

PENGARUH DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA ERA TRANSFORMASI DIGITAL

Achmarul Fajar¹, Aprial Trihandy², Syindina Anansyah³, Siti Aisyah legenda⁴

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Madura^{1,2,3,4}

Email: aprialtrihandy@gmail.com¹, achmarulfajar2018@gmail.com², syindinaanansyah@gmail.com³, sitiaisyahlegenda007@gmail.com⁴

Informasi	Abstract
Volume : 3 Nomor : 5 Bulan : Mei Tahun : 2026 E-ISSN : 3062-9624	<p><i>Digital transformation has driven the banking industry to develop technology-based services, one of which is digital banking. The implementation of digital banking is expected to improve service quality and customer satisfaction amid increasingly dynamic changes in consumer behavior and needs. This study aims to analyze the effect of digital banking on customer satisfaction in the era of digital transformation. The research method employed is a literature review with a qualitative approach, using secondary data obtained from various relevant national and international journal articles related to digital banking and customer satisfaction. Data analysis techniques were conducted through the identification, selection, and synthesis of findings from previous studies. The results of the review indicate that digital banking generally has a positive effect on customer satisfaction, as reflected in ease of use, transaction speed, system reliability, and enhanced customer experience. However, several challenges, such as data security issues, system disruptions, and differences in levels of digital literacy, remain factors that may influence customer satisfaction. This study concludes that the success of digital banking in improving customer satisfaction largely depends on the quality of digital services, system security, and the bank's ability to adapt its services to the needs and characteristics of its customers. The findings of this study are expected to serve as a reference for the banking industry and future research related to the development of digital banking services.</i></p> <p>Keyword: <i>digital banking, customer satisfaction, digital transformation, banking.</i></p> <p>Abstrak <i>Transformasi digital telah mendorong industri perbankan untuk mengembangkan layanan berbasis teknologi, salah satunya melalui digital banking. Penerapan digital banking diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah di tengah perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digital banking terhadap kepuasan nasabah pada era transformasi digital. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dengan pendekatan kualitatif, menggunakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai artikel jurnal nasional dan internasional yang relevan dengan topik digital banking dan kepuasan nasabah. Teknik analisis data dilakukan melalui identifikasi, seleksi, dan sintesis temuan penelitian terdahulu. Hasil kajian menunjukkan bahwa digital banking secara umum berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, yang ditunjukkan melalui kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keandalan sistem, serta peningkatan pengalaman nasabah. Namun demikian, beberapa tantangan seperti keamanan data, gangguan sistem, dan perbedaan tingkat literasi digital masih menjadi faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan digital banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah sangat bergantung pada kualitas layanan digital, keamanan sistem, serta kemampuan bank dalam menyesuaikan layanan</i></p>

dengan kebutuhan dan karakteristik nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi industri perbankan dan penelitian selanjutnya terkait pengembangan layanan digital perbankan.

Kata Kunci: *digital banking, kepuasan nasabah, transformasi digital, perbankan.*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong terjadinya transformasi digital di berbagai sektor industri, termasuk sektor perbankan. Transformasi digital dalam perbankan ditandai dengan pergeseran layanan konvensional menuju layanan berbasis teknologi digital yang dikenal sebagai digital banking. Digital banking memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara cepat, mudah, dan fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor cabang bank. Kondisi ini mendorong bank untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan digital guna mempertahankan daya saing dan memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin dinamis (Westerman et al., 2014).

