

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL DALAM  
PENGEMBANGAN LAYANAN TABUNGAN PADA  
BANK SUMUT SYARIAH KOTA  
PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**DEWI APRILLA SIREGAR**

**NIM. 2040100121**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSISIMPUNAN**

**2025**

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL DALAM  
PENGEMBANGAN LAYANAN TABUNGAN PADA  
BANK SUMUT SYARIAH KOTA  
PADANGSIDIMPUAN.**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**DEWI APRILLA SIREGAR  
NIM. 2040100121**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025**

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL DALAM  
PENGEMBANGAN LAYANAN TABUNGAN PADA  
BANK SUMUT SYARIAH KOTA  
PADANGSIDIMPUAN**



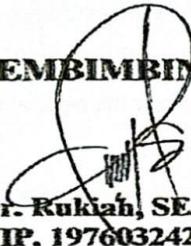
**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**DEWI APRILLA SIREGAR  
NIM. 2040100121**

**PEMBIMBING I**

  
**Dr. Rukiah, SE., M.Si  
NIP. 19760324200604 2 002**

**PEMBIMBING II**

  
**Idris Saleh, S.E.I., M.E  
NIP. 19931009 202012 1 007**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSISIMPUNAN  
2025**

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. Dewi Aprilla Siregar  
Lampiran : 6 (Enam Eksemplar)

Padangsidimpuan, 17 Maret 2025  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN SYAHADA  
Padangsidimpuan  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

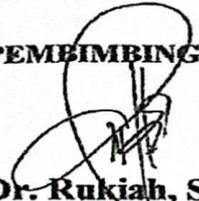
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. Dewi Aprilla Siregar yang berjudul "**Pengaruh Transformasi Digital Dalam Pengembangan Layanan Tabungan Pada Bank Sumut Syariah Kota Padangsidimpuan**".Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

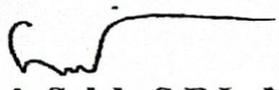
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

  
**Dr. Rukiah, S.E., M, Si**  
**NIP.197603242006042002**

**PEMBIMBING II**

  
**Idris Saleh, S.E.I., M.E**  
**NIP. 199310092020121007**

## **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Aprilla Siregar

NIM : 2040200175

Fakultas : Ekonomi dan Binsnis Islam

Program Studi: Ekonomi Syariah

Judul Skripsi: **“Pengaruh Transformasi Digital Dalam Pengembangan Layanan Tabungan Pada Bank Sumut Syariah Kota Padangsidempuan”**.

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pasal 14 ayat 12 tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 3 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 17 Maret 2025

takan,  
  
METERAN  
TEMPEL  
D9AJX957963879

**Dewi Aprilla Siregar**  
**NIM. 2040100121**

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Aprilla Siregar  
NIM : 2040100121  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan teknologi dan seni, menyetujui untuk memberikan kepada pihak UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah Saya yang berjudul **“Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Pengembangan Layanan Tabungan Pada Bank Sumut Syariah Kota Padangsidempuan”** bersama perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini pihak Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan karya ilmiah Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Padangsidempuan, 17 Maret 2025

Pembuat Pernyataan



Dewi Aprilla Siregar

Nim. 2040100121



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama** : Dewi Aprilla Siregar  
**NIM** : 20 401 00121  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Pengembangan Layanan Tabungan Pada Bank Sumut Syariah Kota Padangsidempuan

**Ketua**

**Dr. Rosnani Siregar, M.Ag**  
**NIDN. 2026067402**

**Sekretaris**

**Idris Saleh, ME**  
**NIDN. 2009109301**

**Anggota**

**Zulaika Matondang, M.Si**  
**NIDN. 2017058302**

**Rizky Pratiwi Harahap, M.M**  
**NIDN.2019088804**

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidempuan  
**Hari/Tanggal** : Selasa/ 06 Mei 2025  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d Selesai  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 73,25 (B)  
**Indeks Predikat Kumulatif** : 3.67  
**Predikat** : Pujian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022**

**PENGESAHAN**

**Judul Skripsi** : Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Pengembangan Layanan Tabungan Pada Bank Sumut Syariah Kota Padangsidimpuan.  
**Nama** : Dewi Aprilla Siregar  
**NIM** : 20 401 00121  
**Tanggal Yudisium** : 2025  
**Indeks Prestasi Kumulatif** : 3.67  
**Predikat** : Pujian

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E)** Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 23 Juni 2025

Dekan,



**Prof. Dr. Darwis Harahap, S. HL, M. SI.**  
NIP. 1978018 200901 1 015

## ABSTRAK

**Nama** : Dewi Aprilla Siregar  
**NIM** : 2040100121  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Transformasi Digital Dalam Pengembangan Layanan Tabungan Pada Bank Sumut Syariah Kota Padangsidempuan.

Pengaruh transformasi digital dalam layanan tabungan adalah topik yang relevan di era *modern* ini karena transformasi digital telah merevolusi berbagai aspek industri perbankan, termasuk layanan tabungan. Transformasi digital merujuk pada integrasi teknologi digital ke dalam semua area bisnis, mengubah cara operasional dan penyampaian nilai kepada pelanggan. Banyaknya statement mengenai “digitalisasi dalam perbankan dapat mempermudah pelayanan kepada nasabah” menjadi suatu hal yang menarik perhatian peneliti dikarenakan tidak sesuai nya statement yang di edukasi kepada nasabah dengan realita yang terjadi di lapangan. Ide ini peneliti angkat setelah peneliti mengalami kendala pada saat melakukan transfer dana melalui salah satu aplikasi banking yang dimana setelah peneliti melakukan transfer antar bank, tidak terkirimnya saldo ke rekening yang dituju, dan peneliti perlu mendatangi kantor cabang bank dan masih menunggu beberapa hari untuk saldo akhirnya terkirim ke rekening tujuan peneliti. Dari permasalahan dan keresahan yang peneliti temukan, ternyata nasabah masih menghadapi tantangan dalam penggunaan perbankan digital, baik dari sisi teknis, keamanan, hingga layanan. Hal ini yang memicu peneliti mengangkat menjadi suatu penelitian yang berjudul “Pengaruh Transformasi Digital Dalam Pengembangan Layanan Tabungan Pada Bank Sumut Syariah”. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner. Teknik analisis data menggunakan analisis statistic deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis secara parsial (uji t), secara simultan (uji f), dan koefisien secara determinan dengan program spss versi 26. Penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan hasil  $t_{hitung} (3.661) > t_{tabel} (1,984)$  sehingga dapat dikatakan bahwa digitalisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan menabung. Reliability juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengembangan layanan dengan hasil  $t_{hitung} (2.113) > t_{tabel} (1.984)$ . sehingga dapat dikatakan Reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan menabung. Atribut produk juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menabung dengan hasil  $t_{hitung} (7.114) > t_{tabel} (1.984)$ .

**Kata Kunci** : Digitalisasi, Reliability, Atribut Produk, Kepuasan Menabung

## ABSTRACT

**Name** : Dewi Aprilla Siregar  
**Reg. Number** : 2040100121  
**Thesis Title** : **The Influence of Digital Transformation in the Development of Savings Services at Bank Sumut Syariah Padangsidempuan City.**

The influence of digital transformation in savings services is a relevant topic in this *modern era* as digital transformation has revolutionized various aspects of the banking industry, including savings services. Digital transformation refers to the integration of digital technology into all areas of the business, changing the way it operates and delivers value to customers. The many statements about "digitalization in banking can make it easier to serve customers" have attracted the attention of researchers because of the inconsistency of statements that are educated to customers with the reality that occurs in the field. This idea was raised by the researcher after the researcher experienced a problem when transferring funds through one of the banking applications where after the researcher made an interbank transfer, the balance was not sent to the intended account, and the researcher needed to go to the bank branch office and still wait a few days for the final balance to be sent to the researcher's destination account. From the problems and concerns that the researcher found, it turns out that customers still face challenges in using digital banking, both in terms of technical, security, and service. This triggered the researcher to raise a research entitled "The Influence of Digital Transformation in the Development of Savings Services at Bank Sumut Syariah". The sample size was 100 respondents. Data collection techniques through the distribution of questionnaires. The data analysis technique used descriptive statistical analysis, validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, hypothesis test partially (t-test), simultaneously (f-test), and coefficient determinatively with the SPSS program version 26. This study shows that digitalization has a positive and significant influence with the results of  $t_{count} (3,661) > t_{table} (1,984)$  so that it can be said that digitalization has a significant effect on saving satisfaction. Reliability also has a positive and significant influence on service development satisfaction with the results of  $t_{count} (2,113) > t_{table} (1,984)$ . So it can be said that Reliability has a significant effect on saving satisfaction. Product attributes also have a positive and significant influence on savings satisfaction with the results of  $t_{count} (7,114) > t_{table} (1,984)$ .

**Keywords: Digitalization, Reliability, Product Attributes, Saving Satisfaction**

## ملخص البحث

الاسم: ديوي أبريلا سيريفار  
رقم التسجيل: ٢٠٤٠١٠٠١٢١  
عنوان البحث: تأثير التحوّل الرقمي في تطوير خدمات الادخار في بنك سوموت سياريا  
بادانغسيديميوان في مدينة سوموت سياريا

يُعدّ تأثير التحوّل الرقمي على خدمات الادخار موضوعًا بالغ الأهمية في هذا العصر الحديث، إذ أحدث ثورةً في مختلف جوانب القطاع المصرفي، بما في ذلك خدمات الادخار. يشير التحوّل الرقمي إلى دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال، مما يُغيّر طريقة عملها ويُقدّم قيمةً للعملاء. وقد جذبت العديد من العبارات حول "الرقمنة في الخدمات المصرفية تُسهّل خدمة العملاء" انتباه الباحثين، نظرًا لعدم تطابقها مع الواقع العملي. وقد أثار الباحث هذه الفكرة بعد أن واجه صعوباتٍ عند تحويل الأموال عبر أحد التطبيقات المصرفية، حيث لم يُحوّل الرصيد إلى الحساب المقصود بعد إجراء حوالة بين البنوك، واضطرّ إلى زيارة فرع البنك والانتظار بضعة أيام حتى يتمّ تحويل الرصيد النهائي إلى حسابه المقصود. وبناءً على المشاكل والمخاوف التي رصدها الباحثون، تبين أن العملاء لا يزالون يواجهون تحدياتٍ في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية، من الناحية التقنية والأمنية والخدمية. هذا ما دفع الباحثين لإجراء دراسة بعنوان "تأثير التحوّل الرقمي في تطوير خدمات الادخار في بنك سوموت الشريعة". بلغ عدد العينات ١٠٠ مستجيب. استخدمت تقنيات جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيانات. وتقنيات تحليل البيانات باستخدام التحليل الإحصائي الوصفي، واختبارات الصلاحية، واختبارات الموثوقية، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد، واختبارات الفرضيات الجزئية، والمعاملات المترامنة والمحددة، باستخدام برنامج حلول المنتجات والخدمات الإحصائية الإصدار ٢٦. أظهرت هذه الدراسة أن للرقمنة تأثيرًا إيجابيًا وهامًا، حيث بلغت نتائج الحسابات  $(3,661) < (1,984)$ ، مما يدل على أن للرقمنة تأثيرًا هامًا على رضا المدخرين. كما أن للموثوقية تأثيرًا إيجابيًا وهامًا على رضا المدخرين، حيث بلغت نتائج الحسابات  $(2,113) < (1,984)$ . مما يدل على أن للموثوقية تأثيرًا هامًا على رضا المدخرين. كما أن خصائص المنتج لها تأثير إيجابي وهام على رضا المدخرات حسب النتائج المحسوبة  $(7,114) <$  الجدول ١٩٨٤

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الموثوقية، سمات المنتج، رضا العملاء

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan besertakeluarga dan parasahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Transformasi Digital Dalam Pengembangan Layanan Tabungan Pada Bank Sumut Syariah Kota Padangsidimpuan”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan (UINSYAHADA).

Peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.
2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. AbdulNasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, ME, sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Serta seluruh civitas akademik UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Ibu Dr. Rukiah, SE., M.Si. selaku Pembimbing I dan Bapak Idris Saleh, S.E.I., M.E, selaku Pembimbing II, peneliti ucapkan banyak terima kasih,

yangtelah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan,dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak/Ibu berikan.

5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawaipustaka UIN SYAHADA Padangsidimpuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen FEBI di UIN SYAHADA Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telahmemberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagipenelitidalam prosesperkuliahan.
7. Teristimewa kedua orang tua tercinta Ayahanda Sori Muda Siregar dan Ibunda Rini Sahpitri Harahap yang telah memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya. Memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini. Memberikan doa yang tiada hentinyaserta perjuangan yang tiada mengenal lelah untuk pendidikan peneliti.
8. Terima kasih kepada adik tercinta yakni Imran Alamsyah Siregaryang telah ikut serta mendukung peneliti dalam proses perkuliahan sampai tahap terakhir.
9. Terimakasih kepada seluruh keluarga peneliti yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta mendukung peneliti dalam proses perkuliahan sampai tahap terakhir.

10. Terimakasih kepada teman teman peneliti yang telah menemani peneliti dari semester awal hingga akhir, yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu
11. Terima kasih kepada diri sendiri, Dewi Aprilla Siregar. Apresiasi sebesar besarnya telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang sangat tidak mudah. Terimakasih telah bertahan. Semoga, jikalau nanti membaca skripsi ini kembali, kamu sudah menjadi orang yang hebat, yang selama ini selalu kamu doakan.

Padangsidempuan, Maret 2025

Peneliti

**Dewi Aprilla Siregar**

**Nim.2040100121**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	aṢa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَـيْ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
ـَـوْ	Fathah dan wau	Au	a dan u

### 3. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...أ...إ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
...ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
...و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

### C. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidupTa' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah matiTa' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

#### **D. Syaddah (Tasydid)**

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

#### **E. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ٱ, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. Hamzah**

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

## **G. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isi maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

## **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **I. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keuangan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DEPAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI</b>	
<b>LEMBAR DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQOSYAH</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BABI PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Defenisi Operasional Variabel .....	6
E. Rumusan Masalah .....	8
F. Tujuan Penelitian .....	9
G. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Landasam Teori .....	11
1. Kerangka Teori .....	11
a. Digitalisasi.....	11
b. Digital Banking .....	13
c. Perkembangan Digital Banking .....	14
d. Jenis – Jenis Digital Banking .....	17
e. Reliability .....	22
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Kerangka Berpikir.....	38
D. Hipotesis Penelitian .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
B. Jenis Penelitian .....	41
C. Populasi dan Sampel.....	41
1. Populasi .....	41
2. Sampel .....	42
D. Sumber Data .....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Metode Analisis Data.....	46

G. Teknik Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
1. Sejarah Bank Sumut Syariah Padangsidempuan.....	51
2. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah Padangsidempuan .....	52
B. Hasil Analisis Penelitian.....	52
1. Uji Validitas.....	53
2. Uji Reabilitas .....	56
3. Uji Statistik Deskriptif.....	56
4. Uji Hasil Normalitas .....	58
5. Uji Asumsi Klasik .....	59
6. Uji Regresi Linear Berganda .....	60
7. Uji Hipotesis .....	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
D. Keterbatasan Penelitian .....	67
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	69
B. Implikasi Hasil Penelitian.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Defenisi Operasional Variabel.....	12
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel III.1 Pengukuran Skala Likert.....	39
Tabel IV.1 Uji Validitas Digitalisasi (X1).....	48
Tabel IV.2 Uji Validitas Reliability (X2) .....	48
Tabel IV.3 Uji Validitas Atribut Produk (X3) .....	48
Tabel IV.4 Uji Validitas Kepuasan Menabung (Y) .....	49
Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas .....	51
Tabel IV.7 Uji Multkoleniaritas .....	52
Tabel IV.8 Uji Heterokdetisitas .....	53
Tabel IV.9 Uji Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel IV.12 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	54
Tabel IV.11 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	55
Tabel IV.10 Hasil Uji Kofesien Determinan.....	55

## **LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner / Angket
- Lampiran 2 Hasil Output SPSS
- Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen
- Lampiran 4 Dokumentasi

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Digitalisasi adalah topik yang relevan di era *modern* ini karena transformasi digital telah merevolusi berbagai aspek industri perbankan, termasuk layanan tabungan. Transformasi digital merujuk pada integrasi teknologi digital ke dalam semua area bisnis, mengubah cara operasional dan penyampaian nilai kepada pelanggan. Beberapa latar belakang penting mengenai analisis ini adalah sebagai berikut:

**Perubahan Perilaku Konsumen:** Konsumen saat ini mengharapkan layanan yang cepat, mudah, dan dapat diakses secara online. Transformasi digital memungkinkan bank untuk memenuhi ekspektasi ini dengan menyediakan layanan tabungan digital yang dapat diakses melalui perangkat *mobile* atau komputer.<sup>1</sup>

Penggunaan teknologi seperti *cloud computing*, big data, dan kecerdasan buatan telah memungkinkan bank untuk menyediakan layanan yang lebih efisien dan personalisasi yang lebih baik. Hal ini termasuk kemampuan untuk menganalisis data transaksi secara real-time untuk memberikan rekomendasi produk atau layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan individu.<sup>2</sup>

**Persaingan dari Non-Bank:** Munculnya *fintech* dan perusahaan teknologi lain yang menawarkan produk keuangan, seperti *e-wallet* dan *platform* pembayaran, telah meningkatkan persaingan di sektor perbankan. Bank harus

---

<sup>1</sup>Cobb-Walgren, Cathy, Cynthia A. Ruble, And Naveen Donthu. 2021. "*Brand Equity, Brand Preference and Purchase Intent. Journal of Marketing*". Vol. 56.

