BSI.                           | 1                   | 7  | 29 | 51 | 42 | 3.97           |
| Pengembangan Produk Keuangan Digital              |                                                                                                                                  |                     |    |    |    |    |                |
| 3)                                                | Saya melihat BSI secara aktif melakukan inovasi produk keuangan digital berbasis prinsip syariah.                                | 0                   | 12 | 16 | 55 | 47 | 4.05           |
| Penggunaan Platform Digital Untuk Promosi Layanan |                                                                                                                                  |                     |    |    |    |    |                |
| 4)                                                | Saya sering melihat informasi atau promosi layanan digital BSI melalui media sosial atau platform digital lainnya.               | 0                   | 6  | 19 | 51 | 54 | 4.18           |
| Kemampuan Karyawan Mengelola Layanan Digital      |                                                                                                                                  |                     |    |    |    |    |                |
| 5)                                                | Petugas di digital <i>branch</i> BSI memiliki keterampilan yang memadai dalam mendampingi saya saat menggunakan layanan digital. | 0                   | 4  | 24 | 62 | 40 | 4.06           |

### B. Variabel Keterbatasan Akses

| No                            | Pernyataan                                                                 | Tanggapan Responden |    |    |    |    | Rata-rata Skor |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----|----|----|----------------|
|                               |                                                                            | STS                 | TS | R  | S  | SS |                |
| Keterbatasan Literasi Digital |                                                                            |                     |    |    |    |    |                |
| 1)                            | Saya mengalami kesulitan memahami fitur-fitur dalam perangkat digital yang | 1                   | 16 | 25 | 55 | 33 | 3.79           |

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

|                                       |                                                                                                                         |   |    |    |    |    |             |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|----|-------------|
|                                       | digunakan di digital <i>branch</i> .                                                                                    |   |    |    |    |    |             |
| <b>Keterbatasan Infrastruktur</b>     |                                                                                                                         |   |    |    |    |    |             |
| 2)                                    | Saya menghadapi kendala infrastruktur seperti jaringan internet yang lambat saat menggunakan layanan digital di cabang. | 1 | 23 | 21 | 54 | 31 | <b>3.70</b> |
| <b>Usia/Lokasi Geografis</b>          |                                                                                                                         |   |    |    |    |    |             |
| 3)                                    | Lokasi cabang digital BSI cukup jauh dari tempat tinggal saya, sehingga menyulitkan akses.                              | 2 | 9  | 30 | 51 | 38 | <b>3.88</b> |
| <b>Ketergantungan Pada Orang Lain</b> |                                                                                                                         |   |    |    |    |    |             |
| 4)                                    | Saya merasa perlu didampingi atau dibantu oleh orang lain saat menggunakan layanan digital di cabang.                   | 2 | 13 | 26 | 51 | 38 | <b>3.85</b> |

**C. Variabel Efektivitas Layanan**

| No                                                 | Pernyataan                                                                                                              | Tanggapan Responden |    |    |    |    | Rata-rata Skor |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----|----|----|----------------|
|                                                    |                                                                                                                         | STS                 | TS | R  | S  | SS |                |
| Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Layanan Digital |                                                                                                                         |                     |    |    |    |    |                |
| 1)                                                 | Saya memahami dengan baik alur dan prosedur layanan digital yang disediakan oleh digital <i>branch</i> .                | 0                   | 3  | 27 | 71 | 29 | 3.97           |
| Kesesuaian Layanan Dengan Kebutuhan Nasabah        |                                                                                                                         |                     |    |    |    |    |                |
| 2)                                                 | Layanan digital <i>branch</i> mampu memenuhi kebutuhan saya dalam bertransaksi secara efisien.                          | 0                   | 9  | 20 | 62 | 39 | 4.01           |
| Kecepatan Layanan Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah |                                                                                                                         |                     |    |    |    |    |                |
| 3)                                                 | Saya merasakan bahwa layanan digital <i>branch</i> merespon kebutuhan saya dengan cepat dan tanggap.                    | 0                   | 5  | 27 | 52 | 46 | 4.07           |
| Dampak Nyata Dari Penggunaan Layanan Digital       |                                                                                                                         |                     |    |    |    |    |                |
| 4)                                                 | Penggunaan layanan digital di digital <i>branch</i> memberikan dampak positif dan mempermudah aktivitas perbankan saya. | 0                   | 3  | 30 | 52 | 45 | 4.07           |