Digital banking tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi, tetapi juga menjadi bagian penting dalam strategi peningkatan kualitas layanan perbankan. Layanan digital yang andal, aman, dan mudah digunakan dapat menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Pengalaman tersebut berperan besar dalam membentuk tingkat kepuasan nasabah terhadap bank. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Oleh karena itu, kualitas layanan digital menjadi faktor krusial dalam menciptakan kepuasan nasabah di era transformasi digital.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa digital banking memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Mbama dan Ezepue (2018) menemukan bahwa layanan perbankan digital yang efektif dapat meningkatkan pengalaman nasabah serta berdampak positif terhadap kinerja bank. Selain itu, penelitian Pikkarainen et al. (2004) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat dari layanan perbankan digital menjadi faktor utama yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan nasabah. Namun, hasil penelitian lain menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam penerapan digital banking, seperti masalah keamanan dan keterbatasan pemahaman teknologi oleh sebagian nasabah, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan secara berbeda.

Di Indonesia, penerapan digital banking terus berkembang seiring dengan dorongan transformasi digital di sektor jasa keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (2023) menekankan bahwa transformasi digital perbankan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas inklusi keuangan, serta meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

Meskipun demikian, tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital banking masih perlu dikaji secara empiris, mengingat perbedaan karakteristik, kebutuhan, dan persepsi nasabah terhadap layanan digital. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digital banking terhadap kepuasan nasabah pada era transformasi digital.

TINJAUAN PUSTAKA

Digital Banking

Digital banking merupakan bentuk inovasi layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk menyediakan berbagai layanan keuangan kepada nasabah secara elektronik. Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan seperti transfer dana, pembayaran, dan pengelolaan rekening melalui perangkat digital tanpa harus mengunjungi kantor bank. Menurut Turban et al. (2015), digital banking merupakan bagian dari perkembangan electronic commerce yang bertujuan meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kenyamanan dalam aktivitas keuangan.

Dalam konteks transformasi digital, digital banking menjadi strategi utama perbankan untuk meningkatkan daya saing dan menjawab kebutuhan nasabah yang menginginkan layanan yang praktis dan fleksibel. Westerman et al. (2014) menjelaskan bahwa transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan model bisnis dan peningkatan nilai bagi pelanggan. Oleh karena itu, keberhasilan digital banking sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, keamanan, kemudahan penggunaan, serta kelengkapan fitur yang ditawarkan kepada nasabah.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi jasa, termasuk perbankan. Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan nasabah tercapai apabila kinerja layanan mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Dalam industri perbankan, kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Layanan yang cepat, aman, dan mudah diakses akan meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap bank. Kepuasan nasabah juga berperan penting dalam menciptakan loyalitas, kepercayaan, serta niat untuk terus menggunakan layanan bank dalam jangka

panjang. Oleh karena itu, bank perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, khususnya dalam penggunaan layanan berbasis digital.

Hubungan Digital Banking dan Kepuasan Nasabah

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara digital banking dan kepuasan nasabah. Mbama dan Ezepue (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan digital banking berpengaruh positif terhadap pengalaman dan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja keuangan bank. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan keamanan transaksi menjadi penentu utama dalam membentuk persepsi kepuasan nasabah.

Penelitian Pikkarainen et al. (2004) juga mengungkapkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan layanan perbankan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan dan kepuasan nasabah. Selain itu, Alalwan et al. (2016) menemukan bahwa kepercayaan dan kualitas sistem digital banking berperan penting dalam meningkatkan kepuasan serta niat penggunaan berkelanjutan oleh nasabah.

Di Indonesia, perkembangan digital banking terus didorong oleh regulator sebagai bagian dari transformasi digital sektor keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (2023) menegaskan bahwa digitalisasi perbankan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kepuasan nasabah. Meskipun demikian, perbedaan tingkat adopsi teknologi dan persepsi nasabah terhadap layanan digital menunjukkan bahwa pengaruh digital banking terhadap kepuasan nasabah masih perlu diteliti lebih lanjut secara empiris.

Inovasi dalam Manajemen Organisasi

Inovasi organisasi mencakup pembaruan dalam struktur, proses, dan praktik manajerial yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan adaptabilitas perusahaan (West & Anderson, 1996). Dalam era digital, inovasi tidak hanya berwujud produk teknologi, tetapi juga dalam cara mengelola manusia, membangun kepercayaan, dan menciptakan kolaborasi lintas fungsi.