<sup>2</sup>Cronin, J. Joseph Jr dan Steven A. Taylor. 2021. "*Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. Journal of Marketing*". Vol. 56.

berinovasi dan meningkatkan layanan tabungan mereka untuk tetap relevan dan kompetitif.

Regulasi dan Keamanan: Transformasi digital juga membawa tantangan dalam hal keamanan dan kepatuhan terhadap regulasi. Bank harus memastikan bahwa platform digital mereka aman dari serangan siber, sambil mematuhi regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah dan badan pengawas keuangan.<sup>3</sup>

Sustainability dan Inklusi Finansial: Digitalisasi layanan tabungan membuka peluang untuk inklusi finansial yang lebih luas, memberikan akses ke layanan perbankan bagi populasi yang sebelumnya tidak terlayani. Ini juga menawarkan cara yang lebih berkelanjutan untuk mengelola operasi perbankan, mengurangi kebutuhan untuk infrastruktur fisik dan kertas.<sup>4</sup>

Kehadiran teknologi dalam dunia perbankan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan pada nasabahnya agar lebih mudah dan juga lebih memadai. Dukungan dari OJK ( Otoritas Jasa Keuangan ) membuat pertumbuhan teknologi saat ini menjadi sebuah tantangan pada perbankan serta sebuah keharusan agar dunia perbankan lebih maju dan memadai. Tidak bisa dipungkiri bahwa dunia perbankan sangat membutuhkan sebuah teknologi bagi sistemnya, agar pekerjaan dapat lebih mudah dilakukan oleh

---

<sup>3</sup>Yusuf, E. B., Muhammad Iqbal Fasa, & Suharto. (2023). "Inovasi Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi sebagai Wujud Penerapan Green Banking. *Istithmar*" 7(1), 34–41. <https://doi.org/10.30762/istithmar.v7i1.444>

<sup>4</sup>Tambunan, R. T., & Padli Nasution, M. I. (2022). "Tantangan dan Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perkembangan Transformasi Digitalisasi di Era 4.0. *Sci-Tech Journal*", 2(2), 148–156. <https://doi.org/10.56709/stj.v2i2.75>

seorang bankir<sup>5</sup>

Sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti perbankan perlu tahu bahwasannya dalam pemenuhan serta tanggung jawab sebuah kualitas pelayanan daripada seorang nasabah sangatlah penting agar perusahaan jasa lebih maju. Teknologi komputer juga sangat penting dalam membantu kegiatan dalam perbankan untuk membantu kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Teknologi menjadi sebuah senjata pada sektor perbankan untuk saling bersaing satu sama lainnya antara bank satu dengan bank lainnya.<sup>6</sup>

Banyak nya statement mengenai “digitalisasi dalam perbankan dapat mempermudah pelayanan kepada nasabah” menjadi suatu hal yang menarik perhatian peneliti dikarenakan tidak sesuai nya statement yang di edukasi kepada nasabah dengan realita yang terjadi di lapangan. Ide ini peneliti angkat setelah peneliti mengalami kendala pada saat melakukan transfer dana melalui salah satu aplikasi banking yang dimana setelah peneliti melakukan transfer antar bank, tidak terkirimnya saldo ke rekening yang dituju, dan peneliti perlu mendatangi kantor cabang bank dan masih menunggu beberapa hari untuk saldo akhir nya terkirim ke rekening tujuan peneliti.

Dari kejadian ini peneliti dapat menyebut ini sebagai “ *Expectation – Reality Gap* “ yaitu ketimpangan antara ekspektasi atau klaim dengan kenyataan di lapangan. Setelah kejadian ini peneliti juga yakin masih ada kendala kendala lain yang masih dirasakan oleh nasabah, maka dari itu peneliti

---

<sup>5</sup>Agus Wismo Widodo, “Pengaruh Penerapan Mobile Banking Terhadap Pertumbuhan Aset dan DPK Pada PT. Bank DKI”,( Universitas Persada Indonesia JurnalTEKNINFO.Vol 22 No. 1.2021), hal. 1 – 9.

<sup>6</sup> Wiji, Nurastuti, “Teknologi Perbankan”,( Yogyakarta: Graha Ilmu Cetakan 1,2012),hal.1.

melakukan *research* kepada nasabah nasabah yang berada di sekitar lingkungan peneliti, tentang apa saja kendala dan keresahan yang terjadi dalam pengaplikasian digital didalam perbankan. Dan setelah melakukan *research* peneliti menemukan permasalahan lain yaitu :

Satu, hasil wawancara dengan salah satu nasabah bank sumut syariah kota Padangsidempuan atas nama saudari Indah Nurul. Yaitu mengenai masalah teknis dan kinerja aplikasi.aplikasi sering error atau lag, terutama saat trafik tinggi seperti tanggal gajian.*Maintenance* mendadak tanpa pemberitahuan yang jelas, menghambat transaksi.Kegagalan transaksi, seperti saldo terpotong tapi uang tidak terkirim.

Dua, hasil wawancara dari saudari Ayu mengenai keamanan dan risiko Penipuan yang dimana saudari pernah mendapat telepon dari penipu yang mengatas namakan salah satu perbankan, yang menambah rasa was was nasabah. Maraknya *phishing* dan *social engineering*, di mana nasabah tertipu memberikan data pribadi.Kasus *skimming* dan *hacking*, yang mengancam keamanan akun digital.Lemahnya sistem verifikasi, kadang OTP atau autentikasi biometrik bisa diakses pihak tidak berwenang.

Ketiga, peneliti sendiri pernah mengalami gagalnya dalam bertransaksi antar bank, dan harus menunggu balasan dari customer service lebih dari 1x24 jam.*Customer service* sulit dihubungi, terutama saat ada masalah mendesak.Respon lambat dalam menyelesaikan keluhan, membuat nasabah frustrasi.Tidak semua layanan bisa diakses online, seperti perubahan data atau pemulihan akun

Keempat, dari hasil *research* peneliti, adanya masalah mengenai keterbatasan aksesibilitas. Literasi digital masih rendah, terutama di kalangan lansia atau di daerah terpencil. Infrastruktur internet tidak merata, membuat layanan digital sulit dijangkau di beberapa wilayah. Keterbatasan akses bagi penyandang disabilitas, seperti fitur aplikasi yang belum ramah bagi tunanetra.

Dari permasalahan dan keresahan yang peneliti temukan, ternyata nasabah masih menghadapi tantangan dalam penggunaan perbankan digital, baik dari sisi teknis, keamanan, hingga layanan. Hal ini yang memicu peneliti mengangkat menjadi suatu penelitian yang berjudul **“Pengaruh Transformasi Digital Dalam Pengembangan Layanan Tabungan Pada Bank Sumut Syariah”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam analisis dampak transformasi digital pada pengembangan layanan tabungan pada bank syariah dapat meliputi beberapa aspek, yaitu teknis, operasional, manajerial, dan regulasi.

Berikut adalah beberapa masalah yang mungkin dihadapi :

1. Kesesuaian Syariah: Harus dipastikan bahwa setiap teknologi baru yang diadopsi tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
2. Efisiensi Pelayanan : Kesulitan dalam memberikan pelayanan pada populasi yang sebelumnya belum terlayani
3. Keamanan Data: Risiko keamanan meningkat dengan transformasi digital. Bank harus memastikan bahwa data nasabah aman dari ancaman siber.

### C. Batasan Masalah

Secara umum, batasan masalah adalah ruang lingkup masalah yang ingin dibatasi oleh peneliti yang disebabkan masalah yang terlalu luas atau lebar yang bisa mengakibatkan penelitian itu tidak bisa fokus. Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah, maka penelitian ini perlu dibatasi. Agar pembahasannya tidak meluas dan keterbatasan waktu, ilmu dan dana yang dimiliki oleh penulis. Peneliti memfokuskan tempat penelitian ini akan dibatasi hanya pada bank syariah yang ada di kawasan Padangsidimpuan.

### D. Defenisi Operasional Variabel.

**Tabel I Defenisi Operasional Variabel**

NO	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
1.	Digitalisasi( X <sub>1</sub> )	Digitalisasi merupakan proses konversi dari analog ke digital dengan menggunakan teknologi dan data digital dengan sistem pengoprasian otomatis dan sistem terkomputerisasi. Teknologi berasal dari bahasa Yunani yaitu Technologia menurut Webster Dictionary berarti systematic treatment atau penanganan sesuatu secara sistematis, sedangkan techne sebagai dasar kata teknologi berarti skill atau keahlian, keterampilan dan ilmu. Perkembangan zaman ke era digital membawamanfaat bagi	1. Konektivitas 2. Keamanan 3. Efisiensi 4. Produktivitas	Ordinal

		kehidupan manusia diantaranya membantu pekerjaan dalam membuat, mengubah, menyimpan, menyampaikan informasi dan menyebarkan informasi secara cepat, berkualitas, dan efisien. <sup>7</sup>		
2.	Reliability (X <sub>2</sub> )	Reliability atau keandalan, kepercayaan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan memuaskan. Ini juga berarti sejauh mana suatu penilaian atau alat ukur memberikan hasil yang stabil dan konsisten. Dalam konteks bisnis, reliability mengacu pada konsistensi kualitas pelayanan dan jaminan bahwa janji yang diberikan akan dipenuhi. <sup>8</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsistensi pelayanan</li> <li>2. Ketetapan waktu dalam proses transaksi</li> <li>3. Kesesuaian informasi</li> <li>4. Kemampuan menyelesaikan masalah nasabah.</li> </ol>	Ordinal
3.	Atribut Produk (X <sub>3</sub> )	Atribut produk adalah unsur-unsur atau karakteristik produk yang dianggap penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian. Atribut ini dapat berupa karakteristik fisik seperti warna, ukuran, dan bahan, atau juga karakteristik non-fisik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan fitur</li> <li>2. Kesesuaian produk dengan prinsip syariah</li> <li>3. Variasi pilihan produk tabunga</li> </ol>	Ordinal

<sup>7</sup> Siti Ramadhani, dkk. "digitalisasi Administrasi di M"; Jurnal Mappesonal, Vo. 7 no 2, Juni 2024, hal.67

<sup>8</sup><https://faspay.co.id/id/blog/reliability-artinya/> diakses pada hari rabu, 21 mei 2025, pukul 12.46 wib.

		seperti merek, jaminan, dan layanan purna jual. <sup>9</sup>		
4.	Kepuasan Menabung ( Y )	Kepuasan menabung adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima <sup>10</sup> .	1. Kepuasan terhadap kemudahan transaksi 2. Kepuasan terhadap keamanan data 3. Kepuasan terhadap kualitas layanan	Ordinal

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah digitalisasi berpengaruh terhadap kepuasan menabung pada Bank Sumut Syariah Padangsidempuan ?
2. Apakah Reliability berpengaruh terhadap kepuasan menabung pada Bank Sumut Syariah Padangsidempuan ?
3. Apakah atribut produk berpengaruh terhadap kepuasan menabung pada Bank Sumut Syariah Padangsidempuan ?

---

<sup>9</sup> Delin Fitriani, "Analisis atribut produk nata de coco pada home industri salju coco mandiri di kecamatan tembilahan kota kabupaten indragiri hilir", jurnal valuta, vol. 3 no1, april 2021. hal 80

<sup>10</sup> Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, "Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)", 2021, hal. 210

4. Apakah digitalisasi, reliability, dan atribut produk berpengaruh terhadap kepuasan menabung pada Bank Sumut Syariah Padangsidempuan ?

#### **F. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian adalah untuk menunjukkan serangkaian pertanyaan mengapa saya ingin melakukan penelitian atau riset dan apa yang saya akan dapatkan berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan menabung pada Bank Sumut Syariah Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh reliability terhadap kepuasan menabung pada Bank Sumut Syariah Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh atribut produk terhadap kepuasan menabung pada Bank Sumut Syariah Padangsidempuan.
4. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi, reliability, dan atribut produk terhadap kepuasan menabung pada Bank Sumut Syariah Padangsidempuan.

#### **G. Manfaat Penelitian.**

Kegunaan atau manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menambah dan memperluas wawasan penulis dan mahasiswa jurusan perbankan syariah.
2. Sebagai bahan yang mungkin berguna bagi pihak mahasiswa yang menjadi

subjek dalam penelitian sehingga bisa memahami lebih dalam lagi mengenai perbankan syariah.

3. Dalam kepentingan ilmiah, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi ilmu pengetahuan intelektual dibidang perbankan syariah.
4. Dapat menjadi referensi atau bahan acuan bagi peneliti yang akan mengadakan penelitian secara mendalam terhadap permasalahan yang serupa di periode mendatang.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Landasan Teori.

##### 1. Kerangka Teori

###### a. Digitalisasi

Manfaat digitalisasi bank terutama untuk menurunkan biaya operasional, digitalisasi perbankan merupakan investasi jangka panjang. Pihak perbankan dapat menjangkau pasar lebih luas dengan menurunkan anggaran investasi pembukaan cabang pembantu dan kantor kas kecil. Untuk itu, pada tahap awal pihak perbankan perlu melakukan transformasi infrastruktur IT. Seiring dengan pertumbuhan bisnis e-commerce, dunia perbankan pun dituntut untuk bisa mengikuti tren transaksi digital, sampai dengan hadirnya sektor baru di industri dalam bentuk fintech, serta layanan perbankan keuangan berbasis internet dimana jumlahnya semakin meningkat di Indonesia.<sup>11</sup>

Digitalisasi mengacu pada komunikasi digital serta pengaruh media digital terhadap kehidupan sosial saat ini. Sedangkan menurut kamus istilah besar bahasa Indonesia, digitalisasi adalah proses transisi ke bisnis digital yang melibatkan penggunaan teknologi digital untuk mengubah model bisnis dan memberikan peluang baru untuk menghasilkan pendapatan dan nilai. Selain itu, digitalisasi adalah istilah untuk penggunaan teknologi digital untuk mengubah model bisnis. Proses

---

<sup>11</sup>Marlina dkk,  
“*digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*”,  
Jurnal Ilmiah Inovator, Vol 7, No 2, (Bogor : Fakultas Ekonomi Universitas Ibn Khaldun Bogor,  
maret 2020).

digitalisasi dapat mencakup prosedur ini. Tujuan dari proyek digitalisasi ini adalah untuk menghemat pengeluaran dengan meningkatkan proses internal, seperti otomatisasi tenaga kerja dan mengurangi jumlah kertas yang digunakan.<sup>12</sup>

Proses perubahan media informasi analog menjadi media informasi digital disebut sebagai digitalisasi. Digitalisasi, dalam arti luas, mengacu pada tindakan mengubah konten cetak menjadi konten elektronik melalui proses pemindaian. Halaman elektronik yang dihasilkan diformat sedemikian rupa sehingga sesuai untuk penyimpanan, pengambilan, dan transfer melalui komputer. Oleh karena itu, tindakan mengubah data ke dalam bentuk digital agar dapat diproses oleh komputer adalah apa yang kita maksud ketika kita berbicara tentang digitalisasi. Berdasarkan peraturan OJK NO12/POJK 03/2018 Pasal 1 ayat (4) dijelaskan bahwa layanan Perbankan digital adalah layanan Perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan, serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan<sup>13</sup>

Internet Banking merupakan layanan Perbankan yang memungkinkan pembayaran tagihan, transfer antar rekening maupun

---

<sup>12</sup>Chairiyaton Chairiyaton, et al, "*Sosialisasi Karakter Kewirausahaan dan Digitalisasi pada SMA Negeri 1 Kaway XVI Aceh Barat*", Jurnal Pengabdian Agro and Marine Industry 2, no.1 (2022): hal. 31–37

<sup>13</sup>Yustisia, Melia Prabangasta, "*Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Di Indonesia*", "Dharmasiswa" Jurnal Program Magister Hukum Fhui: Vol. 2, Article 20 (2022), hal 802.

mendapatkan pinjaman dari bank via Internet<sup>14</sup>

#### b. Digital Banking

Layanan Digital Banking telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankdigital oleh Bank Umum, yang menyampaikan bahwa bahwa dengan semakin tingginya persaingan di industri jasa keuangan, mendorong bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan lebih efektif dan efisien serta secara berkesinambungan; bahwa untuk mendorong efektivitas, efisiensi, dan menciptakan kesinambungan pelayanan kepada nasabah.

Bank perlu semakin meningkatkan kapabilitas diikuti dengan penyelarasan strategi bisnis yang lebih tepat sasaran; bahwa sebagai salah satu upaya peningkatan kapabilitas bank, pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara lebih optimal merupakan prasyarat dalam mendukung inovasi layanan bank, bahwa untuk mewujudkan penyelarasan strategi bisnis agar lebih tepat sasaran.

Bank perlu memberikan kemudahan akses layanan Perbankan berbasis teknologi informasi tanpa batasan tempat dan waktu untuk mendorong pengelolaan keuangan nasabah yang lebih baik; bahwa inovasi layanan dan penyelarasan strategi dalam penggunaan teknologi informasi mendorong industri Perbankan untuk memasuki era layanan Perbankan digital; bahwa penyediaan layanan Perbankan digital dapat berdampak pada peningkatan risiko terutama

---

<sup>14</sup>Muhammad Fadhil and Rudy Fachruddin, “Pengaruh Persepsi Nasabah atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh)”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi* 1, no. 2 (2021): hal. 76.

pada risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi sehingga perlu peningkatan penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi secara efektif oleh bank.<sup>15</sup>

Kemajuan teknologi yang sangat pesat sekarang ini membuat dampak yang luar biasa pada jasa perbankan elektronik. Perkembangan ini membuat transaksi bank menjadi lebih mudah dan cepat. Karena e-banking dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa nasabah datang langsung ke bank atau ATM. Inti dari E-Banking yaitu meja teller dan Customer Service seolah pindah ke tempat nasabah, sehingga nasabah sendiri yang dapat melakukan transaksinya tanpa harus ke bank atau ATM.<sup>16</sup>

### c. Perkembangan digital banking

Sejarah singkat adanya Digital Banking bisa berkembang pesat pada zaman sekarang. Era baru layanan keuangan ini disebabkan karena krisis ekonomi global dari beberapa tahun yang lalu. Sebagian dikarenakan inovasi layanan melalui adopsi masa teknologi mobile ke digitalisasi uang tunai. Menjadikan bank ritel tradisional yang mendefinisikan model perbankan telah berubah selama dekade. Sehingga bank-bank dituntut untuk meningkatkan langkah mereka dalam adopsi digital.<sup>17</sup>

Digital banking berevolusi ketika adanya internet muncul sejak tahun 1980-an di Amerika Serikat meskipun berbeda dengan sekarang dalam prakteknya.

---

<sup>15</sup> Otoritas Jasa Keuangan RI. *“Pojk Nomor 12/Pojk.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum,”* 1, 2020. [http://www.ojk.go.id/Id/Kanal/Iknb/Regulasi/Lembaga-Keuangan-Mikro/Peraturan-Ojk/Documents/Sal-Pojk Perizinan Final F.pdf](http://www.ojk.go.id/Id/Kanal/Iknb/Regulasi/Lembaga-Keuangan-Mikro/Peraturan-Ojk/Documents/Sal-Pojk%20Perizinan%20Final%20F.pdf).

<sup>16</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2021), hal 65.

<sup>17</sup> Indrika Reski Amalia, *“Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)”* (Skripsi, IAIN Palopo, 2020), hal 61.

Tahun 1994 di Amerika Serikat digital banking semakin dikenal dan mulai menawarkan layanan perbankan melalui situs mereka dimana 100.000 rumah tangga mulai menggunakan rekening bank secara online. Semanjak itu digital banking berkembang pesat di Amerika Serikat, pada tahun 2001 sudah mencapai 20 juta pengguna.<sup>18</sup>

Di Indonesia bank pertama menggunakan digital banking yaitu Bank Internasional (1998).Walaupun BCA pada tahun 2001 yang berani mengoprasikan ebanking secara masif di Indonesia.Setelah itu digital banking mulai menggeser ke smartphone saat peluncuran Iphone.Kemudian secara statistik ditahun 2009 di Amerika Serikat mencapai 54 juta penggunaan digital banking.<sup>19</sup>

Faktor penghambat penggunaan digital banking pada Bank Syariah Indonesia adalah perkembangan bank syariah yang masih mengalami kendala yaitu bank syariah hadir ditengah-tengah perkembangan dan praktik perbankan konvensional yang sudah mengakar dalam kehidupan masyarakat secara luas. Oleh sebab itu masyarakat masih tertarik dengan bank konvensional yang belum jelas kehalalannya. Pengetahuan yang kurang tentang bank syariah juga membuahtambatan pengimplementasian penggunaan digital banking bagi nasabah bank syariah.<sup>20</sup>

Kurangnya sumber daya manusia yang handal membuat kendala dalam memajukan digital banking bank syariah. Hambatan yang kerap dialami

---

<sup>18</sup> Abdullah, "Digital Banking Indonesia," (Skripsi, IAIN Palu, 2023),hal25.

<sup>19</sup>Mutiara Apriza, "Manfaat Penggunaan Digital Banking bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP IPUH" (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2021), hal25.

<sup>20</sup>Febriana, T. "Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intelligence (TW-CI)," Jurnal Binus University, no.1, (2023): 17.

perbankan syariah ketika hendak mengembangkan digital banking ialah terkait investasi terutama membangun infrastruktur. Pasalnya, perbankan syariah memiliki sedikit perbedaan dibandingkan dengan bank konvensional sehingga membutuhkan beberapa kompetensi khusus disamping pemahaman mengenai perbankan secara umum, baik secara akidah maupun muamalah terlebih jika dikaitkan dengan penerapan digitalisasi untuk perbankan syariah.<sup>21</sup>

Pada masa sekarang ini perkembangan teknologi informasi sangat cepat dikenal oleh masyarakat, apalagi sekarang ini juga berada dalam era revolusi 4.0. Era 4.0 merupakan transformasi yang komprehensif yang menyelubungi keseluruhan aspek produksi dari industri lewat peleburan teknologi digital dan internet. Hampir semua industri mulai menerapkan terobosan untuk menghadapi era revolusi 4.0 termasuk industri perbankan.<sup>22</sup>

Adapun dampak dari era revolusi 4.0 pada sektor keuangan yaitu industri perbankan adalah persaingan yang ketat dengan beberapa perusahaan financial Technology atau disebut juga dengan Fintech. Jika industri perbankan tidak bisa mengikuti teknologi terkini, melakukan pembaruan layanan atau service, tidak melakukan kreatif dan inovatif maka industri perbankan akan terjadi gangguan. Salah satu contoh dampaknya adalah layanan perbankan yang fokus pada konsumen atau individu dan usaha kecil. Dimana pemasaran dari perbankan akan terus tergerus atau tertinggal karena perusahaan keuangan berbasis teknologi terus

---

<sup>21</sup> Anggraeni, Y. "Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Kota Surabaya." (Surabaya : perbanas , 2020), hal 3 – 5

<sup>22</sup> Hermawan A, " *Teknologi dan Era* " (Jakarta : Kencana, 2017) hal 6-7.

melakukan trobosan<sup>23</sup>

Industri perbankan menyediakan pelayanan yang terbaik untuk mempermudah konsumen dalam bertransaksi di perusahaan Fintech. Oleh sebab itu industri perbankan menerapkan digital banking yang telah diakui menjadi suatu keharusan dalam perkembangan peradaban manusia saat ini. Serta akan terus berlanjut dimasa-masa yang akan datang dengan intensitas yang makin meningkat. Karena transaksi keuangan memiliki dimensi yang sangat luas dan relevan dengan ruang dan waktu kehidupan manusia diseluruh dunia.<sup>24</sup>

Menurut data dari Bank Indonesia (2016), total transaksi e-money pada tahun 2015 meningkat drastis ke angka 5,2 triliun dari 4,3 triliun pada tahun 2014. Ini menjadi penyebab industri perbankan dituntut untuk melakukan digital agar berhasil dalam persaingan yang sangat ketat guna memenuhi perilaku konsumen yang sudah berubah diarah digital.<sup>25</sup>

#### d. Jenis – jenis digital banking

Jenis-jenis digital banking atau layanan perbankan digital menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah sebagai berikut:

##### 1. Internet banking

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet bank. Internet banking merupakan suatu jenis layanan yang peduli terhadap kepentingan individu maupun perusahaan yang

---

<sup>23</sup>Marliza. "Aplikasi Dan Keunggulan E-Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam." (Skripsi UIN Surabaya : 2021). Hal 12

<sup>24</sup>Zona Ekonomi Islam, "Pengertian Gadai (Rahn)," zonaekonomi.com, diakses 08 Februari 2023 pukul 15.21. <https://zonaeksis.com/pengertian=gadai=rahn/>.

<sup>25</sup>kan Indonesia," kompas, diakses pada tanggal 21 mei 2025, pukul 09.30 <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/transformasi.perbankan.digital.yang.tidak.sekadar.digital.lipstick>, kompas.com

merupakan nasabah dari bank tertentu dan memiliki akses internet. Layanan ini memungkinkan para nasabah mengakses rekening mereka melalui suatu web browser yang terkoneksi ke situs bank. Beban yang harus ditanggung nasabah hanyalah biaya koneksi internet dan fee (bila ada) karena pada umumnya tidak membutuhkan perangkat lunak khusus.<sup>26</sup>

Kemudian untuk memastikan keamanan yang tinggi, maka layanan ini dikembangkan dengan infrastruktur yang mengikuti dan memenuhi standar keamanan informasi global. Saat ini terdapat cukup banyak solusi internet banking di pasar yang dibangun oleh perusahaan-perusahaan perangkat lunak khusus, atau oleh individu-individu di rumah.<sup>27</sup>

Adapun para nasabah akan mendapatkan manfaat-manfaat dengan menggunakan internet banking meliputi: (1) kenyamanan; (2) biaya-biaya yang rendah; (3) penghematan waktu dan pengurangan biaya; (4) keamanan; dan (5) aksesibilitas. Sedangkan kerugian yang ditanggung nasabah adalah berupa tambahan biaya untuk berlangganan koneksi internet.<sup>28</sup>

## 2. Phone Banking

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui telepon dimana nasabah menghubungi contact center bank. Bank telah menyediakan tenaga staf khusus yang akan menjalankan transaksi nasabah atau program otomatis yang

---

<sup>26</sup>Ramilin, PJOK No.12/PJOK.03/2021, diakses 21 Mei 2025 pukul 17.00, <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Bank-Umum/POJK%2012%20-%202003%20-2021.pdf>, OJK.com

<sup>27</sup> Rhamadhany Shyntya, "Pengaruh Fee Based Income Terhadap Earning PER Share (EPS) di Bank BRI Syariah", (Skripsi, Universitas Bandung, Jawa Barat, 2022).hal51.

<sup>28</sup>yah Ibrahim, et.al., "Pengantar Ekonomi Islam (Jakarta: Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah", 2021), 269-270.

dapat berintraksi dengan nasabah untuk menjalankan transaksi nasabah.<sup>29</sup>

Phone banking juga merupakan saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Layanan ini awalnya hanya bersifat informative, yaitu layanan untuk menginformasikan mengenai jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh Customer Service (CS). Namun sekarang berkembang. Layanan ini lebih praktis dibandingkan dengan ATM untuk transaksi non-tunai karena cukup menggunakan telepon/ HP dan dapat dilakukan dimanapun kita berada<sup>30</sup>

Jenis-jenis transaksi yang ada pada phone banking yang dapat dilakukan oleh nasabah, adalah: (1) transfer dana, (2) informasi saldo, (3) mutasi rekening, (4) pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, ponsel listrik, asuransi), (5) pembelian (pulsa isi ulang).<sup>31</sup>

### 3. Mobile banking

Mobile banking yang masih layak dinyatakan sebagai suatu layanan yang relatif baru dalam perbankan elektronik yang disediakan melalui suatu konvensi tentang koneksi terhadap layanan ini. Layanan Mobile banking dijalankan dengan menggunakan telepon genggam atau perangkat lainnya yang dapat bergerak. Akses terhadap basis data bank dilakukan melalui suatu password dan kode rahasia tertentu yang dimiliki nasabah.

---

<sup>29</sup> Ramilin, PJOK No.12/PJOK.03/2021, ojk.com, diakses 21 Mei 2025 pukul 18.00, <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Bank-Umum/POJK%2012%20-%202003%20-2021.pdf>, OJK.com.

<sup>30</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, (Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2021), hal 2331- 269

<sup>31</sup> PJOK No.12/PJOK.03/2021, pojok.co.id, diakses 21 Mei 2025 pukul 18.00, <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Bank-Umum/POJK%2012%20-%202003%20-2021.pdf>. OJK.com

Setiap saat, para nasabah dapat memeriksa saldo mereka dan melakukan penyesuaian antar rekening. Potensi layanan ini sepertinya jauh lebih besar jika dibandingkan dengan layanan yang disediakan melalui akses desktop karena terdapat lebih banyak pengguna telepon seluler dibandingkan pengguna personal computer yang terkoneksi secara online.<sup>32</sup>

Mobile banking dalam penggunaannya sehari-hari dapat pula didefinisikan sebagai suatu alat manajemen yang dapat diakses melalui telepon genggam. Layanan modern ini muncul di pasar sebagai suatu alternatif terhadap layanan electronic banking dan internet banking serta memfasilitas akses terhadap rekening dan operasi perbankan melalui telepon genggam. Mobile banking dapat dengan mudah digunakan ketika nasabah berada di dalam maupun luar negeri, sehingga sering diidentikkan dengan suatu layanan perbankan yang cepat, aman, dan efisien.<sup>33</sup>

Karena mobile banking mampu menawarkan informasi yang terkini mengenai status rekening bank nasabah, di manapun dan kapan pun nasabah berada, sejauh mereka terakses dengan signal. Keuntungan menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI) terdapat pada fitur yang beragam dan biaya yang murah serta pengguna dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja selama ada jaringan internet pada smartphone mereka.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup>Azharsyah Ibrahim, et.al., "Pengantar Ekonomi Islam (Jakarta: Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah ", 2021 ), hal 260 – 270.

<sup>33</sup>Henri. et.al, "Penerapan model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk memahami niat dan perilaku aktual pengguna Go-pay di kota Padang", Journal Eksplorasi Akuntansi, no 4 ( 2020 ), hal 192.

<sup>34</sup> Muhammad Ramaditya dan Retno Wuryaningsih, "Analisis Pengaruh Aplikasi Echannel dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah", Jurnal Akuntansi dan Manajemen, no. 2 (2022), hal 68.

#### 4. SMS banking

SMS Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler dan menggunakan SMS (Short Message Service). Semua produk dan layanan digital banking memberikan keunggulan yang berbeda-beda bagi para nasabah maupun bankbank dalam pengertian kenyamanan, inovasi, aksesibilitas dan kemudahan penggunaan, penghematan waktu dan uang, penurunan biaya transaksi, dukungan hubungan dengan nasabah, peningkatan loyalitas nasabah, perluasan pangsa pasar, dan penurunan ketergantungan terhadap layanan perbankan tradisional dan kantor cabangnya serta respons yang cepat dan akurat terhadap perubahan kebutuhan dan harapan nasabah yang terus berubah.<sup>35</sup>

Sejalan dengan perubahan kebutuhan dan harapan, maka bank tidak hanya perlu melakukan upaya untuk mempertahankan para nasabah saat ini dan mendapatkan nasabah baru, tetapi pada saat yang sama, harus mampu pula meningkatkan profit dan menurunkan biaya, terutama di dalam lingkungan kompetisi yang semakin ketat.

Digital banking seharusnya memungkinkan bank-bank untuk memperbaiki layanan mereka sesuai dengan kebutuhan para nasabahnya melalui minimisasi biaya dengan mengurangi transaksi-transaksi fisik yang dilakukan para nasabah yang bersangkutan di kantor-kantor cabang bank, sehingga mengurangi kesenjangan di antara harapan nasabah dengan layanan yang disediakan oleh bank. Langkah ini diyakini akan mampu memperkuat loyalitas dan kepuasan

---

<sup>35</sup>Muhammad Ramaditya dan Retno Wuryaningsih, “Analisis Pengaruh Aplikasi Echannel dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah”, Jurnal Akuntansi dan Manajemen, no. 2 (2022), hal 57.

nasabah terhadap bank yang akan menciptakan pendapatan dari segmen nasabah yang berbeda<sup>36</sup>

#### e. Reliability

Reliability adalah kemampuan suatu bisnis untuk menjaga konsistensi dan kualitas dalam memberikan produk atau layanan kepada pelanggan. Caranya tentu saja dengan menghindari kegagalan dalam memenuhi janji atau kesalahan dalam proses bisnis. Reliability sendiri juga sering dikenal dengan istilah bisnis handal atau kehandalan bisnis.

Bisnis handal dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten dan membangun kepercayaan yang kuat dengan pelanggan, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya. Hal ini dapat dicapai melalui beberapa upaya seperti penggunaan proses bisnis yang terstandarisasi dan teruji. Kemudian juga penggunaan teknologi tepat, pelatihan karyawan yang baik, pengendalian kualitas ketat, serta komunikasi efektif dengan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya.<sup>37</sup>

#### f. Jenis reliability

##### 1. Produk atau layanan yang konsisten

Sebuah bisnis yang handal harus mampu memberikan produk atau layanan yang konsisten dalam kualitas dan performa. Tidak hanya itu, jenis reliability ini juga ditunjukkan dengan kemampuan bisnis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

---

<sup>36</sup> Krisna Wijaya, et, al, “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention pada Online Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention pada Online Marketplace Menggunakan Model UTAUT ( Studi Kasus : Shopee ),” *Journal Teknologi Informasi*, no. 1 (2020), hal 42.

<sup>37</sup><https://environment-indonesia.com/apa-itu-reliability/> diakses pada tanggal 21 Mei 2025, pada pukul 20.00 wib

dengan baik.

## 2. Ketersediaan bisnis

Ketersediaan produk atau layanan yang baik sangat penting bagi kepuasan pelanggan dan keberhasilan bisnis. Bisnis yang andal harus mampu memenuhi permintaan pelanggan secara konsisten dan tepat waktu.<sup>38</sup>

## 3. Kinerja yang baik

Kinerja yang baik juga merupakan indikator kehandalan bisnis. Bisnis yang mampu memenuhi janji-janji kinerja yang dijanjikan pada pelanggan. Misalnya seperti waktu pengiriman yang tepat, atau tingkat layanan yang tinggi, dapat diandalkan oleh pelanggan.<sup>39</sup>

## 4. Pengalaman pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah indikator kehandalan bisnis yang kuat. Bisnis yang memberikan pengalaman pelanggan yang positif, yang diukur melalui berbagai faktor. Misalnya seperti kecepatan respon, kesesuaian produk atau layanan dengan kebutuhan pelanggan, serta keseluruhan pengalaman pelanggan, dapat diandalkan oleh pelanggan.<sup>40</sup>

## 5. Keamanan

Bisnis yang mampu melindungi data pelanggan dan memastikan keamanan transaksi juga dianggap sebagai bisnis yang handal. Hal ini biasanya ditunjukkan dengan terjaganya privasi pelanggan terkait transaksi yang dilakukan pada bisnis

---

<sup>38</sup> Hari agung yuniarto, “*Analisis sistem reliability dengan pendekatan reliability block diagram*” (jurnal Teknosains ), 2022, hal 35.

<sup>39</sup> Gumar herudiansyah, “*Pengaruh kualitas pelayanan reliability , responsiveness, dan assurance, terhadap kepuasan pasien rumah sakit muhammadiyah*” (jurnal motivasi 2020 ), hal 18.

<sup>40</sup> Fitantina , “*Pengaruh kualitas pelayanan reliability , responsiveness, dan assurance, terhadap kepuasan pelanggan* ” (jurnal motivasi 2020 ), hal 21

terkait.

g. Jenis – jenis produk tabungan syariah

Berbagai produk investasi diperbankan syariah mampu menjawab kebutuhan dari berbagai pihak baik yang masih mengkhawatirkan soal riba (bunga) (Aravik, 2020). Adapun produk yang ditawarkan perbankan syariah berdasarkan kajian model bisnis perbankan syariah Yang di tetapkan oleh Bank Indonesia<sup>41</sup>Adapun produk pendanaan yang di tawarkan oleh perbankan syariah adalah giro syariah, tabungan syariah dan deposito syariah.Produk tersebut menawarkan akad mudharabah dan wadiah pada giro dan tabungan, sedangkan pada deposito menggunakan akad mudharabah.

1) Giro Syariah

Simpanan yang penarikannya menggunakan cek/bilyet giro dan waktu penarikannya dapat dilakukan setiap waktu, sarana perintah pembayaran lainnya, atau menggunakan pemindah bukuan.

2) Tabungan Syariah

Dana yang disimpan di perbankan kemudian untuk penarikannya dapat dilakukan sewaktu waktu tetapi memiliki syarat yang disepakati antara pihak shaibulmaal dan mudharib.<sup>42</sup>

3) Deposito Syariah

Dana yang disimpan di perbankan yang penarikannya tidak dapat

---

<sup>41</sup>Tiara Juliana , “ *Branding Perbankan Syariah Melalui Produk – Produk Pendanaan* “, Jurnal Pemikiran Dan Pengetahuan Perbankan, Vol. 6 No. 1 ( Agustus 2020 ), hal. 70.

<sup>42</sup>Nurul Fatmawati, & Hidayat, M. (2022).”Optimizing the Role of Mobile Android in Improving Service Quality at BPRS Suriyah Cilacap. *Wealth: Journal of Islamic Banking and Finance*”, 1(2), 97–112. <https://doi.org/10.24090/wealth.v1i2.7006>

dilakukan pada setiap saat karena adanya perjanjian jangka waktu antara pihak shaibulmaal dan mudharib<sup>43</sup>

#### 4) Akad

Akad dalam perbankan syariah digunakan dua akad yaitu mudharabah dan wadiah untuk akad digunakan dalam pada giro dan tabungan, sedangkan pada deposito menggunakan akad mudhrabah.

##### a) Mudharabah

Mudharabah memiliki prinsip, pemilik modal dapat berperan sebagai shahibul maal (pemilik modal/dana) dan perbank sebagai mudhorib (pengelola dana). Dilihat dari peran yang diberikan kepada shahibul maal (pemilik modal/dana)mudharabah ada 2 jenis, yang pertama mudharabah mutlaqah atau dapat disebut investasi tidak terikat dimana shahibul maal (pemilik modal/dana) memiliki batasan untuk melakukan pengelolaan dananya seperti usaha tertentu.

Kemudianyang kedua Mudharabah Muqaidah/Muqayyadah atau yang dapat disebut juga investasi terikat shahibul maal (pemilik modal/dana) diberikan kebebasan dalam penggunaannya seperti misal pada proyek tertentu tidak terikat jenis dan waktunya.

---

<sup>43</sup>Tiara Juliana , “ *Branding Perbankan Syariah Melalui Produk – Produk Pendanaan* “, Jurnal Pemikiran Dan Pengetahuan Perbankan, Vol. 6 No. 1 ( Agustus 2020 ), hal.72.

b) Wadiah

Menurut Etimologi al-Wadiah berarti titipan murni (amanah). Wadiah memiliki arti sebuah amanah. Wadiah bermakna amanah karena dijelaskan kan di Al quran dan ering diulang-ulang. Akad wadiah dalam perbankan syariah merupakan hanya titipan.<sup>44</sup>Wadiah bermakna amanah.Wadiah dikatakan bermakna amanah karena Allah menyebut wadiah dengan kata amanah dibeberapa ayat Al-Qur'an.Wadi'ah adalah akad seseorang kepada pihak lain denganmenitipkan suatu barang untuk dijaga secara layak (menurutkebiasaan).

Ada juga yang mengartikan wadiah secara istilah adalah memberikan kekuasaan kepada orang lain untuk menjaga hartanya/ barangnya dengan secara terang-terangan atau dengan isyarat yang semakna dengan itu".Wadiah secara bahasa bermakna meninggalkan atau meletakkan, yaitu meletakkan sesuatu pada orang lain untukdipelihara atau dijaga. Sedangkan secara istilah adalah Memberikan kekuasaan kepada orang lain untuk menjaga hartanya atau barangnya dengan secara terang-terangan atau dengan isyarat yang semakna dengan itu.

Wadi'ah merupakan akad penitipan barang/uang antara pihak yang mempunyai barang/uang dengan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan, keamanan

---

<sup>44</sup>Tiara Juliana , “ *Branding Perbankan Syariah Melalui Produk – Produk Pendanaan* “, Jurnal Pemikiran Dan Pengetahuan Perbankan, Vol. 6 No. 1 ( Agustus 2020 ), hal.72.

serta keutuhan barang dan uang.<sup>45</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Sebagai pertimbangan dan acuan perbandingan antara landasan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, maka penelitian ini menggunakan acuan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya.

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini terdapat pada :

No	Nama Peneliti	Judul / Tahun	Hasil Penelitian
1.	Izma Fazlun Jannah, 2019,(Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar – Raniry Banda Aceh)	Pengaruh Penerapan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh. )	Berdasarkan hasil pengujian dari uji F variabel bebas (Kualitas desain website, kualitas informasi website, accuracy, speed, dan security) terhadap kepuasan nasabah diperoleh $F_{hitung}$ sebesar 44,168 dan $F_{tabel}$ sebesar 1,91 dengan membandingkan antara $F_{hitung}$ dan $F_{tabel}$ maka di dapatkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memberikan kontribusi yang besar terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Maka dapat disimpulkan $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima, yang berarti bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel bebas mempengaruhi kepuasan nasabah BNI Syariah KC Banda Aceh. Berdasarkan hasil uji t (secara parsial) pada variabel Kualitas desain website, diperoleh $t_{hitung}$ sebesar 1,328 dan $t_{tabel}$

<sup>45</sup>Mohammad Lutfi, “ Penerapan Akad Wadiah Di Perbankan Syariah “, Jurnal Madani Syariah, Vol. 3 no. 2, ( Agustus 2020 ), hal. 3.

		<p>sebesar 1,661 dengan membandingkan antara <math>t_{hitung}</math> dan <math>t_{tabel}</math> maka didapatkan <math>t_{hitung} &lt; t_{tabel}</math> dan nilai signifikansi <math>&gt; 0,1</math> maka dapat disimpulkan <math>H_0</math> diterima dan <math>H_a</math> ditolak, yang berarti bahwa variabel Kualitas desain website tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KCBanda Aceh. Berdasarkan hasil uji t (secara parsial) pada variabel Kualitas informasi website diperoleh <math>t_{hitung}</math> sebesar 0,749 dan <math>t_{tabel}</math> sebesar 1,661 dengan membandingkan antara <math>t_{hitung}</math> dan <math>t_{tabel}</math> maka didapatkan <math>t_{hitung} &lt; t_{tabel}</math> dan nilai signifikansi <math>&gt; 0,1</math> maka dapat disimpulkan <math>H_0</math> diterima dan <math>H_a</math> ditolak, yang berarti bahwa variabel Kualitas informasi website tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KC Banda Aceh. Berdasarkan hasil uji t (secara parsial) pada variabel Accuracy diperoleh <math>t_{hitung}</math> sebesar 3,623 dan <math>t_{tabel}</math> sebesar 1,661 dengan membandingkan antara <math>t_{hitung}</math> dan <math>t_{tabel}</math> maka didapatkan <math>t_{hitung} &gt; t_{tabel}</math> dan nilai signifikansi <math>&lt; 0,1</math> maka dapat disimpulkan <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_a</math> diterima, yang berarti bahwa variabel Accuracy berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KC Banda Aceh.</p>
--	--	--

			<p>Berdasarkan hasil uji t (secara parsial) variabel Speed diperoleh <math>t_{hitung}</math> sebesar 4,187 dan <math>t_{tabel}</math> sebesar 1,661 dengan membandingkan antara <math>t_{hitung}</math> dan <math>t_{tabel}</math> maka didapatkan <math>t_{hitung} &gt; t_{tabel}</math> dan nilai signifikansi <math>&lt; 0,1</math> maka dapat disimpulkan <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_a</math> diterima, yang berarti bahwa variabel Speed berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KC Banda Aceh. Berdasarkan hasil uji t (secara parsial) pada variabel Security, diperoleh <math>t_{hitung}</math> sebesar 1,777 dan <math>t_{tabel}</math> sebesar 1,661 dengan membandingkan antara <math>t_{hitung}</math> dan <math>t_{tabel}</math> maka 99 didapatkan <math>t_{hitung} &gt; t_{tabel}</math> dan nilai signifikansi <math>&lt; 0,1</math> maka dapat disimpulkan <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_a</math> diterima, yang berarti bahwa variabel Security berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KC Banda Aceh.<sup>46</sup></p>
2.	Sely Nur Septiana, 2020,( Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Negeri Raden Mas Said Surakarta)	Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Retention pada Bank Syariah Indonesia ( BSI ) KCP Sukoharjo	Berdasarkan hasil penelitian untuk mengetahui pengaruh digital banking, tangibility, assurance, reliability, empathy, dan responsiveness terhadap customer retention di Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo. dapat disimpulkan hasil dari penelitian ini menunjukkan

<sup>46</sup>Izman Fazlun Jannah, Pengaruh Penerapan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh, Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar – Raniry Banda Aceh, 2019

		<p>bahwa digital banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention di Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo. Hal ini dilihat oleh nilai signifikansi 0,000 &lt; 0,05 dengan nilai koefisien 0,244. Kemudian pada <math>t_{hitung} = 4,414 &gt; t_{tabel} = 1,97669</math>. Tangibility tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap customer retention di Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo. Hal ini dilihat oleh nilai signifikansi 0,340 &gt; 0,05 dengan nilai koefisien 0,135. Kemudian pada <math>t_{hitung} = 0,957 &lt; t_{tabel} = 1,97669</math>. Assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention di Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo. Hal ini dilihat oleh nilai signifikansi 0,004 &lt; 0,05 dengan nilai koefisien 0,389. Kemudian pada <math>t_{hitung} = 2,956 &gt; t_{tabel} = 1,97669</math>. Reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention di Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo. Hal ini dilihat oleh nilai signifikansi 0,001 &lt; 0,05 dengan nilai koefisien 0,565. Kemudian pada <math>t_{hitung} = 3,252 &gt; t_{tabel} = 1,97669</math>. Empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention</p>
--	--	---

			<p>diBank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo. Hal ini dilihat oleh nilai signifikansi <math>0,000 &lt; 0,05</math> dengan nilai koefisien 0,641. Kemudian pada <math>t_{hitung} = 5,573 &gt; t_{tabel} = 1,97669</math>. Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention di Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo. Hal ini dilihat oleh nilai signifikansi <math>0,008 &lt; 0,05</math> dengan nilai koefisien (- 0,419). Kemudian pada <math>t_{hitung} = (- 2,703) &gt; t_{tabel} = 1,97669</math>.<sup>47</sup></p>
3.	Hilda Ziradine Syahrani, Ahmad Maulidizen ( 2024 ) Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam.	Pengaruh atribut produk dan kepercayaan terhadap keputusan menabung generasi milenial di bank syariah indonesia di kabupaten purwakarta, indonesia.	<p>Berdasarkan dari hasil penjelasan yang telah dipaparkan pada penelitian yang telah dilakukan terhadap atribut produk dan kepercayaan masyarakat terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Purwakarta, maka dapat disimpulkan bahwa: a. Setelah dilakukan uji secara parsial variabel atribut produk (X1) secara signifikan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Kabupaten Purwakarta untuk menabung di Bank Syariah Indonesia. Sehingga dapat diartikan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban yang mengarahkan kepada kualitas atribut produk yang di tawarkan oleh Bank Syariah Indonesia telah</p>

<sup>47</sup>Sely Nur Septiana ,Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Retention pada Bank Syariah Indonesia ( BSI ) KCP Sukoharjo, Skripsi, 2020

		<p>dijalankan dengan baik.b. Setelah dilakukan uji secara parsial variabel kepercayaan (X2) secara signifikan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Kabupaten Purwakarta untuk menabung di Bank Syariah Indonesia. Sehingga dapat diartikan apabila tingkat kepercayaan tinggi maka terbukti bahwa Bank Syariah Indonesia konsisten dalam menerapkan prinsip syariah dan integritas dalam bentuk sikap yang baik dalam melayani anggota ataupun masyarakat.c. Hasil pengujian uji Fatau uji simultan untuk variabel atribut produk dan kepercayaan diperoleh pengaruh yang signifikan berpengaruh terhadap keputusan menabung masyarakat di Kabupaten Purwakarta untuk menabung di Bank Syariah Indonesia. Maka dapat di artikan bahwa kualitas atribut produk Bank Syariah Indonesia bagus dan konsistensi kepercayaan pada Bank Syariah Indonesia juga baik.d.Variabel kepercayaan dalam penelitian ini memberikan kontribusi lebih dominan dibandingkan dengan variabel atribut menabung terhadap keputusan menabung masyarakat di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Purwakarta. Berlaku untuk masyarakat yang sudah</p>
--	--	--

			menjadi nasabah ataupun yang belum menjadi nasabah <sup>48</sup>
4.	Annastya Ayu Pramesty, 2019 (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta)	Pengaruh Kualitas Layanan Digitalisasi Perbankan Terhadap Retensi Nasabah Bank Syariah Kota Surakarta	Adapun hasil penelitian dan analisis data tentang pengaruh Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Contact terhadap retensi nasabah dalam menggunakan layanan digital bank menyatakan bahwa Efficiency berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap retensi nasabah dalam menggunakan layanan digital bank. Dapat dilihat dari nilai $t < -0,303 < t_{tabel} 1,98498$ atau nilai signifikan sebesar $0,763 > 0,05$ . Reliability berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap retensi nasabah dalam menggunakan layanan digital bank. Dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} -0,350 < t_{tabel} 1,98498$ atau nilai signifikan sebesar $0,727 > 0,05$ . Fulfillment berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap retensi nasabah dalam menggunakan layanan digital bank. Dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} 1,755 < t_{tabel} 1,98498$ atau nilai signifikan sebesar $0,083 > 0,05$ . Privacy berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap retensi nasabah dalam menggunakan

<sup>48</sup> Hilda ziradine Syahrani, dkk “Pengaruh Kualitas Layanan Digitalisasi Perbankan Terhadap Retensi Nasabah Bank Syariah Kota Surakarta”, ( Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam ), 2024.hal 10.

			<p>layanan digital bank. Dapat dilihat dari nilai <math>t_{hitung} 1,221 &lt; t_{tabel} 1,98498</math> atau nilai signifikan sebesar <math>0,225 &gt; 0,05</math>. Responsiveness berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap retensi nasabah dalam menggunakan layanan digital bank. Dapat dilihat dari nilai <math>t_{hitung} 1,696 &lt; t_{tabel} 1,98498</math> atau nilai signifikan sebesar <math>0,093 &gt; 0,05</math>. Contact berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi nasabah dalam menggunakan layanan digital bank. Dapat dilihat dari nilai <math>t_{hitung} 2,570 &lt; t_{tabel} 1,98498</math> atau nilai signifikan sebesar <math>0,012 &gt; 0,05</math>.<sup>49</sup></p>
5.	Nur Kholis Dosen Program Studi Manajemen, STIE Dewantara	Perbankan Dalam Era Baru Digital	<p>Berdasarkan pembahasan diatas dapat dikatakan bahwa perkembangan teknologi memang tak dapat dibendung perkembangannya, dimana perkembangannya tersebut berbanding lurus dengan keinginan manusia sendiri untuk mendapatkan kemudahan di setiap aktivitasnya. Salah satunya aktivitas keuangan, yang kesehariannya bersinggungan langsung dengan layanan perbankan. Layanan perbankan konvensional memang membutuhkan cost yang tinggi, investasi yang cukup besar. Namun dengan berkembangnya teknologi,</p>

			<p>hal itu semuadapat dipangkas dengan FinTech. Awalnya,banyak yang berpersepsi bahwa FinTech akan mengganti posisi bank di duniaperekonomian. Akan tetapi saat ini,kehadiran FinTech belum bisamenggantikan posisi bank, bahkan berjalan berdampingan sehingga kemajuan ekonomidapat dilakukan bersama.<sup>50</sup></p>
6.	Husni Shabri, 2021, (Skripsi, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)	Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah	<p>Transformasi digital perbankan syariah merupakan suatu keniscayaan karena perkembangan tekonolgi sudah semakin pesat. Proses transformasi digitalperbankan syariah dipercepat denganadanya pandemic covid-19 yang telah banyak membatasi kegiatan secaralangsung. Inovasi produk dan layanan banksyariah berbasis digital terus dilakukanmengikuti laju perkembangan kemajuanteknologi dalam rangka memenuhikebutuhan nasabah dan masyarakat secaraumum. Saat ini bank syariah sudah mampumenyediakan berbagai produk digital danlayanan digital seperti layanan mobilebanking, internet banking, SMS bankingdan phone banking, yang mudah, nyamanan aman digunakan. Sedangkan bankdigital baru ada satu</p>

---

<sup>50</sup>Nur Kholis, Perbankan Dalam Era Baru Digital, 2020

			bank digital syariah yaitu Bank Aladin Syariah. <sup>51</sup>
--	--	--	---

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti adalah :

- a. Persamaan antara penelitian Izma Fazlun Jannah dengan penelitian peneliti adalah sama - sama meneliti tentang pengaruh digital terhadap sistem yang ada di perbankan, dan sama – sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu terdapat pada focus penelitian yang Dimana Izma Fazlun terfokus pada kepuasan nasabah, sedangkan peneliti berfokus pada produk tabungan, dan perbedaan lain yaitu terdapat pada lokasi penelitian. Lokasi penelitian terdahulu berada di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.
- b. Persamaan antara penelitian Sely Nur Septiana dengan penelitian peneliti adalah sama – sama meneliti tentang digital banking, dan sama sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu terdapat pada focus penelitian yang Dimana Sely Nur Septiana terfokus pada customer retention ( kemampuan Perusahaan untuk membuat nasabah kembali menggunakan layanan Perusahaan tersebut ). Perbedaan lain yaitu terdapat pada lokasi meneliti, yaitu lokasi penelitian terdahulu berada di Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo,
- c. Persamaan antara penelitian Ima Maulidya dengan peneliti adalah sama – sama meneliti tentang Digital Banking, dan sama sama menggunakan

---

<sup>51</sup>Husni Shabri, Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah, Skripsi, 2021

jenis penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu terdapat pada focus penelitian, yang dimana peneliti terdahulu focus pada dampak terhadap nasabah, sedangkan peneliti terfokus pada dampak digital terhadap tabungan. Perbedaan lainnya terdapat juga pada lokasi penelitian, yang Dimana peneliti terdahulu memilih lokasi penelitian di BSI KCP Pasuruan Sudirman I.

- d. Persamaan antara penelitian Annastya Ayu Pramesty dengan peneliti adalah sama – sama meneliti tentang digitalisasi terhadap perbankan, dan sama – sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif .sedangkan perbedaannya yaitu terdapat pada focus penelitian, yang dimana peneliti terdahulu terfokus mengenai customer retention atas pengimplementasian digital banking. Dan perbedaan lain terdapat pada lokasi penelitian, yang Dimana peneliti terdahulu memilih lokasi di BSI Kota Surakarta.
- e. Persamaan antara peneliti Nur Kholis dengan penelitian peneliti adalah sama – sama meneliti perkembangan perbankan dalam era baru digital. Dan perbedaan yang terdapat pada penelitian terdahulu yaitu, peneliti terdahulu meneliti seluruh perkembangan perbankan dalam era digital dengan cakupan yang besar ( keseluruhan ), sedangkan peneliti hanya terfokus pada dampak terhadap tabungan saja.
- f. Persamaan antara Husni Shabri dengan penelitian peneliti adalah sama – sama meneliti Digital dalam perbankan. Tetapi perbedaan terdapat pada penelitian terdahulu yang memiliki cakupan yang lebih besar dibanding

dengan peneliti,yang Dimana peneliti terdahulu meneliti keseluruhan tranformasi digital pada industry perbankan syariah, sedangkan peneliti hanya terfokus pada dampak digital terhadap perkembangan tabungan.

Penelitian ini didasarkan pada teoridifusi inovasi atau ( diffusion of innovation theory – Rogers 1962 ) yang menjelaskan bahwa : teori ini menekankan bagaimana inovasi ( dalam hal ini : transformasi digital ) diadopsi oleh suatu organisasi atau masyarakat.

### **C. Kerangka Pikir**

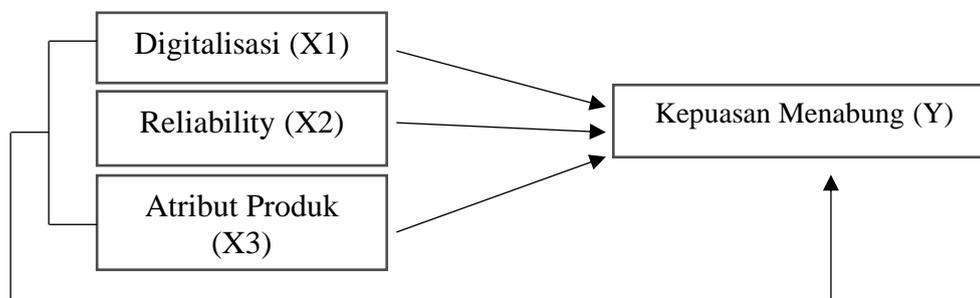
Digital bankingg menjadi isu penting dalam industry perbankan syariah saat ini. Disrupsi digital telah mengubah cara orang melakukan bisnis dan bertransaksi. Nasabah lebih menyukai kelancaran dan kenyamanan produk dan layanan, menerima informasi tentang produk dan layanan secara efektif melalui smartphone.<sup>52</sup>

Adapun kerangka pikir disini ialah membahas mengenai bagaimana alur logika berjalannya variable dalam sebuah penelitian.

---

<sup>52</sup>Shabri Husni, “*Jurnal El – Kahfi*”,Journal Of Islamic Economics,Vol.3 No.2 ( 2020 ),hal. 1.

**Gambar II.1 Kerangka Pikir**



Ket :

Y :Kepuasan Menabung( Variabel Dependen )

$X_1$  : Digitalisasi ( Variabel Independen )

$X_2$  : Reliability(Variabel Independen )

$X_3$  : Atribut Produk( Variabel Independen )

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis Penelitian merupakan kesimpulan sementara ( pernyataan ) yang harus dibuktikan kebenarannya, hasil penelitian bisa salah bisa juga betul. Salah atau betul bukan menjadi suatu persoalan yang mendasar tetapi yang paling penting adalah alasan dari pembuktian tersebut, mengapa betul atau mengapa salah.<sup>53</sup>

$H_{o1}$ :Digitalisasi tidak berpengaruh terhadap pengembangan kepuasan menabung .

$H_{a1}$ :Terdapat pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan menabung.

$H_{o2}$ : Reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan menabung.

---

<sup>53</sup> Lisa Julia Sari Nasution, “ Pengaruh Penjualan dan Harga Pokok Penjualan terhadap Laba Kotor pada PT. Aneka Tambang TBK “, ( Sidimpuan, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, 2018), hal. 51.

$H_{a2}$  : Terdapat pengaruh reliability terhadap kepuasan menabung.

$H_{o3}$  : Atribut produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan menabung .

$H_{a3}$  : Terdapat pengaruh atribut produk terhadap kepuasan menabung.

$H_{o4}$  : Digitalisasi, reliability, dan atribut produk tidak berpengaruh terhadap  
kepuasan menabung.

$H_{a4}$  : Terdapat pengaruh teknologi, data analitik, sumber daya manusia  
terhadap kepuasan menabung.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi Bank Sumut Syariah Padangsidempuan yang beralamatkan di JL. Merdeka 12, Kecamatan, Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, Sumatra Utara 2271. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Januari 2025.

#### **B. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, yakni menggunakan data berupa angka – angka dan analisis statistik. Penelitian kuantitatif memerlukan adanya hipotesis dan pengujian untuk menentukan tahapan selanjutnya dengan menentukan teknis analisis dan uji statistik yang digunakan<sup>54</sup>

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan unit analisis yang ciri cirinya akan diduga.<sup>55</sup>Populasi juga diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan kereteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan selanjutnya ditarik kesimpulannya.<sup>56</sup>Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah – nasabah Bank Sumut Syariah yang menggunakan layanan tabungan. Dan data

---

<sup>54</sup>Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*”, ( Bandung : Alfabeta, 2012 ), hal. 12.

<sup>55</sup>Nur Ahmadi, “*Metode Penelitian Ekonomi* “ , hal. 33.

<sup>56</sup>Laylan Syafina, “*Metodologi Penelitian Akuntansi : Pendekatan Kuantitatif*“, hal. 43.

pengguna tabungan di Bank Sumut Syariah per januari 2024 yaitu sebanyak **32.120 pengguna**.

## 2.Sampel

Sampel adalah Sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi, sampel memiliki karakteristik yang mirip dengan populasi sehingga dapat mewakili populasi.<sup>57</sup>Tidak semua data dan informasi perlu diolah karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan finansial, sehingga hanya perlu menggunakan sampel dari populasi untuk mewakilinya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persentase kelonggaran ketidak terikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan, sebanyak 10 %. Dari rumus tersebut, maka jumlah sampel yang di ambil dalam penelitian ini dengan data yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{32,120}{1+32,120(10\%)^2}$$

$$n = \frac{32,120}{1+32,120 (0.01)}$$

---

<sup>57</sup>Sugiyono, “ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* “, ( Bandung : Alfabeta 2016 ), hal. 28.

$$n = \frac{32,120}{322.2}$$

$$n = 99,6896337678(100).$$

Jadi, jumlah responden yang akan diteliti yaitu sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Probability Sampling.

#### **D.Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, yang dikumpulkan mencapai tujuan penelitian. Adapun pengertian data primer dan data sekunder adalah sebagai berikut :

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan atau objek penelitian. Informan ditentukan sesuai dengan masalah penelitian. Data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui hasil wawancara, pengisian kuisioner, dan observasi yang dapat dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan dari penyebaran kuesioner secara tatap muka.<sup>58</sup>

##### 2. Data Sekunder

Selain menggunakan data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber lain, biasanya didapatkan dari berbagai jenis publikasi untuk mendukung data primer. Data sekunder dalam penelitian ini dapat diperoleh dari

---

<sup>58</sup> Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. "Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif", 2023.

sumber Pustaka seperti buku, dokumen – dokumen pihak terkait, maupun sumber dari media lain yang dapat menunjang kelengkapan data penelitian agar penelitian ini dapat berjalan akurat dan sesuai dengan kenyataannya.<sup>59</sup>

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dan instrument pengumpulan data merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan menjadi sistematis dan dipermudah oleh nya.<sup>60</sup>

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Kuesioner**

Menurut Sugiyono dalam bukunya Metodologi Penelitian Bisnis, “ Kuesioner adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab”. Kuesioner dapat didistribusikan melalui berbagai cara, dan lembaran kuesioner disampaikan secara langsung oleh peneliti.<sup>61</sup>

Dalam penelitian ini digunakan pengumpulan data dengan kuesioner kepada nasabah Bank Sumut Syariah Padangsidempuan yang menggunakan layanan tabungan sebagai responden yang akan menjawab semua item pertanyaan.

---

<sup>59</sup>Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. “Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif”, 2023.

<sup>60</sup> Rukiah and Others, “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah”, Dalam Jurnal Masharif Al – Syariah, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 7, 2022, hal. 375

<sup>61</sup>Sugiyono, “ Statistik Untuk Penelitian “, ( Bandung : Alfabeta, 2006 ), hal 18.

**Tabel III.1 Pengukuran Skala Likert**

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
Nilai Positif	5	4	3	2	1
Nilai Negatif	1	2	3	4	5

Ket:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**Tabel III.2 Kisi – Kisi Angket**

No	Variabel	Indikator	Kisi – Kisi
1.	Kepuasan Menabung ( Y )	1. Kepuasan terhadap kemudahan transaksi 2. Kemudahan terhadap keamanan 3. Kepuasan terhadap kualitas layanan	1,2 3,4 5,6
2.	Digitalisasi ( X1 )	1. Konektivitas 2. Keamanan 3. Efisiensi 4. Produktivitas	7,8 9,10 11,12 13,14
3.	Reliability ( X2 )	1. Konsistensi pelayanan 2. Ketepatan waktu dalam proses transaksi 3. Kesesuaian informasi 4. Kemampuan menyelesaikan masalah nasabah	15,16 17,18 19,20 21,22
4.	Atribut produk	1. Kemudahan fitur	23,24

	( X3 )	2. Kesesuaian produk dengan syarah	25,26 27,28
		3. Variasi pilihan produk tabungan	

## 2. Survei

Teknik dengan menggunakan kepustakaan guna memperoleh bahan – bahan, informasi yang relevan, dibaca dan dikaji kemudian dikumpulkan teori – teori yang ada di dalam literatur. Sehingga dapat diolah dengan begitu peneliti dengan mudah menemukan apa yang diperlukan.

## F. Metode Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan sebelum kuesioner disebarkan kepada objek penelitian untuk mengukur tingkat keakuratan sebuah instrument penelitian. Adapun metode yang digunakan pada uji validitas ini menggunakan pearson correlation, dimana valid jika nilai signifikan  $< \alpha$  ( 0,10 ).

### 2. Uji Reliabilitas

Suatu Kuesioner dikatakan reliabel atau benar jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penilotan ini, metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuisisioner adalah dengan rumus *alpha crombach* dimana dikatakan reliabel jika *alpha crombach*  $> 0,60$ <sup>61</sup>

## G. Teknik Analisis data

Teknik analisis data adalah cara menganalisis data penelitian, termasuk alat – alat statistic yang berkaitan untuk dipakai dalam penelitian. Setelah data

terhimpun dari hasil pengumpulan data terhimpun dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan pengolahan data atau analisis data<sup>62</sup>

#### 1. Uji Asumsi Klasik

##### a) Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residu terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residu yang terdistribusi normal. Dalam penelitian ini perhitungan uji Normalitas dengan bantuan program SPSS for windows dengan kriteria jika  $>0,05$  maka hubungan antara X dan Y dinyatakan normal. Namun jika  $< 0,05$  maka hubungan tersebut dinyatakan tidak normal pada uji statistik kolmogorov-Smirnov. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing – masing variabel tetapi pada nilai residualnya<sup>63</sup>

##### b) Uji Multikolerianitas

Uji Multikolerianitas adalah analisis yang mengharuskan adanya hubungan fungsional antara X dan Y, pada populasi yang linear. Dalam penelitian ini perhitungan uji linearitas dengan bantuan program SPSS for windows dengan kriteria jika nilai VIF harus  $< 10$ , nilai tolerance harus  $>0,1$ , maka tidak terjadi gejala multikolerianitas.

##### c) Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas, yaitu adanya

---

<sup>62</sup>Juliansyah Noor, " *Metodologi Penelitian*" ( Jakarta : Kencana, 2013 ), hal.163.

<sup>63</sup>Ansofino,dkk,"*Buku Ajar Ekonometrika*" ( Yogyakarta,2016),hal.94.

ketidaksamaan variance dan residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak yang tidak terjadi heterokedastisitas dengan kepuasan pelanggan, yaitu :

- 1) Signifikan  $> 0,05$  artinya data tidak terkena heterokedastisitas.
- 2) Signifikan  $< 0,05$  artinya data terkena heterokedastisitas

Dengan menggunakan metode Glejser.

## 2. Uji Regresi Linear Berganda

Analisi regresi linear berganda merupakan analisis yang dilakukan terhadap satu variabel terikat dan dua atau lebih variabel bebas. Persamaan yang dihasilkan dalam bentuk  $\hat{y}$  ( $y$  topi) digunakan untuk menyatakan bahwa data yang diperoleh dari persamaan regresi adalah data prediksi.<sup>64</sup>

Bentuk umum persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen

A : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : Koefisien regresi

$X_1, X_2, X_n$  : Variable bebas

E : error

Sedangkan bentuk persamaan regresi linear berganda akan saya

---

<sup>64</sup>Ahmad 2020 Efendi, *Analisis Regresi Teori dan Aplikasi dengan R* (UniversitasBrawijaya press, t.t.)

sesuaikan dengan judul variabel skripsi saya yaitu:

$$KP = \alpha + \beta_1 D + \beta_2 R + \beta_3 AP + e \dots \dots \dots (3.2)$$

Keterangan :

- $\alpha$  : Konstanta
- KP : Kepuasan Menabung
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : Koefisien
- D : Digitalisasi
- R : Reliability
- AP : Atribut Produk
- e : error

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Simultan ( F )

Uji F berguna menguji pengaruh variabel independen ( X ) secara simultan ( Bersama – sama ) terhadap variabel dependen ( Y ). Dengan kriteria pengujian, yakni :

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### b. Uji Parsial ( t )

Uji t digunakan untuk menguji hubungan regresi secara parsial. Pengujian ini dilakukan untuk mengukur tingkat signifikan setiap variabel bebas terhadap variabel terikatnya dalam model regresi.

- 1) Jika  $T_{hitung} < T_{table}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel

dependen.

2) Jika  $T_{hitung} > T_{table}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya ada pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen.

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi adalah kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antar variabel. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, semakin angka mendekati satu maka semakin baik garis regresi karena mampu menjelaskan data aktualnya, sebaliknya semakin angka mendekati nol maka kita mempunyai garis regresi yang kurang baik.<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup>Zulfikar, “*Statistika Pengantar pasar Modal dan Pendekatan*”( Yogyakarta 2016 ),hal.168.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran dan Objek Penelitian.**

##### **1. Sejarah PT. Bank Sumut Syariah Kota Padangsidimpuan.**

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 4 November 1961 dengan Akte Notaris Rusli No. 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan UU No.13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai Perda Tk.I Sumatera Utara No. 5/1965, dengan modal dan saham yang dimiliki Pemda Tk. I dan Pemda Tk. II Sumatera Utara.

Bank SUMUT sigap dalam melihat peluang pasar Perbankan Syari'ah. Kebijakan dan gagasan untuk mendirikan Unit Usaha Syariah didasari tingginya minat masyarakat di Sumatera Utara untuk mendapatkan layanan berbasis syariah dan telah berkembang cukup lama dikalangan Bank Sumut.

Terutama sejak dikeluarkannya UU No. Tahun 1998 yang memberi peluang bagi Bank Konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah. Selain Bank Umum yang membuka Divisi Usaha Syariah Bank Konvensional seperti Bank Sumut juga berperan didalamnya untuk membuka Unit/Divisi Usaha Syariah. Sesuai Surat Bank Indonesia Medan pada tanggal 18 Oktober 2004 Bank SUMUT melebarkan sayapnya dengan membuka Unit Usaha Syariah. Berdasarkan Surat Keputusan Direksi PT. Bank SUMUT No. 364/DIR/DPP-PP/SK/2004 dan Surat

Keputusan Direksi PT. Bank SUMUT No. 56365/DIR/DPP-PP/2004 tanggal 28 Oktober 2004 Bank SUMUT Cabang Medan dan Cabang Syariah Padangsidimpuan resmi dioperasikan.<sup>66</sup>

## 2. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah

### a. Visi

Menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.<sup>67</sup>

### b. Misi

Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip compliance. Meningkatkan posisi Bank Sumut melalui prinsip layanan perbankan syariah yang aman, adil dan saling menguntungkan serta dikelola secara profesional dan Amanah.<sup>68</sup>

## B. Analisis Hasil Penelitian

Analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis data-data yang telah dideskripsikan dari data sebelumnya berdasarkan instrumen penelitian yang sudah divalidkan dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Data yang dianalisis dimulai dari asumsi-asumsi yang digunakan untuk statistik dengan

---

<sup>66</sup><http://www.banksumut.com/profil.php>, tanggal 12 maret 2025, pukul 15.00

<sup>67</sup><https://www.banksumut.co.id/visi-dan-misi>. Diakses pada tanggal 12 maret 2025, pukul 15.00 wib

<sup>68</sup><https://www.banksumut.co.id/visi-dan-misi>, diakses pada tanggal 12 maret 2025, pukul 15.20 wib

melakukan pengujian hipotesis untuk pengambilan keputusan yang dirangkum dalam uji dibawah ini.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner.

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen atau item-item pernyataan berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid) dan sebaliknya. Hasil uji validitas kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

#### a. Uji Validitas Digitalisasi( X1 )

**Tabel VI.1 Uji Validitas Digitalisasi (X1)**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
D1	0,975	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$ (100-2) = 98 pada taraf signifikan 10% diperoleh dari $r_{tabel} = 0,2656$	Valid
D2	0,975		Valid
D3	0,965		Valid
D4	0,932		Valid
D5	0,948		Valid
D6	0,934		Valid
D7	0,966		Valid
D8	0,958		Valid

Sumber: Data Diolah Dari spss26

Berdasarkan hasil uji validitas variabel digitalisasi pada tabel IV.1 menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$  . Hal tersebut menunjukkan pernyataan 1 sampai 8 dinyatakan valid.

## b. Uji Validitas Reliability ( X2 )

Tabel VI.2 Uji Validitas Reliability (X2)

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
R1	0,957	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$ (100-2) = 98 pada taraf signifikan 10% diperoleh dari $r_{tabel} = 0,2656$	Valid
R2	0,949		Valid
R3	0,952		Valid
R4	0,949		Valid
R5	0,977		Valid
R6	0,963		Valid
R7	0,962		Valid
R8	0,941		Valid

Sumber: Data Diolah Dari spss26

Berdasarkan hasil uji validitas variabel reliability pada tabel IV.2 menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$  . Hal tersebut menunjukkan pernyataan 1 sampai 8 dinyatakan valid.

## c. Uji Validitas Atribut Produk( X3 )

Tabel VI.3 Uji Validitas Atribut Produk(X3)

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
AP1	0,989	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$ (100-2) = 98 pada taraf signifikan 10%	Valid
AP2	0,972		Valid
AP3	0,981		Valid

AP4	0,960	diperoleh dari $r_{tabel}=0,2656$	Valid
AP5	0,959		Valid
AP6	0,963		Valid

Sumber: Data Diolah Dari spss26

Berdasarkan hasil uji validitas variabel atribut produk pada tabel IV.3 menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Hal tersebut menunjukkan pernyataan 1 sampai 8 dinyatakan valid.

d. Uji Validitas Variabel Kepuasan Menabung ( Y )

**Tabel VI.4 Uji Validitas Kepuasan Menabung(Y)**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
KM1	0,939	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$ (100-2) = 98 pada taraf signifikan 10% diperoleh dari $r_{tabel}=0,2656$	Valid
KM2	0,910		Valid
KM3	0,965		Valid
KM4	0,962		Valid
KM5	0,960		Valid
KM6	0,959		Valid

Sumber: Data Diolah Dari spss26

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kepuasan menabung pada tabel IV.4 menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Hal tersebut menunjukkan pernyataan 1 sampai 8 dinyatakan valid.

## 2. Uji Reabilitas

Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan statistik Cronbach Alpha Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha 0,60, jika reliabilitas kurang dari 0,60 adalah kurang baik dan sebaliknya. Uji reabilitas dari variabel teknologi, data analitik, sumber daya manusia, pengembangan layanan penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>	<b>Keterangan</b>
Digitalisasi	0,987	8	Reliabel
Reliability	0,986	8	Reliabel
Atribut Produk	0,988	6	Reliabel
Kepuasan Menabung	0,977	6	Reliabel

*Sumber: Data Diolah Dari Spss26*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel IV.5 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,60. Sebagaimana yang dijelaskan di atas maka dilihat kesimpulan instrumen masing-masing variabel dinyatakan reliabel.

## 3. Uji Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang data-data penelitian seperti, mean, median, standar deviasi, modus, dan lain-

lain. Masing-masing variabel yaitu Digitalisasi (X1), Reliability (X2), Atribut produk(X3) dan Kepuasan menabung(Y). Hasil uji statistik deskriptif penelitian dapat dilihat pada tabel IV.7 sebagai berikut:

**Tabel IV.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.D	100	8	40	30.93	8.463
X2.R	100	8	40	31.12	7.993
X3.AP	100	6	30	23.29	6.393
Y.KM	100	6	30	23.44	5.847
Valid N (listwise)	100				

*Sumber: Data diolah dari SPSS26*

Berdasarkan hasil uji deskriptif diatas, dapat kita gambarkan distribusi data yang didapatkan oleh peneliti adalah:

- a. Variabel Digitalisasi (X1), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum sebesar 8 sedangkan nilai maksimum sebesar 40 dan rata-rata teknologi 30,93, standar deviasi data teknologi sebesar 8,463
- b. Variabel Reliability (X2), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum sebesar 8 sedangkan nilai maksimum sebesar 40 dan rata-rata harga 31,12, standar deviasi data harga sebesar 7.993.
- c. Variabel Atribut Produk(X3), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum sebesar 6 sedangkan nilai maksimum sebesar 30

dan rata-rata kualitas produk 23,29 , standar deviasi data kualitas produk sebesar 6.393

- d. Variabel Kepuasan Menabung (Y), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum sebesar 6 sedangkan nilai maksimum sebesar 30 dan rata-rata kualitas produk 23,44 , standar deviasi data kualitas produk sebesar 5.84.

#### 4. Uji Normalitas

**Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas**

One-SampleKolmogorov-SmirnovTest		
		Unstandardized Residual
N		100
NormalParameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std.Deviation	2.09314225
MostExtremeDifferences	Absolute	.270
	Positive	.242
	Negative	-.270
TestStatistic		.270
Asymp.Sig.(2-tailed)		.200 <sup>c</sup>
a.TestdistributionisNormal.		
b.Calculatedfromdata.		
c.LillieforsSignificanceCorrection.		

Sumber:Data diolahdari SPSS26

Berdasarkan hasil uji pada tabel IV.6 diperoleh kesimpulan bahwa nilai signifikan adalah 0,200 dan lebih besar dari 0,05 Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov test.

## 5. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikoleniaritas

Hasil uji multikolinearitas untuk variabel digitalisasi, reliability, atribut produk, terhadap kepuasan menabung adalah sebagai berikut :

**Tabel IV.7 Hasil Uji Multikoleniaritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Digitalisasi	.338	2.199
	Reliability	.273	3.779
	Atribut Produk	.189	5.830
a. Dependent Variable: Kepuasan Menabung			

Sumber: Data diolah dari SPSS26

Berdasarkan nilai VIF dari variabel digitalisasi( X1 ) sebesar 2.199, variabel data reliability ( X2 ) sebesar 3.779, variabel atribut produk ( X3 ) sebesar 5.830. Nilai tersebut dapat diartikan dalam batas toleransi yang telah ditentukan dimana semua variabel nilai VIF nya lebih kecil dari 10. Sedangkan nilai tolerance variabel digitalisasi sebesar 0,338, variabel reliability 0,273, dan variabel atribut produk 0,189 lebih besar

dari 0,01, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi penelitian ini.

b. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel IV.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.532	.738		3.433	.001
	Digitalisasi	.075	.109	.352	.690	.492
	Reliability	-.114	.084	-.502	-1.357	.178
	Atribut Produk	-.012	.097	-.043	-.125	.901
a. Dependent Variable: ABRESID						

Sumber: Data Diolah Dari spss26

Berdasarkan dari uji heteroskedastisitas pada tabel IV.8 menggunakan metode Glejser dijelaskan bahwa signifikansi variabel digitalisasi sebesar 0,492, nilai signifikansi variabel reliability 0,178, nilai signifikansi variabel atribut produk 0,901. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing masing dari variabel digitalisasi, reliability, atribut produk lebih besar dari 0,05 sehingga tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

6. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis yang dilakukan terhadap satu variabel terikat dan dua atau lebih variabel bebas. Persamaan

yang dihasilkan dalam bentuk  $\hat{y}$  ( $y$  topi) digunakan untuk menyatakan bahwa data yang diperoleh dari persamaan regresi adalah data prediksi. Berikut merupakan hasil uji analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**TabelIV.9 Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.337	.871		2.683	.015
	Digitalisasi	.832	.129	.228	3.661	.000
	Reliability	.561	.279	.158	2.113	.049
	Atribut Produk	.766	.115	.605	7.114	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Menabung

Sumber: Data Diolah Dari spss26

Berdasarkan pada tabel IV.9 diatas dapat dilihat hasilregresi linear berganda antara variabel digitalisasi, reliability , dan atribut produk terhadap kepausan menabungmaka persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$PL = 2,337 + 0,832 T + 0,561 DA + 0,766SDM + e$$

Penjelasan dari persamaan diatas adalah:

1. Nilai Konstanta (a) sebesar 2,337 artinya apabilavariabel digitalisasi, reliability, atribut produkdianggap konstanta atau nilainya 0, maka peningkatan kepuasan menabungsebesar 2,337 satuan.
2. Nilai koefisien regresi variabel digitalisasi( $b_1$ )sebesar 0,832artinya apabila digitalisasi meningkat 1 satuan maka kepuasan menabung

sebesar 0,83%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara digitalisasi dengan kepuasan menabung.

3. Nilai koefisien regresi variabel reliability ( $b_2$ ) sebesar 0,56% artinya apabila reliability meningkat 1 satuan maka kepuasan menabung meningkat sebesar 0,56%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara reliability dengan kepuasan menabung.
4. Nilai koefisien regresi variabel atribut produk ( $b_3$ ) sebesar 0,76% artinya apabila atribut produk meningkat 1 satuan maka kepuasan menabung meningkat sebesar 0,76% satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara atribut produk dengan kepuasan menabung.

## 7. Uji Hipotesis

### a. Uji Simultan ( F )

Uji F dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan antara variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti variabel X, dan X secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Y dan sebaliknya. Adapun hasil uji F sebagai berikut:

**Tabel IV.10 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2950.897	3	983.632	217.706	.000 <sup>b</sup>
	Residual	433.743	96	4.518		
	Total	3384.640	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan menabung						
b. Predictors: (Constant), Digitalisasi, Reliability, Atribut produk.						

sumber: Data Diolah Dari spss26

Berdasarkan data tabel IV.10, dengan kriteria  $f_{hitung} > f_{tabel}$  diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar 217.706  $> f_{tabel}$  2,70 ( $df_1 = k-1$ ) atau  $4-1 = 3$  ( $df_2 = n - k - 1$ ) atau  $100 - 4 - 1 = 96$  sehingga secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) yaitu digitalisasi ( $X_1$ ), reliability ( $X_2$ ), atribut produk ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat kepuasan menabung (Y).

#### b. Uji Parsial (t)

Pengujian secara parsial disebut dengan uji t dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$  pengujian hipotesis. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) dan sebaliknya.

Adapun hasil uji t sebagai berikut:

**Tabel IV.11 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.337	.871		2.683	.015

	Digitalisasi	.832	.129	.228	3.661	.000
	Reliability	.561	.279	.158	2.113	.049
	Atribut Produk	.766	.115	.605	7.114	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan menabung						

Sumber: Data Diolah Dari spss26

Berdasarkan hasil uji diperoleh menggunakan rumus  $df = n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$  dengan menggunakan nilai signifikansi  $10\% : 2 = 5\%$  yang diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,98498.

1. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  variabel digitalisasi sebesar  $3.661 > t_{tabel}$  1,984, maka dapat disimpulkan bahwa variabel digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menabung, maka  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{o1}$  ditolak.
2. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  variabel reliability 2.113  $> t_{tabel}$  1,984, maka dapat disimpulkan bahwa variabel reliability terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menabung, maka  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{o2}$  ditolak.
3. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  variabel atribut produk sebesar  $7.114 > t_{tabel}$  1,984, maka dapat disimpulkan bahwa variabel atribut produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menabung. maka dapat disimpulkan bahwa variabel atribut produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan menabung, maka  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{o3}$  ditolak.

c. Koefisien determinan ( $R^2$ )**Tabel IV.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.938 <sup>a</sup>	.875	.878	1.580
a. Predictors: (Constant), Digitalisasi, Reliability, Atribut Produk.				
b. Dependent Variable: ABRESID				

Sumber: Data Diolah Dari spss26

Berdasarkan hasil uji tabel IV.12 regresi koefisien determinasi model summary pada tabel diatas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*Adjust R square*) yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 87,8% hal ini menunjukkan arti bahwa variabel digitalisasi, reliability, dan atribut produk Sisanya sebesar 12,2 % dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diikut sertakan dalam penelitian ini.

### C. Pembahasan hasil penelitian

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Transformasi Digital Dalam Pengembangan Layanan Tabungan Pada Bank Sumut Syariah Kota Padangsidimpuan”. Data diolah dengan menggunakan bantuan SPSS Versi 26. Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis yang dilakukan dengan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f), maka diperoleh hasil yaitu:

1. Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} 3.661 > t_{tabel} 1,984$ , maka variabel Digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan menabung pada Bank Sumut Syariah Padangsidempuan, maka  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{o1}$  ditolak.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian oleh Sely Nur Septiana menunjukkan hasil yang sama, digitalisasi (digital banking) berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention dalam menggunakan layanan digital bank. Dapat dilihat dari nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan nilai koefisien  $0,244$ .  $t_{hitung} 4,414 > t_{tabel} 1,97669$ .

2. Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} 2,113 > t_{tabel} 1,984$ , maka variabel reliability terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menabung pada Bank Sumut Syariah Padangsidempuan, maka  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{o2}$  ditolak. Penelitian ini sesuai dengan penelitian oleh Sely Nur Septiana menunjukkan hasil yang sama, reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention. Dapat dilihat dari nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  dengan nilai koefisien  $0,565$ . Kemudian pada  $t_{hitung} 3,252 > t_{tabel} 1,97669$ .
3. Berdasarkan uji t dilihat bahwa  $t_{hitung} 7,114 > t_{tabel} 1,984$ , maka variabel atribut produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menabung pada Bank Sumut Syariah Padangsidempuan. maka dapat disimpulkan bahwa variabel atribut produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menabung, maka  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{o3}$  ditolak. Penelitian ini sesuai dengan penelitian oleh Hilda Ziradine Syahriani yang menyatakan bahwa Setelah dilakukan uji secara parsial variabel atribut produk (X1) secara signifikan berpengaruh terhadap

keputusan masyarakat Kabupaten Purwakarta untuk menabung di Bank Syariah Indonesia. Sehingga dapat diartikan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban yang mengarahkan kepada kualitas atribut produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia telah dijalankan dengan baik.

4. Pada variabel digitalisasi, reliability dan atribut produk secara simultan terhadap kepuasan menabung di Bank Sumut Syariah Padangsidempuan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai nilai  $f_{hitung}$  sebesar 217.706  $> F_{tabel 2,70}$  (  $df 1 = k-1$ ) atau  $4-1 = 3$  (  $df 2 = n - k - 1$  ) atau  $100 - 4 - 1 = 96$  sehingga secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (  $x$  ) terhadap variabel terikat (  $y$  ) dan hasil uji koefisien determinasi (  $R^2$  ) sebesar 0.875.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengikuti langkah-langkah yang dirancang secara cermat agar menghasilkan yang optimal. Namun, mencapai hasil yang sempurna sangat sulit karena dalam pelaksanaannya terdapat beberapa keterbatasan. Beberapa keterbatasan yang dalam peneliti dalam menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini hanya di fokuskan pada nasabah Bank Sumut Syariah Padangsidempuan.
2. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan

dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

3. Berdasarkan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel digitalisasi, reliability dan atribut produk terhadapkepuasan menabung sebesar 12,6 %. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti tentang Pengaruh Transformasi Digital Dalam Pengembangan Layanan Tabungan Pada Bank Sumut Syariah Kota Padangsidimpuan yaitu:

1. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  variabel digitalisasi sebesar  $0,690 < t_{tabel} 1,96$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menabung, maka  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{o1}$  ditolak.

2. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  variabel reliability  $1,357 < t_{tabel} 1,96$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menabung, maka  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{o2}$  ditolak.

3. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  variabel atribut produk sebesar  $0,125 < t_{tabel} 1,96$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel atribut produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menabung. maka dapat disimpulkan bahwa variabel atribut produk berpengaruh terhadap kepuasan menabung, maka  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{o3}$  ditolak.

4. Pengaruh digitalisasi, reliability, dan atribut produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan menabung pada Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan karena memungkinkan perbankan untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, aman, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Digitalisasi meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan transaksi digital,

sementara data analitik membantu bank memahami pola perilaku nasabah untuk menawarkan produk yang lebih personal dan relevan. Di sisi lain, sumber daya manusia yang kompeten memastikan pelayanan yang berkualitas, membangun kepercayaan nasabah, serta mendorong inovasi dalam pengelolaan dan pemasaran produk tabungan.

## **B. Implikasi Hasil Penelitian**

Implikasi merupakan suatu konsekuensi atau akibat langsung dari hasil penemuan suatu penelitian ilmiah. Hasil penelitian ini mengenai pengaruh transformasi digital dalam pengembangan layanan tabungan pada bank syariah kota Padangsidimpuan. Berdasarkan kesimpulan yang telah ditarik dari hasil penelitian maka implikasinya adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada hasil yang ditemukan bahwa digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan layanan karena digitalisasi yang terdapat pada aplikasi banking bank Sumut Syariah sudah mengikuti digitalisasi di dunia perbankan.
2. Berdasarkan pada hasil yang ditemukan bahwa reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menabung karena pengauditan data nasabah yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan yang menggunakan jasa perbankan pada bank Sumut Syariah Padangsidimpuan. Maka dari itu, banyak pelanggan yang merasa mudah dalam menggunakan aplikasi banking bank Sumut Syariah.
3. Berdasarkan pada hasil yang ditemukan bahwa atribut produk berpengaruh terhadap kepuasan menabung karena nasabah dapat menerima kehadiran

mbanking digital bank sumut syariah, serta pegawai dapat mengedukasi dengan baik kepada nasabah mengenai penggunaan banking yg sudah bersifat digital.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut:

### **1. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian inidiharapkan dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan bahan referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya dengan mempertimbangkan variabel lain yang mempengaruhi pengembangan layanan, selain dari teknologi,data analitik, dan sumber daya mamnusianuntuk memperoleh hasil yang lebih akurat.

### **2. Bagi UIN Syahada Padangsidimpuan**

Diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan ilmu dan informasi serta referensi bagi penelitian selanjutnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan yang membahas mengenai pengaruh transformasi digital dalam pengembangan layanan tabungan pada bank syariah kota padangsidimpuan

### **3. Bagi Responden**

Responden diharapkan lebih memahami informasi yang diperoleh dari penelitian.

#### 4. Bagi Industri Perbankan Syariah

Perbankan Syariah diharapkan dapat meningkatkan edukasi digital agar nasabah lebih percaya menggunakan layanan berbasis teknologi. Dan juga pentingnya sinergi dengan fintech syariah untuk memperluas jangkauan layanan keuangan.

### DAFTAR PUSTAKA

Agus Wismo Widodo ( 2021 ), *Pengaruh Penerapan Mobile Banking Terhadap Pertumbuhan Aset dan DPK Pada PT. Bank DKI*,( Universitas Persada Indonesia JurnalTEKNINFO.Vol 22 No. 1.), hal. 1 – 9.

Akyuwen, R. (2019). *Lebih Mengetahui Digital Banking*.

Ansofino,dkk ( 2016 ), *Buku Ajar Ekonometrika* ( Yogyakarta),hal.94

Arif Jalaludin ( 2015 ),*Pengaruh pengetahuan konsumen mengenai perbankan syariah terhadap Keputusan menjadi nasabah tabungan wadiah “*, jurnal ilmu manajemen, Vol. 2 No. 1, hal. 95 – 96.

- Asri, K. H., & Rahmat, F. M. (2022), *Digitalization of Islamic Banking in the VUCA Era*. *Alif*, 1(1), 27–36. <https://doi.org/10.37010/alif.v1i1.711>  
*Banking.Istithmar*, hal.34–41.
- Batubara, M. C. A., & Anggraini, T. (2022), *Analisis Pengaruh Layanan Digital Terhadap Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Produk Perbankan Syariah*. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 706–725. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>
- Cobb-Walgren, Cathy, Cynthia A. Ruble, And Naveen Donthu, ( 2021 ) ,*Brand Equity, Brand Preference and Purchase Intent. Journal of Marketing*".Vol. 56.
- Cronin, J. Joseph Jr dan Steven A. Taylor, ( 2021 ) , *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. Journal of Marketin*.Vol. 56.
- Daryanto( 2017 ) , *Kamus Bahasa Indonesia*, hal. 612
- Elma Oktaviani,dkk ( 2023 ) , *Transormasi Digital Dan Strategi Manajemen*, dalam jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis,Volume 16,No.1,hal.1
- Erwin( 2023 ) ,*Transformasi Digital*,(Jambi: PT. sonpedia publishing Indonesia), hal. 2-3
- Ferdinand( 2006 ) ,*Metodologi Penelitian Manajemen*,( Semarang : Universitas Diponegoro )  
<https://www.ojk.go.id>
- Juliansyah Noor( 2013 ) , *Metodologi Penelitian*( Jakarta : Kencana ), hal.163.
- Lastuti( 2022 ) , *Penguatan regulasi : Upaya percepatan tranformasi digital perbankan di era ekonomi digital*,Jurnal masalah – masalah hukum, Vol. 51 no.3, hal.263
- Laylan Syafina, *Metodologi Penelitian Akuntansi : Pendekatan Kuantitatif* , hal. 43
- Lisa Julia Sari Nasution( 2018 ) , *Pengaruh Penjualan dan Harga Pokok Penjualan terhadap Laba Kotor pada PT. Aneka Tambang TBK*, ( Sidimpuan, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan), hal. 51

- Loso Judianto( 2024 ), *Inovasi Keuangan dan Transformasi Perbankan : Studi Kasus pada pengembangan layanan perbankan digital*,( Jurnal Ekonomi dan Keuangan. Vol 3, No 2),hal.3
- Lutfi( 2020 ),*Penerapan Akad Wadiah Di Perbankan Syariah* , Jurnal Madani Syariah, Vol. 3 no. 2, hal. 3
- Muchmad Nurdin Alwi( 2023 ) , *Tantangan dan Peluang Perbankan Digital : Studi kasus inovasi keuangan dan transformasi perbankan*, ( Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol 3,No.2), hal. 8.
- Nur Ahmadi, *Metode Penelitian Ekonomi*, hal. 33
- Nurul Fatmawati, & Hidayat, M. (2022), *Optimizing the Role of Mobile Androidin Improving Service Quality at BPRS Suryah Cilacap. Wealth: Journal ofIslamic Banking and Finance*”, 1(2), 97–112.
- Nurul Fatmawati, & Hidayat, M. (2022),*Optimizing the Role of Mobile Androidin Improving Service Quality at BPRS Suryah Cilacap. Wealth: Journal ofIslamic Banking and Finance*, 1(2), 97–112.  
*Perbankan Dalam Menghadapi Perkembangan Transformasi Digitalisasi diEra 4.0. Sci-Tech Journal*”, hal. 148–156.  
*Perbankan Syariah Berbasis Teknologi sebagai Wujud Penerapan Green*
- Rukiah and Others( 2022 ),*Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menggunakan Jasa Perbankan Syariah*”, Dalam Jurnal Masharif Al – Syariah, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, hal. 375
- Shabri Husni( 2020 ), *Jurnal El – Kahfi*,Journal Of Islamic Economics,Vol.3 No.2,hal. 1
- Shabri Husni( 2020 ), *Jurnal El – Kahfi*,Journal Of Islamic Economics,Vol.3 No.2,hal. 2
- Sugiarti, A. M. dan D. (2022), *Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan NasabahBank Syariah Indonesia*,hal.2501–2510
- Sugiyono( 2006 ) , *Statistik Untuk Penelitian* , ( Bandung : Alfabeta ) , hal 18
- Sugiyono( 2012 ),*Metode Penelitian Bisnis*, ( Bandung : Alfabeta ), hal. 12
- Sugiyono( 2016 ),*Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*, ( Bandung : Alfabeta ), hal. 28

- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R.( 2023 ), *Kerangka BerfikirPenelitian Kuantitatif*.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R.( 2023 ), *Kerangka BerfikirPenelitian Kuantitatif*.
- Tambunan, R. T., Padli Nasution, M. I. (2022), *Tantangan dan Strategi Tesis*”, hal1 68.
- Tiara Juliana (2020 ), *Branding Perbankan Syariah Melalui Produk – Produk Pendanaan* , Jurnal Pemikiran Dan Pengetahuan Perbankan, Vol. 6 No. 1, hal. 70
- Vanny Vanessa( 2022 ), *Pengaruh Akselerasi Tranformasi Digital Sebagai BagianDari Ultimate Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Area Pekanbaru*.
- Wiji,Nurastuti ( 2012 ), “*Teknologi Perbankan*”,( Yogyakarta:Graha Ilmu Cetakan 1),hal.1
- Yusuf, E. B., Muhammad Iqbal Fasa, & Suharto. (2023), *Inovasi Layanan Zaeny, Transformasi sosial dan Gerakan islam di Indonesia*, Diakses pada 10 Februari 2024 (<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:G8CVJBtxkMMJ:serbasejarah.files.wordpress.com/2010/01/transformasisosialdanggerakaniislamdiindonesia.pdf+Transformasi+Sosial+Dan+Gerakan+Islam+Di+Indonesia+oleh+A+Zaeny&cd=1&hl=id&ct=c1nk>).
- Zulfikar( 2016 ), *Statistika Pengantar pasar Modal dan Pendekatan*, ( Yogyakarta ),hal.168

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

- Nama : Dewi Aprilla Siregar
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Tempat, Tanggal Lahir : Padangsidempuan 7 April 2002

Anak ke : 1 dari 2 bersaudara  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat : GunungTua  
Telepon/Hp : 081263884126  
E-mail : adewi6138@gmail.com

**DATA ORANGTUA/WALI**

Nama Ayah : Sori Muda Siregar  
Nama Ibu : Rini Sahpitri Harahap  
Alamat : Gunung Tua

**Latar Belakang Pendidikan**

Tahun (2008-2013) : SDN 1 101080 Gunung Tua  
Tahun (2013-2016) : SMPN 1 Gunung Tua  
Tahun (2016-2020) : SMKN 1 Padangsidimpuan  
Tahun (2020-sekarang ) : UIN Syahada Padangsidimpuan

**Lampiran 1 Angket Kuisoner**

**SURAT VALIDASI ANGKET**

Menerangkan bahwa yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Purnama Hidayah Harahap, M.H

NIP : 198812132019031009

Telah memberikan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Transformasi Digital Dalam Pengembangan Layanan Tabungan Pada Bank Sumut Syariah Kota Padangsidempuan”.

Yang disusun oleh:

Nama: Dewi Aprilla Siregar

Nim: 2040100121

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi: Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1. ....
2. ....
3. ....

Padangsidempuan, Mei 2025

Validator

**Dr. Purnama Hidayah Harahap, M.H**

**NIP. 198812132019031009**

### **LEMBAR VALIDASI**

#### **ANGKET KEPUASAN MENABUNG(Y)**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *Cheklis* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.

3. Untuk revisi atau menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Kepuasanterhadap kemudahan transaksi	1,2			
Kepuasanterhadap keamanan data	3,4			
Kepuasanterhadap kualitas layanan	5,6			

Catatan:

.....  
 .....

Padangsidempuan, Mei 2025

Validator

**Dr. Purnama Hidayah Harahap, M.H**

**NIP. 198812132019031009**

### **LEMBAR VALIDASI**

### **ANGKET DIGITALISASI (X1)**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.

2. Berilah tanda *Cheklis* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi atau menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Konektivitas	7,8			
Keamanan	9,10			
Efisiensi	11,12			
Produktivitas	13,14			

Catatan:

.....  
 .....

Padangsidempuan, Mei 2025

Validator

**Dr. Purnama Hidayah Harahap, M.H**

**NIP. 198812132019031009**

**LEMBAR VALIDASI**

**ANGKET RELIABILITY (X2)**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *Cheklis* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi atau menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Konsistensi Pelayanan	15,16			
Ketepatan waktu dalam proses transaksi	17,18			
Kesesuaian informasi	19,20			
Kemampuan menyelesaikan masalah nasabah	21,22			

Catatan:

.....  
 .....

Padangsidempuan, Mei 2025

Validator

**Dr. Purnama Hidayah Harahap, M.H**

**NIP. 198812132019031009**

**LEMBAR VALIDASI**

**ANGKET ATRIBUT PRODUK(X3)**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *Cheklis* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi atau menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Kemudahan fitur	23,24			
Kesesuaian produk dengan prinsip syariah	25,26			
Variasi pilihan produk tabungan	27,28			

Catatan:

.....  
 .....

Padangsidempuan, Mei 2025

Validator

**Dr. Purnama Hidayah Harahap, M.H**

**NIP. 198812132019031009**

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL DALAM**  
**PENGEMBANGAN LAYANAN TABUNGAN PADA BANK SUMUT**  
**SYARIAH KOTA PADANGSIDIMPUAN**

## **A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Alamat :

## **B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

1. Beritanda ceklis (✓) pada pertanyaan berikut yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada kolom yang tersedia.
2. Terdapat 5 pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu:
  - a. SS=Sangat Setuju(5)
  - b. S=Setuju(4)
  - c. KS=Kurang Setuju(3)
  - d. TS= Tidak Setuju(2)
  - e. STS=Sangat Tidak Setuju(1)

## **C. KUESIONER PENELITIAN**

1. Variabel Kepuasan Menabung (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan kualitas layanan tabungan yang diberikan setelah adanya transformasi digital di Bank Sumut Syariah kota Padangsidempuan					
2	Fitur – fitur digital yang tersedia ( seperti mobile banking, internet banking ) sudah memenuhi kebutuhan transaksi tabungan saya					
3	Transformasi digital di Bank Sumut Syariah Padangsidempuan telah mempercepat proses transaksi tabungan saya dibandingkan dengan sistem sebelumnya.					
4	Saya merasa mengakses layanan tabungan secara digital sudah lebih mudah tanpa perlu datang langsung ke kantor					
5	Penerapan teknologi digital dalam layanan tabungan telah membantu saya dalam mengelola keuangan dengan lebih baik					
6	Saya merasa pengaruh tranfsformasi digital dalam meningkatkan kenyamanan dan kemudahan telah saya rasakandalam menggunakan layanan tabungan pada Bank Sumut Syariah					

## 2. Variabel Digitalisasi(X1)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
----	------------	----	---	----	----	-----

7	Saya sering menggunakan layanan digital Bank Sumut Syariah untuk mengakses informasi tabungan saya					
8	Layanan digital Bank Sumut Syariah memudahkan saya dalam mengakses rekening tabungan kapan saja dan dimana saja					
9	Saya merasa aman dalam menggunakan layanan digital Bank Sumut Syariah untuk transaksi tabungan					
10	Saya tidak pernah mengalami masalah keamanan apapun seperti ( penipuan atau akses tidak sah ) saat menggunakan layanan digital Bank Sumut Syariah					
11	Saya merasa transaksi tabungan melalui layanan digital Bank Sumut Syariah efisien dan sesuai dengan perkembangan teknologi di dunia perbankan					
12	Penggunaan layanan digital mengurangi waktu yang saya butuhkan untuk mengelola tabungan saya					
13	Layanan digital Bank Sumut Syariah membantu saya dalam mengatur dan merencanakan tabungan saya dengan lebih baik					
14	Pengaruh layanan digital Bank Sumut Syariah sangat besar terhadap efektivitas saya dalam mengelola keuangan pribadi					

### 3. Variabel Reliability (X2)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
15	Informasi yang saya terima melalui layanan digital terkait saldo dan Riwayat transaksi tabungan di Bank Sumut Syariah sangat akurat					
16	Data transaksi yang ditampilkan dalam aplikasi atau layanan digital selalu sesuai dengan transaksi yang saya lakukan					
17	Sistem digital Bank Sumut Syariah memproses dan menampilkan transaksi tabungan saya sangat cepat					
18	Saya tidak pernah mengalami keterlambatan atau gangguan dalam akses data tabungan akibat sistem digital.					
19	Saya merasa aman dalam menggunakan layanan digital untuk transaksi tabungan di Bank Sumut Syariah					
20	Saya tidak pernah mengalami atau mengetahui kasus kebocoran atau penyalahgunaan data dalam layanan digital Bank Sumut Syariah					
21	Layanan digital Bank Sumut Syariah dapat menangani peningkatan jumlah pengguna tanpa mengalami gangguan					
22	Layanan digital Bank Sumut Syariah tetap stabil dan responsif meskipun digunakan pada jam sibuk					

#### 4. Sumber Atribut Produk(X3)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
23	Pegawai Bank Sumut Syariah Padangsidempuan sangat memahami dengan baik dan menguasai sistem digital dalam memberikan layanan tabungan kepada nasabah					
24	Pegawai Bank Sumut Syariah Padangsidempuan mampu menjelaskan dan membantu saya dalam menggunakan fitur digital layanan tabungan dengan baik					
25	Pegawai Bank Sumut Syariah Padangsidempuan sangat terampil dalam menangani permasalahan atau kendala teknis yang saya alami saat menggunakan layanan digital tabungan					
26	Pegawai Bank Sumut Syariah Padangsidempuan memiliki keterampilan yang cukup untuk memberikan solusi cepat terkait layanan digital tabungan					
27	Transformasi digital membantu pegawai Bank Sumut Syariah Padangsidempuan dalam melayaninasabah sehingga lebih cepat dan efisien					
28	Saya merasakan peningkatan kualitas pelayanan tabungan akibat peningkatan produktivitas pegawai melalui sistem digital					

## Lampiran 2 Hasil Output SPSS

Digitalisasi( X 1 ) Validitas

Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Teknologi
X	Pearson Correlation	1	.935**	.942**	.898**	.918**	.886**	.954**	.926**	.975**
1.	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
1	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	.935**	1	.930**	.896**	.904**	.929**	.941**	.925**	.975**
1.	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
2	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	.942**	.930**	1	.884**	.874**	.864**	.971**	.926**	.965**
1.	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
3	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	.898**	.896**	.884**	1	.887**	.807**	.854**	.911**	.932**
1.	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
4	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	.918**	.904**	.874**	.887**	1	.919**	.868**	.875**	.948**
1.	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
5	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	.886**	.929**	.864**	.807**	.919**	1	.884**	.849**	.934**
1.	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
6	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	.954**	.941**	.971**	.854**	.868**	.884**	1	.923**	.966**
1.	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
7	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	.926**	.925**	.926**	.911**	.875**	.849**	.923**	1	.958**
1.	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
8	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Teknologi	Pearson Correlation	.975**	.975**	.965**	.932**	.948**	.934**	.966**	.958**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability ( x2) validasi

Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Data Analitik
X2.1	Pearson Correlation	1	.932**	.861**	.876**	.976**	.953**	.913**	.822*	.957**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.932**	1	.854**	.858**	.934**	.989**	.873**	.833*	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.861**	.854**	1	.907**	.909**	.845**	.922**	.959*	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.876**	.858**	.907**	1	.897**	.868**	.889**	.949**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.976**	.934**	.909**	.897**	1	.945**	.945**	.869*	.977**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.953**	.989**	.845**	.868**	.945**	1	.883**	.824*	.953**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.913**	.873**	.922**	.889**	.945**	.883**	1	.915*	.962**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.822**	.833**	.959**	.943**	.869**	.824**	.915**	1	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Data Analitik	Pearson Correlation	.957**	.949**	.952**	.949**	.977**	.953**	.962**	.941*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Atribut Produk( x3 )

Correlations								
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Sumber Daya Manusia
X3.1	Pearson Correlation	1	.948**	.969*	.934**	.975**	.934**	.989**
				*				
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.948*	1	.945*	.901**	.916**	.952**	.972**
		*		*				
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.969*	.945**	1	.953**	.920**	.923**	.981**
		*						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.934*	.901**	.953*	1	.887**	.913**	.960**
		*		*				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.975*	.916**	.920*	.887**	1	.886**	.959**
		*		*				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.934*	.952**	.923*	.913**	.886**	1	.963**
		*		*				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Sumber Daya Manusia	Pearson Correlation	.989*	.972**	.981*	.960**	.959**	.963**	1
		*		*				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kepuasan Menabung( y )

Correlations								
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Pengembangan Layanan
Y.1	Pearson Correlation	1	.792**	.896**	.875**	.897**	.905**	.939**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.792**	1	.834**	.825**	.858**	.857**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.896**	.834**	1	.946**	.917**	.896**	.965**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.875**	.825**	.946**	1	.904**	.922**	.962**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.897**	.858**	.917**	.904**	1	.890**	.960**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.905**	.857**	.896**	.922**	.890**	1	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Pengembangan Layanan	Pearson Correlation	.939**	.910**	.965**	.962**	.960**	.959**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reabilitas digitalisasi ( x1 )

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.987	8

Reabilitas reliability ( x2 )

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.986	8

Reabilitas atribut produk( x3 )

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.988	6

Reabilitas kepuasan menabung ( Y )

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.977	6

## Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55159474
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.054
	Negative	.046
Test Statistic		.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Multikoleniaritas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Collinearity Statistics				
		Tolerance	VIF			
1	Digitalisasi	.338	2.199			
	Reliability	.273	3.779			
	Atribut Produk	.189	5.830			
a. Dependent Variable: Kepuasan Menabung						
Hetero						
Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.532	.738		3.433	.002
	Digitalisasi	.075	.109	.352	.690	.492
	Reliability	-.114	.084	-.502	-1.357	.178
	Atribut Produk	-.012	.097	-.043	-.125	.901
a. Dependent Variable: ABRESID						

Uji Regresi Linear berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.337	.871		2.683	.015
	Digitalisasi	.832	.129	.228	3.661	.000
	Reliability	.561	.279	.158	2.113	.049
	Atribut Produk	.766	.115	.605	7.114	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Menabung						

Uji T

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.337	.871		2.683	.015
	Digitalisasi	.832	.129	.228	3.661	.000
	Reliability	.561	.279	.158	2.113	.049
	Atribut Produk	.766	.115	.605	7.114	.000

a. Dependent Variable:Kepuasan Menabung

Uji Koefisien Determinan

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.938 <sup>a</sup>	.875	.878	1.580

a. Predictors: (Constant), digitalisasi, reliability, atribut produk  
b. Dependent Variable: ABRESID

Uji f

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2950.897	3	983.632	217.706	.000 <sup>b</sup>
	Residual	433.743	96	4.518		
	Total	3384.640	99			

a. Dependent Variable: kepuasan menabung  
b. Predictors: (Constant), digitalisasi, reliability, atribut produk.

sumber: Data Diolah Dari spss2













### Hasil Uji Intrumen Variabel Atribut Produk (X3)

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.AP
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	4	5	4	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
1	1	1	1	1	1	6
5	5	5	5	5	5	30
1	1	1	1	1	1	6
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
1	1	1	1	1	1	6
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
2	2	2	2	2	2	12
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
1	1	1	1	1	1	6
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
1	1	1	1	1	1	6
5	5	5	5	5	5	30

5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
2	3	2	1	2	3	13
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
2	1	2	3	2	1	11
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	5	4	5	27
4	4	4	4	4	4	24
2	1	1	2	2	2	10
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
1	2	1	2	1	2	9
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
1	1	1	1	1	1	6
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	2	22
4	4	4	4	4	4	24
3	2	1	2	3	3	14
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
2	3	2	1	2	3	13

4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	5	4	5	27
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	1	4	20
4	4	4	4	4	4	24
3	4	2	1	4	2	16
4	4	4	4	4	4	24

### Hasil Uji Intrumen Variabel Kepuasan Menabung (Y)

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.KM
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	4	5	4	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
2	2	2	2	2	2	12
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
2	2	2	2	2	2	12
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
2	3	3	3	3	3	17
5	5	5	5	5	5	30
1	1	1	1	1	1	6
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
2	2	2	2	2	2	12
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
1	1	1	1	1	1	6
5	5	5	5	5	5	30

5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	2	1	1	2	3	12
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
3	2	1	1	2	3	12
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
3	2	1	2	3	2	13
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	2	3	2	3	2	15
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
1	1	1	1	1	1	6
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	4	4	23
4	3	3	4	4	4	22
3	2	1	1	2	3	12
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	4	2	1	2	3	15

4	3	4	4	4	4	23
4	5	4	5	4	5	27
4	3	4	4	4	4	23
5	4	4	4	3	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	4	4	4	22
4	2	3	2	4	2	17
4	3	4	4	4	4	23
5	4	5	4	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	5	26
5	2	4	4	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	5	26
5	5	5	4	4	4	27
2	2	2	2	2	2	12
4	4	4	4	4	4	24
4	1	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	4	24
4	1	4	4	2	4	19
4	4	4	4	4	4	24

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

**Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

<b>df</b>	<b>Pr</b>	<b>0.25</b> <b>0.50</b>	<b>0.10</b> <b>0.20</b>	<b>0.05</b> <b>0.10</b>	<b>0.025</b> <b>0.050</b>	<b>0.01</b> <b>0.02</b>	<b>0.005</b> <b>0.010</b>	<b>0.001</b> <b>0.002</b>
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

## **Lampiran 4 Dokumentasi**

### **Wawancara bersama nasabah a.n Riza**



### **Wawancara bersama nasabah a.n Aisyah**



**Wawancara bersama nasabah a.n Sulastri**



**Wawancara bersama nasabah a.n Juliana**



**Wawancara bersama nasabah a.n Annisa**



**Wawancara bersama nasabah a.n Ayu**



**Wawancara bersama a.n Abdul**



**Wawancara bersama nasabah a.n Mahir**



**Wawancara bersama nasabah a.n Beby**



**Wawancara bersama nasabah a.n Salsabila**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihfang Kota Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0834) 22080 Faksimili (0634) 24022  
Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

Nomor : 565 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/02/2025 29 Februari 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Pimpinan PT. Bank Sumut Syariah Kota Padangsidimpuan.  
Di Tempat

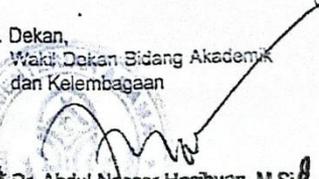
Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Dewi Aprilla Siregar  
NIM : 2040100121  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Pengaruh Transformasi Digital Dalam Pengembangan Layanan Tabungan Pada Bank Syariah Kota Padangsidimpuan". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan

  
Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si  
NIP. 197905262006041004

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla

CABANG SYARIAH PADANG SIDIMPUAN

KANTOR PUSAT  
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan  
Phone : (061) 4155100 - 4545100  
Facsimile : (061) 4142637 - 4512652

Nomor : 109/KCSy02-Ops/L/2025  
Lampiran : 1 (satu) set berkas

Padangsidimpunan, 21 April 2025

Kepada Yth :  
**Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan**  
**Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpunan**  
di  
Tempat

**Hal : Izin Riset an Dewi Aprilla Siregar**

*Assalamualaikum wr. wb.*

Sehubungan dengan surat dari Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpunan No. 565/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/01/2025 tanggal 24 Februari 2025 perihal Mohon Izin Riset, maka dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan Izin Riset mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpunan dengan data dibawah ini :

Nama : Dewi Aprilla Siregar  
NIM : 2040100121  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Transformasi Digital Dalam Pengembangan Layanan Tabungan Pada Bank Syariah Kota Padangsidimpunan

Terhadap nama yang tersebut diatas, disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpunan dan terlebih dahulu harus mempersiapkan kelengkapan persyaratan tambahan.

2. Kelengkapan persyaratan tambahan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut :

- a) Mengisi Surat Pernyataan Mahasiswa Peserta Riset dan Data Diri Peserta Riset(terlampir);
- b) Mem-follow/mengikuti media sosial akun resmi PT. Bank Sumut pada platform Instagram, Facebook dan Youtube;
- c) Telah terdaftar di BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dengan mengakses link <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/bpu>;
- d) Turut serta memasarkan produk dana atau jasa PT. Bank Sumut (tabungan, deposito, mobile banking dan produk lainnya) dengan melampirkan minimal 3 (tiga) bukti kepemilikan akun produk dana dan atau jasa tersebut (contoh : copy buku tabungan);
- e) Bagi calon peserta riset dan nasabah referral dari dari calon peserta tersebut agar