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## D. Variabel Kepuasan Nasabah

| No                                    | Pernyataan                                                                                               | Tanggapan Responden |    |    |    |    | Rata-rata Skor |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----|----|----|----------------|
|                                       |                                                                                                          | STS                 | TS | R  | S  | SS |                |
| Kepuasan Pelanggan Keseluruhan        |                                                                                                          |                     |    |    |    |    |                |
| 1)                                    | Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan pengalaman menggunakan layanan di digital <i>branch</i> BSI. | 0                   | 8  | 14 | 72 | 36 | 4.05           |
| Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan     |                                                                                                          |                     |    |    |    |    |                |
| 2)                                    | Layanan digital <i>branch</i> yang saya terima telah sesuai dengan ekspektasi saya.                      | 0                   | 6  | 29 | 67 | 28 | 3.90           |
| Niat Beli Ulang ( <i>Repurchase</i> ) |                                                                                                          |                     |    |    |    |    |                |
| 3)                                    | Saya berniat untuk menggunakan kembali layanan digital <i>branch</i> BSI di masa mendatang.              | 0                   | 6  | 28 | 52 | 44 | 4.03           |
| Kesediaan Merekomendasikan            |                                                                                                          |                     |    |    |    |    |                |
| 4)                                    | Saya bersedia merekomendasikan layanan digital <i>branch</i> BSI kepada keluarga atau teman saya.        | 1                   | 8  | 22 | 61 | 38 | 3.98           |
| Ketidakpuasan Pelanggan               |                                                                                                          |                     |    |    |    |    |                |
| 5)                                    | Saya pernah merasa kecewa terhadap layanan yang saya terima di digital <i>branch</i> BSI.                | 1                   | 20 | 30 | 39 | 40 | 3.75           |

### Lampiran 3 Uji Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*) pada SmartPLS

#### 1. *Outer Loading*

|       | Adaptasi Digital (X1) | Keterbatasan Akses (X2) | Efektivitas Layanan (X3) | Kepuasan Nasabah (Y) | Keterangan |
|-------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|------------|
| AD1.1 | 0.715                 |                         |                          |                      | Valid      |
| AD1.2 | 0.722                 |                         |                          |                      | Valid      |
| AD1.3 | 0.730                 |                         |                          |                      | Valid      |
| AD1.4 | 0.721                 |                         |                          |                      | Valid      |
| AD1.5 | 0.713                 |                         |                          |                      | Valid      |
| KA2.1 |                       | 0.815                   |                          |                      | Valid      |
| KA2.2 |                       | 0.766                   |                          |                      | Valid      |
| KA2.3 |                       | 0.765                   |                          |                      | Valid      |
| KA2.4 |                       | 0.777                   |                          |                      | Valid      |
| EL3.1 |                       |                         | 0.726                    |                      | Valid      |
| EL3.2 |                       |                         | 0.745                    |                      | Valid      |
| EL3.3 |                       |                         | 0.705                    |                      | Valid      |
| EL3.4 |                       |                         | 0.736                    |                      | Valid      |
| KN1   |                       |                         |                          | 0.737                | Valid      |
| KN2   |                       |                         |                          | 0.749                | Valid      |
| KN3   |                       |                         |                          | 0.705                | Valid      |
| KN4   |                       |                         |                          | 0.708                | Valid      |
| KN5   |                       |                         |                          | 0.716                | Valid      |

#### 2. *Average Variance Extracted (AVE)*

|                          | <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | Keterangan |
|--------------------------|-----------------------------------------|------------|
| Adaptasi Digital (X1)    | 0.519                                   | Valid      |
| Keterbatasan Akses (X2)  | 0.610                                   | Valid      |
| Efektivitas Layanan (X3) | 0.530                                   | Valid      |
| Kepuasan Nasabah (Y)     | 0.523                                   | Valid      |

#### 3. *Cross Loading*

|       | Adaptasi Digital (X1) | Keterbatasan Akses (X2) | Efektivitas Layanan (X3) | Kepuasan Nasabah (Y) |
|-------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|
| AD1.1 | 0.715                 | 0.373                   | 0.529                    | 0.487                |
| AD1.2 | 0.722                 | 0.382                   | 0.591                    | 0.538                |
| AD1.3 | 0.730                 | 0.397                   | 0.574                    | 0.535                |
| AD1.4 | 0.721                 | 0.453                   | 0.532                    | 0.544                |
| AD1.5 | 0.713                 | 0.300                   | 0.509                    | 0.537                |