Masriansyah (2020) menyatakan bahwa startup yang inovatif cenderung memiliki sistem manajemen yang fleksibel, mengutamakan komunikasi terbuka, serta memberikan ruang bagi karyawan untuk berkreasi. Inovasi dalam manajemen organisasi juga berarti menggantikan model hierarkis tradisional dengan pendekatan berbasis tim dan kepercayaan (Bachtiar et al., 2020). Dengan demikian, inovasi dan kepercayaan saling memperkuat dalam membangun budaya kerja yang produktif dan adaptif.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₁: Digital banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (literature review). Studi literatur merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji, menganalisis, dan mensintesis berbagai sumber pustaka yang relevan, seperti jurnal ilmiah, buku teks, dan laporan resmi, guna memperoleh pemahaman komprehensif mengenai topik yang diteliti. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran teoritis dan empiris terkait pengaruh digital banking terhadap kepuasan nasabah pada era transformasi digital.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai publikasi ilmiah, khususnya artikel jurnal nasional dan internasional yang relevan dengan topik digital banking dan kepuasan nasabah. Sumber data diperoleh melalui basis data jurnal ilmiah seperti Google Scholar, Garuda, dan portal jurnal terakreditasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sintesis Temuan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan sintesis terhadap berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa digital banking memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepuasan nasabah, terutama melalui peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Penelitian Mbama dan Ezepue (2018) menekankan bahwa digital banking tidak hanya berdampak pada aspek fungsional layanan, tetapi juga membentuk pengalaman nasabah secara menyeluruh (customer experience). Layanan digital yang responsif, mudah diakses, dan minim gangguan teknis mampu meningkatkan persepsi nilai yang dirasakan oleh nasabah, sehingga mendorong tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Selanjutnya, Pikkarainen et al. (2004) mengidentifikasi bahwa persepsi kemudahan penggunaan (ease of use) dan persepsi manfaat (perceived usefulness) merupakan faktor dominan dalam penerimaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan digital. Temuan ini menunjukkan bahwa adopsi digital banking sangat dipengaruhi oleh sejauh mana teknologi tersebut mampu menyederhanakan proses transaksi dan memberikan manfaat nyata bagi pengguna. Penelitian Alalwan et al. (2016) memperkuat temuan tersebut dengan

menambahkan bahwa faktor kepercayaan dan keamanan sistem juga berperan penting dalam membentuk kepuasan nasabah serta niat penggunaan berkelanjutan.

Dalam konteks penelitian nasional, temuan Pratiwi dan Wijaya (2021) serta Sari dan Nugroho (2020) menunjukkan bahwa digital banking dan mobile banking memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Indonesia. Faktor kecepatan transaksi, kemudahan akses, dan stabilitas sistem menjadi indikator utama yang menentukan tingkat kepuasan. Namun demikian, beberapa penelitian nasional juga mengungkapkan bahwa masih terdapat kendala teknis dan perbedaan tingkat literasi digital yang memengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan digital banking.

Apabila dibandingkan secara keseluruhan, penelitian internasional cenderung menekankan pada aspek pengalaman pengguna dan integrasi teknologi dalam membentuk kepuasan nasabah, sementara penelitian nasional lebih banyak menyoroti aspek teknis layanan dan kesiapan pengguna. Perbedaan fokus ini menunjukkan adanya celah penelitian (research gap) yang menekankan pentingnya mengkaji pengaruh digital banking terhadap kepuasan nasabah dengan mempertimbangkan konteks transformasi digital dan karakteristik pengguna di masing-masing negara.

Dengan demikian, sintesis temuan penelitian terdahulu ini memperlihatkan bahwa meskipun digital banking secara umum berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, efektivitasnya sangat bergantung pada kualitas layanan, keamanan sistem, serta tingkat kesiapan dan literasi digital nasabah. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh digital banking terhadap kepuasan nasabah pada era transformasi digital masih relevan untuk dikaji lebih lanjut guna memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan layanan perbankan digital.

2. Digital Banking sebagai Bagian dari Transformasi Digital Perbankan

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis utama dalam industri perbankan global, seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan perubahan perilaku nasabah. Transformasi digital dalam perbankan tidak hanya mencakup adopsi teknologi digital, tetapi juga melibatkan perubahan model bisnis, proses operasional, serta cara bank berinteraksi dengan nasabah. Dalam konteks ini, digital banking dipandang sebagai salah satu manifestasi utama dari transformasi digital perbankan yang bertujuan untuk meningkatkan nilai dan pengalaman nasabah.

Menurut Westerman et al. (2014), transformasi digital merupakan upaya organisasi dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kinerja dan menciptakan nilai

baru bagi pelanggan. Digital banking memungkinkan bank untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, fleksibel, dan personal dibandingkan layanan perbankan konvensional. Melalui digital banking, nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan secara mandiri, kapan saja dan di mana saja, sehingga meningkatkan efisiensi waktu dan kenyamanan dalam bertransaksi. Kondisi ini secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

Dalam konteks industri perbankan, transformasi digital juga berfungsi sebagai strategi untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan bisnis. Bank yang mampu mengintegrasikan layanan digital secara optimal cenderung lebih adaptif terhadap perubahan kebutuhan nasabah dan perkembangan teknologi. Digital banking tidak hanya membantu bank dalam menekan biaya operasional, tetapi juga membuka peluang untuk pengembangan layanan baru yang lebih inovatif dan berorientasi pada nasabah. Hal ini sejalan dengan temuan Mbama dan Ezepue (2018) yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap pengalaman dan kepuasan nasabah.

Di Indonesia, transformasi digital perbankan semakin diperkuat oleh kebijakan dan regulasi yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, yang mendorong bank untuk mengembangkan layanan digital secara aman, andal, dan inklusif. OJK menekankan bahwa digitalisasi perbankan bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan, efisiensi operasional, serta perlindungan konsumen. Dengan adanya dukungan regulasi ini, digital banking diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Meskipun demikian, transformasi digital perbankan melalui digital banking juga menghadapi berbagai tantangan. Tantangan tersebut meliputi risiko keamanan siber, perlindungan data nasabah, serta kesiapan sumber daya manusia dan nasabah dalam mengadopsi teknologi digital. Oleh karena itu, keberhasilan digital banking sebagai bagian dari transformasi digital perbankan sangat bergantung pada kemampuan bank dalam mengelola risiko, meningkatkan keamanan sistem, serta memberikan edukasi kepada nasabah. Apabila tantangan tersebut dapat diatasi, digital banking berpotensi menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan menciptakan keunggulan kompetitif bagi perbankan di era transformasi digital.

3. Tantangan Implementasi Digital Banking terhadap Kepuasan Nasaba

Meskipun digital banking memberikan berbagai manfaat bagi industri perbankan dan nasabah, implementasinya masih menghadapi sejumlah tantangan yang berpotensi

memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Salah satu tantangan utama adalah aspek keamanan dan perlindungan data. Seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan digital, risiko kejahatan siber dan penyalahgunaan data pribadi juga semakin tinggi. Mbama dan Ezepue (2018) menekankan bahwa kekhawatiran nasabah terhadap keamanan transaksi dan kerahasiaan data dapat menurunkan tingkat kepercayaan serta kepuasan terhadap layanan digital banking.

Selain keamanan, keandalan dan stabilitas sistem juga menjadi faktor krusial dalam menentukan kepuasan nasabah. Gangguan sistem, keterlambatan transaksi, serta kegagalan akses layanan dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan kekecewaan bagi nasabah. Pikkarainen et al. (2004) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan keandalan sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, kualitas infrastruktur teknologi informasi menjadi faktor penentu dalam keberhasilan implementasi digital banking.

Tantangan lainnya berkaitan dengan tingkat literasi digital nasabah yang masih beragam. Tidak semua nasabah memiliki kemampuan dan pemahaman yang memadai dalam menggunakan layanan digital banking, terutama pada kelompok usia lanjut atau masyarakat dengan akses teknologi yang terbatas. Kondisi ini dapat menyebabkan kesulitan dalam penggunaan layanan digital dan berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan. Alalwan et al. (2016) mengungkapkan bahwa kurangnya pemahaman dan kepercayaan terhadap teknologi dapat menghambat adopsi dan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan digital.

Dalam konteks transformasi digital perbankan di Indonesia, tantangan implementasi digital banking juga mencakup kesiapan internal bank, seperti sumber daya manusia dan budaya organisasi. Bank dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang kompeten dalam mengelola teknologi digital serta mampu memberikan dukungan layanan kepada nasabah. Selain itu, bank perlu memastikan bahwa transformasi digital yang dilakukan tetap sejalan dengan regulasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, khususnya terkait perlindungan konsumen dan keamanan sistem informasi.

Dengan demikian, tantangan implementasi digital banking terhadap kepuasan nasabah tidak hanya bersumber dari aspek teknologi, tetapi juga dari faktor manusia dan regulasi. Oleh karena itu, bank perlu mengadopsi pendekatan yang komprehensif dalam mengembangkan layanan digital banking, mencakup peningkatan keamanan sistem, penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan literasi digital nasabah, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Apabila tantangan-tantangan tersebut dapat dikelola

dengan baik, digital banking berpotensi memberikan dampak positif yang lebih besar terhadap kepuasan nasabah di era transformasi digital.

4. Implikasi Hasil Penelitian

Hasil kajian literatur dalam penelitian ini memberikan sejumlah implikasi penting, baik secara praktis bagi industri perbankan maupun secara akademik bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan dan manajemen layanan.

1. Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digital banking memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga bank perlu menempatkan pengembangan layanan digital sebagai prioritas utama dalam strategi bisnis. Bank disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital banking melalui penyediaan sistem yang mudah digunakan, cepat, andal, serta minim gangguan teknis. Kemudahan penggunaan dan keandalan sistem terbukti menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi kepuasan nasabah.

Selain itu, aspek keamanan dan perlindungan data nasabah perlu mendapatkan perhatian khusus. Kekhawatiran nasabah terhadap risiko keamanan dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan, meskipun layanan digital banking menawarkan berbagai kemudahan. Oleh karena itu, bank perlu memperkuat sistem keamanan siber, meningkatkan transparansi informasi terkait perlindungan data, serta memberikan edukasi kepada nasabah mengenai keamanan bertransaksi secara digital.

Implikasi praktis lainnya adalah pentingnya peningkatan literasi digital nasabah. Bank diharapkan tidak hanya fokus pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada pendampingan dan edukasi nasabah agar mampu memanfaatkan layanan digital banking secara optimal. Upaya ini dapat dilakukan melalui penyediaan panduan penggunaan, layanan bantuan pelanggan, serta program edukasi digital. Dengan meningkatnya pemahaman nasabah, tingkat kepuasan terhadap layanan digital banking juga diharapkan meningkat.

Dalam konteks regulasi, hasil penelitian ini sejalan dengan upaya transformasi digital perbankan yang didorong oleh Otoritas Jasa Keuangan, yang menekankan pentingnya digitalisasi perbankan yang aman, andal, dan berorientasi pada perlindungan konsumen. Oleh karena itu, bank perlu memastikan bahwa pengembangan digital banking dilakukan sesuai dengan ketentuan regulasi yang berlaku.

2. Implikasi Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur mengenai pengaruh digital banking terhadap kepuasan nasabah, khususnya dalam konteks transformasi digital perbankan. Hasil kajian ini mendukung teori kepuasan nasabah yang menyatakan bahwa kepuasan terbentuk dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan. Digital banking yang mampu memberikan manfaat nyata dan pengalaman positif terbukti berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Selain itu, penelitian ini juga memperkuat konsep transformasi digital yang menekankan bahwa pemanfaatan teknologi tidak hanya berorientasi pada efisiensi operasional, tetapi juga pada penciptaan nilai dan pengalaman pelanggan. Dengan demikian, digital banking dapat dipandang sebagai variabel strategis yang menjembatani antara transformasi digital dan kepuasan nasabah dalam industri perbankan.

3. Implikasi bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini juga memberikan implikasi bagi penelitian selanjutnya. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji pengaruh digital banking terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan pendekatan empiris, seperti metode kuantitatif atau metode campuran, guna memperoleh hasil yang lebih mendalam dan terukur. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan, loyalitas, atau kualitas pengalaman nasabah, untuk memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan digital banking.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa digital banking memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada era transformasi digital. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa layanan digital banking mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas dalam bertransaksi, sehingga menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Digital banking tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung aktivitas perbankan, tetapi juga telah menjadi bagian integral dari strategi transformasi digital perbankan yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan dan nilai bagi nasabah.

Hasil sintesis penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap digital banking sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan digital yang mencakup kemudahan penggunaan, keandalan dan stabilitas sistem, serta keamanan dan perlindungan data nasabah. Layanan digital banking yang mampu memenuhi harapan nasabah dalam

aspek-aspek tersebut cenderung menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Dengan demikian, keberhasilan implementasi digital banking tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam mengelola kualitas layanan digital secara menyeluruh.

Di sisi lain, penelitian ini juga menyoroti adanya berbagai tantangan dalam implementasi digital banking, seperti risiko keamanan siber, gangguan sistem, serta perbedaan tingkat literasi digital di kalangan nasabah. Tantangan-tantangan tersebut berpotensi menghambat pencapaian kepuasan nasabah apabila tidak ditangani secara efektif. Oleh karena itu, bank perlu menerapkan pendekatan yang komprehensif dalam pengembangan digital banking, yang mencakup peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan sistem keamanan, pengembangan kompetensi sumber daya manusia, serta edukasi berkelanjutan kepada nasabah.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa digital banking merupakan faktor strategis dalam meningkatkan kepuasan nasabah di era transformasi digital. Namun, efektivitasnya sangat bergantung pada keselarasan antara inovasi teknologi, kualitas layanan, dan kebutuhan nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan literatur mengenai digital banking dan kepuasan nasabah, serta menjadi bahan pertimbangan praktis bagi industri perbankan dalam merancang dan mengimplementasikan layanan digital yang berorientasi pada kepuasan nasabah.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Simintiras, A. C. (2016). Intention to adopt mobile banking in Jordan: A unified theory of acceptance and use of technology perspective. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(1), 118–139. <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2015-0035>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Mbama, C. I., & Ezepue, P. O. (2018). Digital banking, customer experience and bank financial performance. *International Journal of Bank Marketing*, 36(2), 230–255. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2016-0187>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Transformasi digital perbankan di Indonesia*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahnla, S. (2004). Consumer acceptance of online banking: An extension of the technology acceptance model. *Internet Research*,

14(3), 224–235. <https://doi.org/10.1108/10662240410542652>

Pratiwi, N. M., & Wijaya, A. (2021). Pengaruh layanan digital banking terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 123–134.

Sari, D. P., & Nugroho, A. (2020). Analisis kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 45–56.

Turban, E., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., & Turban, D. C. (2015). *Electronic commerce: A managerial and social networks perspective*. Cham: Springer.

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Boston: Harvard Business Review Press.

Rahman, A., & Santoso, B. (2019). Pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan nasabah bank. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 23(3), 401–412.