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| KA2.1 | 0.357 | 0.815 | 0.348 | 0.422 |
| KA2.2 | 0.494 | 0.766 | 0.483 | 0.490 |
| KA2.3 | 0.369 | 0.765 | 0.413 | 0.462 |
| KA2.4 | 0.422 | 0.777 | 0.360 | 0.387 |
| EL3.1 | 0.522 | 0.369 | 0.726 | 0.468 |
| EL3.2 | 0.584 | 0.351 | 0.745 | 0.556 |
| EL3.3 | 0.555 | 0.450 | 0.705 | 0.482 |
| EL3.4 | 0.547 | 0.346 | 0.736 | 0.448 |
| KN1   | 0.558 | 0.401 | 0.489 | 0.737 |
| KN2   | 0.606 | 0.382 | 0.509 | 0.749 |
| KN3   | 0.530 | 0.229 | 0.461 | 0.705 |
| KN4   | 0.486 | 0.320 | 0.516 | 0.708 |
| KN5   | 0.473 | 0.687 | 0.469 | 0.716 |

4. *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*

|                          | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>Composite Reliability</i> | Keterangan |
|--------------------------|-------------------------|------------------------------|------------|
| Adaptasi Digital (X1)    | 0.768                   | 0.844                        | Valid      |
| Keterbatasan Akses (X2)  | 0.787                   | 0.862                        | Valid      |
| Efektivitas Layanan (X3) | 0.706                   | 0.819                        | Valid      |
| Kepuasan Nasabah (Y)     | 0.773                   | 0.846                        | Valid      |

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

## Lampiran 4 Uji Analisis Model Struktural (*Inner Model*) pada SmartPLS

### 1. Bootstrapping Analysis

|                                                  | <i>Original Sample (O)</i> | <i>Sample Mean (M)</i> | STDEV | <i>T-Statistics</i> | <i>P-Values</i> |
|--------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|-------|---------------------|-----------------|
| Adaptasi Digital (X1) => Kepuasan Nasabah (Y)    | 0.455                      | 0.455                  | 0.143 | 3.180               | 0.001           |
| Keterbatasan Akses (X2) => Kepuasan Nasabah (Y)  | 0.215                      | 0.220                  | 0.074 | 2.920               | 0.004           |
| Efektivitas Layanan (X3) => Kepuasan Nasabah (Y) | 0.218                      | 0.221                  | 0.139 | 1.566               | 0.117           |

### 2. R-Square

|                      | <i>R-Square</i> | <i>R-Square Adjusted</i> | Kategori |
|----------------------|-----------------|--------------------------|----------|
| Kepuasan Nasabah (Y) | 0.604           | 0.594                    | Moderat  |

### 3. Q-Square

|                      | <i>Q-Square</i> | Keterangan |
|----------------------|-----------------|------------|
| Kepuasan Nasabah (Y) | 0.555           | Baik       |

### 4. F-Square Parsial

|                                                  | <i>F-Square</i> | Keterangan         |
|--------------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| Adaptasi Digital (X1) => Kepuasan Nasabah (Y)    | 0.208           | Berpengaruh Sedang |
| Keterbatasan Akses (X2) => Kepuasan Nasabah (Y)  | 0.080           | Berpengaruh Kecil  |
| Efektivitas Layanan (X3) => Kepuasan Nasabah (Y) | 0.048           | Berpengaruh Kecil  |

### 5. F-Square Simultan

|                                                                                                    | <i>F-Square</i> | Keterangan                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| Adaptasi Digital (X1), Keterbatasan Akses (X2), & Efektivitas Layanan (X3) => Kepuasan Nasabah (Y) | 0.000           | Berpengaruh Secara Simulan |

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Uji Hipotesis pada SmartPLS

|                                                                                                    | <i>T-Statistics</i> | <i>P-Values</i> | Status                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|---------------------------|
| Adaptasi Digital (X1) => Kepuasan Nasabah (Y)                                                      | 3.180               | 0.001           | Ha: Diterima              |
| Keterbatasan Akses (X2) => Kepuasan Nasabah (Y)                                                    | 2.920               | 0.004           | Ha: Diterima              |
| Efektivitas Layanan (X3) => Kepuasan Nasabah (Y)                                                   | 1.566               | 0.117           | H <sub>0</sub> : Diterima |
| Adaptasi Digital (X1), Keterbatasan Akses (X2), & Efektivitas Layanan (X3) => Kepuasan Nasabah (Y) | 5.421               | 0.000           | Ha: Diterima              |

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA