



Pengaruh *Digital Banking* Dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Pelayanan Bank Sulselbar Cabang Antang

The Influence of Digital Banking and Operational Efficiency on the Service Performance of Bank Sulselbar, Antang Branch

¹Asmi Anugrah B, ²Rifqi Nur Wahyudi

^{1,2} Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

* Corresponding Author

Email : rifqinurwahyudi.dty@uim-makassar.ac.id

Keywords:

Digital Banking
Operational Efficiency
Service Performance
Literacy

Kata Kunci:

Digital Banking
Efisiensi Operasional
Kinerja Pelayanan
Literasi

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the influence of digital banking developments and operational efficiency on service performance at Bank Sulselbar Antang Branch. The main issues raised were regarding limited technological infrastructure and low customer digital literacy in the implementation of digital banking. This research uses a mix methods approach with primary data from questionnaires, interviews, and secondary data from related documents. The analysis technique used is multiple linear regression analysis to measure the relationship between variables. The results of this research show that digital banking significantly increases operational efficiency and service performance through reducing manual processes and increasing productivity. However, customers' lack of digital literacy hinders optimizing the benefits of technology. Operational efficiency is proven to contribute to the literature on digital transformation in the banking sector, especially in regional banks, as well as offering strategic recommendations to increase competitiveness through digitalization. The implications include increasing operational efficiency, customer satisfaction, and implementing Islamic sharia values in digital banking services.

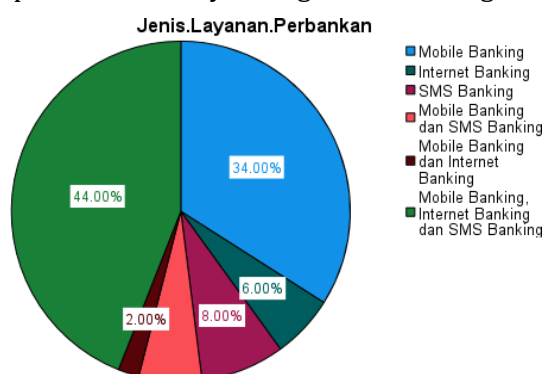
ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh perkembangan *digital banking* dan efisiensi operasional terhadap kinerja pelayanan pada Bank Sulselbar Cabang Antang. Masalah utama yang diangkat mengenai keterbatasan infrastruktur teknologi dan rendahnya literasi *digital* nasabah dalam implementasi *digital banking*. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mix methods* dengan data primer dari kuesioner, wawancara, serta data sekunder dari dokumen terkait. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda untuk mengukur hubungan antar variabel. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa *digital banking* secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dan kinerja pelayanan melalui pengurangan proses manual dan peningkatan produktivitas. Namun kurangnya literasi *digital* nasabah menghambat optimalisasi manfaat teknologi. Efisiensi operasional terbukti berkontribusi pada literatur tentang transformasi *digital* pada sektor perbankan, khususnya pada bank daerah, serta menawarkan rekomendasi strategis untuk meningkatkan daya saing melalui digitalisasi. Implikasinya mencakup peningkatan efisiensi operasional, kepuasan nasabah, dan penerapan nilai-nilai syariah Islam dalam layanan perbankan *digital*.

A. PENDAHULUAN

Kemajuan pesat dalam teknologi pada era globalisasi telah mendorong transformasi signifikan di berbagai sektor, terutama dalam industri perbankan. Digitalisasi perbankan telah terbukti meningkatkan efisiensi operasional, mempertahankan loyalitas dan kepercayaan nasabah, serta mengurangi waktu dan biaya operasional (Yudhanto et al., 2022). Seiring dengan perkembangan ini, banyak perbankan telah mengimplementasikan layanan keuangan berbasis *digital* untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah (Karmilah et al., 2022). Layanan *digital* yang diterapkan mencakup penggunaan ATM, SMS banking, mobile banking, internet banking, QRIS, serta produk *digital* lainnya yang dirancang untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, digitalisasi menjadi strategi utama bagi perbankan dalam mempertahankan daya saing, termasuk bagi Bank Sulselbar Cabang Antang.



Dalam implementasi layanan perbankan *digital*, Bank Sulselbar Cabang Antang telah mengadopsi sejumlah sistem *digital banking*, antara lain SMS banking, mobile banking, dan internet banking, sebagaimana ditunjukkan pada presentasi tingkat penggunaannya pada gambar di samping. Namun demikian, bank masih menghadapi tantangan dalam upaya meningkatkan efisiensi operasional dan kinerja layanan *digital*. Salah satu permasalahan utama yang diidentifikasi adalah keterlambatan dalam pengadaan

teknologi mesin layanan nasabah *digital* (*digital customer service machine*). Mesin ini memiliki peranan strategis dalam mempercepat proses transaksi, mengurangi antrean, memfasilitasi nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri, serta meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi beban kerja pegawai. Selain itu, keterlambatan penyediaan mesin layanan mandiri ini juga berdampak pada kualitas pengalaman nasabah yang seharusnya dapat dioptimalkan dengan akses yang lebih cepat dan mudah terhadap layanan perbankan. Meskipun telah ada penerapan berbagai layanan *digital*, ketersediaan infrastruktur yang belum sepenuhnya memadai menghambat maksimalisasi potensi *digital banking* di Bank Sulselbar Cabang Antang. Oleh karena itu, pengadaan teknologi yang lebih mendukung menjadi aspek yang krusial dalam mengatasi kendala ini dan meningkatkan daya saing bank.

Penelitian yang dilakukan oleh (Raihan et al., 2024) menunjukkan bahwa *digital banking* mampu meningkatkan efisiensi operasional bank daerah, terutama dalam aspek pengurangan biaya dan peningkatan produktivitas. Namun, keberhasilan implementasi *digital banking* sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan dukungan manajemen, yang menjadi salah satu

hambatan utama bagi Bank Sulselbar Cabang Antang. Penelitian oleh (Fasa, 2024) mengungkapkan bahwa keberhasilan *digital banking* dipengaruhi oleh tingkat literasi *digital* nasabah. Kurangnya pemahaman nasabah terhadap fitur-fitur *digital banking* dapat menjadi kendala dalam oimalisasi layanan perbankan *digital*. Hal ini relevan dengan kondisi di Bank Sulselbar Cabang Antang, yang perlu meningkatkan literasi *digital* nasabah melalui edukasi dan sosialisasi guna mempercepat adopsi teknologi serta meningkatkan daya saing.

(Rahmansyah, 2023) menunjukkan bahwa penggunaan mesin *digital* dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi operasional pada bank yang telah menerapkan teknologi ini. Studi lain oleh (Hasanah, Isnandar, 2024) juga mengungkapkan bahwa mesin layanan mandiri (*self-service*) mampu memberikan pengalaman perbankan yang lebih baik bagi nasabah, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Secara keseluruhan, *digital banking* terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional, produktivitas, dan kepuasan nasabah. Namun, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, dukungan manajemen, serta literasi *digital* nasabah. Bank Sulselbar Cabang Antang menghadapi tantangan terkait dengan keterbatasan infrastruktur, khususnya dalam penyediaan mesin layanan mandiri, serta rendahnya tingkat literasi *digital* di kalangan nasabah. Meskipun berbagai penelitian telah membahas dampak *digital banking* terhadap efisiensi perbankan, masih terdapat kesenjangan penelitian dalam mengkaji strategi yang tepat untuk mengatasi kendala infrastruktur dan literasi *digital* di bank daerah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan: “Apakah dengan keterbatasan infrastruktur pada Bank Sulselbar Cabang Antang mempengaruhi efektivitas implementasi *digital banking* serta efisiensi operasional dalam meningkatkan kinerja pelayanan?”

Penelitian ini akan menganalisis tantangan implementasi *digital banking* pada Bank Sulselbar Cabang Antang, khususnya terkait keterbatasan infrastruktur mesin *digital customer service*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan dalam mengimplementasikan *digital banking*, khususnya terkait keterbatasan infrastruktur dalam pengadopsian mesin *digital customer service*, serta dampaknya terhadap efisiensi operasional dan kinerja pelayanan. Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur adopsi *digital banking* di bank daerah. Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk mengatasi keterbatasan infrastruktur dan kualitas pelayanan bank.

B. METODE

Penelitian ini merupakan studi *mixed-methods* yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, dengan fokus pada *digital banking*, efisiensi operasional, dan pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan di Bank Sulselbar Cabang Antang. Analisis hubungan antar variabel dilakukan dengan menggunakan teknik deskriptif.

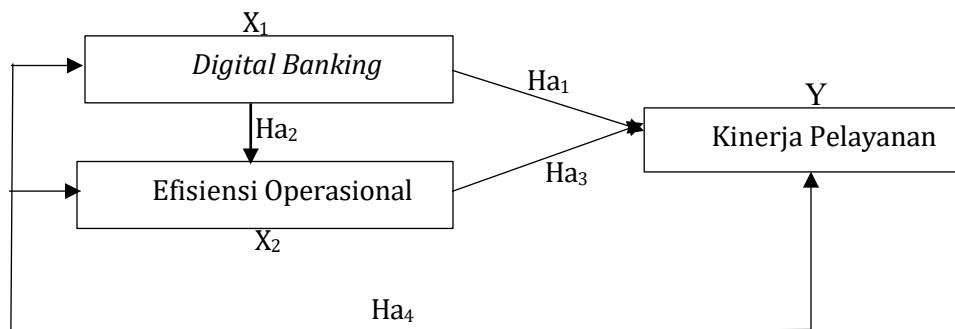
Objek penelitian adalah Bank Sulselbar Cabang Antang, dengan variabel independen berupa *digital banking* dan efisiensi operasional, serta variabel dependen yaitu kinerja pelayanan. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner (data primer) yang dibagikan kepada nasabah dan pegawai, serta data sekunder yang bersumber dari dokumen terkait.

Kuesioner yang digunakan disusun berdasarkan indikator yang telah dikembangkan dari teori-teori relevan dan penelitian terdahulu. Instrumen tersebut menggunakan skala Likert 1–5 untuk mengukur persepsi responden terhadap masing-masing variabel.

Untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner, dilakukan uji coba (*try out*) terlebih dahulu kepada responden yang memiliki karakteristik serupa dengan sampel penelitian. Uji validitas dilakukan dengan analisis korelasi *Pearson Product Moment*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner valid dan reliabel, dengan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,7.

Penelitian ini dilaksanakan pada Januari hingga Februari 2025 di Bank Sulselbar Cabang Antang, Makassar. Pemilihan sampel dilakukan dengan pendekatan *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 50 orang, terdiri dari 30 nasabah dan 20 pegawai Bank Sulselbar Cabang Antang. Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin.

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir



C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam penggunaan jenis layanan *digital banking* pada Bank Sulselbar Cabang Antang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Penggunaan Jenis Layanan Perbankan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mobile Banking	17	34.0	34.0	34.0
	Internet Banking	3	6.0	6.0	40.0
	SMS Banking	4	8.0	8.0	48.0
	Mobile Banking dan SMS Banking	3	6.0	6.0	54.0
	Mobile Banking dan Internet Banking	1	2.0	2.0	56.0
	Mobile Banking, Internet Banking dan SMS Banking	22	44.0	44.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS Versi 27

Singkatnya, data dalam tabel menunjukkan bahwa 34% orang menggunakan *mobile banking*, 8% menggunakan *SMS banking*, 6% menggunakan *internet banking*, 2% menggunakan *mobile dan internet banking*, dan 44% menggunakan ketiganya secara bersamaan. Layanan *Digital Banking* mencakup total 100% dari hasil data tabel diatas, karena dari 50 responden menggunakan setidaknya satu jenis layanan *digital*.

Uji Deskriptif

Tabel 2. Hasil Descriptive Statistic

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Total.X ₁	50	33	47	80	64.80	10.317	106.449
Total.X ₂	20	12	38	50	46.65	3.951	15.608
Total.Y	30	28	22	50	42.00	7.244	52.483
Valid (listwise)	N 0						

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS Versi 27

Berdasarkan uji hasil analisis deskriptif terhadap data dari 50 responden, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Digital Banking* di Bank Sulselbar Cabang Antang memiliki dampak positif terhadap efisiensi operasional dan kinerja pelayanan. Variabel *Digital Banking* (X_1) memiliki rata-rata 64,80 dengan rentang nilai 33. Hal ini mencerminkan persepsi yang cukup

tinggi, meskipun terdapat variasi antar-responden, sebagaimana ditunjukkan oleh standar deviasi sebesar 10,317. Variabel Efisiensi Operasional (X_2) menunjukkan rata-rata sebesar 46,65 dan standar deviasi 3,951, mengindikasikan penilaian yang lebih seragam di antara para responden terkait efisiensi operasional. Variabel Kinerja Pelayanan (Y) memiliki rata-rata 42,00 dengan standar deviasi 7,244, yang menunjukkan adanya variasi yang cukup signifikan dalam persepsi responden terhadap kinerja pelayanan.

Uji Validitas Instrumen

Tabel 3. Hasil Validitas Instrumen

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Efisiensi Operasional	Item 1	0,314	0,4438	Valid
	Item 2	0,300		
	Item 3	0,403		
	Item 4	0,619		
	Item 5	0,377		
	Item 6	0,429		
	Item 7	0,412		
	Item 8	0,463		
	Item 9	0,290		
	Item 10	0,439		
	Item 11	0,415		
	Item 12	0,922		
	Item 13	0,873		
	Item 14	0,601		
	Item 15	0,636		
	Item 16	0,398		
Kinerja Pelayanan	Item 1	0,904	0,3610	Valid
	Item 2	0,817		
	Item 3	0,547		
	Item 4	0,618		
	Item 5	0,799		
	Item 6	0,774		
	Item 7	0,532		
	Item 8	0,747		
	Item 9	0,757		
	Item 10	0,854		
Kinerja Pelayanan	Item 1	0,944	0,3610	Valid
	Item 2	0,872		
	Item 3	0,939		
	Item 4	0,802		
	Item 5	0,892		
	Item 6	0,782		
	Item 7	0,820		
	Item 8	0,944		
	Item 9	0,967		
	Item 10	0,800		

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS Versi 27

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua indikator pada ketiga variabel (*Digital Banking*, Efisiensi Operasional, dan Kinerja Pelayanan) memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dibandingkan r_{tabel} . Hal ini mengindikasikan bahwa semua indikator memenuhi kriteria validitas. Dengan demikian, ketiga variabel dapat diandalkan untuk mengukur konsep yang dirancang dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Digital Banking (X₁)</i>	0,901	16	0,60	Reliabel
Efisiensi Operasional (X ₂)	0,898	10	0,60	Reliabel
Kinerja Pelayanan (Y)	0,966	10	0,60	Reliabel

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS Versi 27

Perbankan *digital*, efisiensi operasional, dan kinerja layanan semuanya ditemukan sebagai variabel yang dapat dipercaya menurut uji reliabilitas, yang menghasilkan nilai *Alpha* lebih besar dari 0,60 *Alpha Cronbach* ($\alpha > 0,60$). Karena itu, peneliti dapat menggunakan alat ukur dengan percaya diri, mengetahui bahwa alat tersebut akan memberikan data yang akurat setiap saat.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized	Coefficients	Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.412	.175		-19.507	<.001
	Total.X1	.642	.002	.774	261.545	<.001
	Total.X2	1.000	.005	.633	213.624	<.001

a. Dependent Variable: Total.Y

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS Versi 27

Dari hasil pengujian SPSS diatas dapat dilihat nilai konstanta (nilai α) sebesar -3.412 dan untuk *digital banking* (nilai β) sebesar 0.642 sementara efisiensi operasional (nilai β) sebesar 1.000. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -3.412 + 0.642 X_1 + X_2$$

Tabel 6. Hasil Uji X₁ Terhadap X₂

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.256	7.047		1.172	.257
	Total.X1	.686	.126	.790	5.465	.000

a. Dependent Variable: Total.X2

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS Versi 27

Hasil pengujian SPSS diatas juga dapat dilihat nilai konstanta (nilai α) sebesar 8.256 dan untuk *digital banking* (nilai β) sebesar 0.686 Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 8.256 + 0.686 X_1$$

Uji Parsial (t)

Dan berdasarkan hasil uji t pada table 5 dan 6 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa Nilai 0,001 kurang dari 0,05, menunjukkan signifikansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja

pelayanan (Y) Cabang Bank Sulselbar Antang sangat dipengaruhi oleh *Digital Banking* (X_1), yang menunjukkan bahwa Ha_1 diterima. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, Ha_2 benar, menunjukkan hubungan yang kuat antara perbankan *digital* (X_1) dan efisiensi operasional (X_2). Nilai $0,001$ kurang dari $0,05$, dapat kita simpulkan bahwa Ha_3 diterima, dan kinerja pelayanan (Y) Bank Sulselbar Cabang Antang sangat dipengaruhi oleh (X_2) efisiensi operasional.

Uji Simulatan (F)

Tabel 3. Hasil Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	1521.640	2	760.820	57020.572
	Residual	.360	27	.013	
	Total	1522.000	29		

a. Dependent Variabel: Y

b. Predictors: (Constant), X_2 , X_1

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS Versi 27

Berdasarkan hasil uji-F, tingkat signifikansi $0,000$ lebih rendah dari nilai kritis $0,05$ ($0,000 < 0,05$). Artinya, hipotesis nol (H_0) ditolak dan Ha_4 terbukti benar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel *Digital Banking* dan Efisiensi Operasional secara bersama-sama mempengaruhi Kinerja Pelayanan pada Bank Sulselbar Cabang Antang.

Wawancara

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, analisis hubungan antara *digital banking*, efisiensi operasional dan kinerja pelayanan adalah sebagai berikut:

- Digital banking* secara signifikan mempengaruhi kinerja pelayanan dengan memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi nasabah. Hal ini terlihat dari pengalaman nasabah seperti Ibu Intan yang merasa bahwa transaksi menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien tanpa perlu datang langsung ke kantor bank. Namun, tantangan teknis seperti jaringan yang tidak stabil atau kartu ATM yang terblokir, sebagaimana disampaikan oleh Ibu Andin, dapat menghambat pengalaman nasabah dan menurunkan kinerja pelayanan. Oleh karena itu, pendekatan personal dan edukasi dari pihak bank, seperti yang dilakukan oleh Pak Bambang dan Kakak Vera, menjadi kunci dalam memastikan *digital banking* memberikan manfaat yang optimal.
- Digital banking* juga berkontribusi besar terhadap efisiensi operasional bank. Dengan adanya *digital banking*, transaksi yang sebelumnya memerlukan interaksi tatap muka kini dapat dilakukan secara online, sehingga mengurangi antrean di kantor dan meningkatkan produktivitas. Namun, efisiensi operasional juga memerlukan dukungan infrastruktur yang baik, seperti yang disampaikan oleh Pak Bambang tentang pentingnya menjaga jaringan internet dan mesin ATM dalam kondisi optimal. Meski begitu, kendala teknis tetap harus diperhatikan, seperti yang disampaikan oleh Ibu Andin, agar proses transaksi berjalan lancar.
- Efisiensi operasional memiliki dampak positif terhadap kinerja pelayanan. Proses transaksi yang cepat dan mudah, seperti yang diharapkan oleh Ibu Intan, menciptakan pengalaman nasabah yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan mereka. Usulan seperti pengadopsian teknologi mesin CS otomatis, sebagaimana disampaikan oleh Ibu Andin, dapat lebih meminimalkan waktu tunggu dan memberikan solusi praktis untuk layanan seperti penggantian kartu atau pembukaan blokir.
- Secara keseluruhan, *digital banking* dan efisiensi operasional secara sinergis memengaruhi kinerja pelayanan dengan meningkatkan aksesibilitas, mempercepat proses transaksi, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah. Untuk mempertahankan kinerja pelayanan yang unggul, bank perlu terus meningkatkan teknologi, memastikan keamanan data, dan memberikan edukasi yang baik kepada nasabah. Dengan demikian, loyalitas nasabah

dapat dipertahankan, seperti yang dirasakan oleh Ibu Intan, yang tetap setia menggunakan layanan Bank Sulselbar karena pelayanan yang memuaskan.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perbankan *digital* dan efisiensi operasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan di Bank Sulselbar Cabang Antang. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan layanan *digital*, seperti *mobile banking*, internet *banking*, dan sistem transaksi otomatis, mampu meningkatkan kecepatan, keakuratan, dan kenyamanan layanan yang dirasakan oleh nasabah. Selain itu, efisiensi operasional yang ditandai dengan optimalisasi proses internal, pemanfaatan teknologi, dan manajemen SDM yang baik, berkontribusi pada peningkatan efektivitas pelayanan.

Dalam praktiknya, hasil ini dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan manajerial untuk terus mendorong transformasi *digital* di sektor perbankan, khususnya pada tingkat cabang. Bank Sulselbar dapat mengalokasikan lebih banyak investasi pada pengembangan teknologi yang ramah pengguna, pelatihan staf untuk meningkatkan kemampuan *digital*, serta penyederhanaan prosedur layanan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap sistem operasional untuk mengidentifikasi area yang masih belum efisien.

Penguatan sinergi antara teknologi dan sumber daya manusia juga menjadi hal penting agar transformasi *digital* tidak hanya berfokus pada sistem, tetapi juga pada kesiapan pegawai dalam memberikan layanan berbasis *digital* yang responsif dan berkualitas.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari & Diayanti, 2021) *digital banking* dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi, menjadi katalisator utama dalam meningkatkan efisiensi operasional, yang pada gilirannya memperbaiki kinerja pelayanan. Begitu pula dengan studi oleh (Karmilah et al., 2022) dengan menegaskan bahwa efisiensi operasional yang dihasilkan dari *digital banking* dapat meningkatkan loyalitas dan pengalaman nasabah karena efisiensi waktu dan kemudahan akses layanan di sektor jasa keuangan.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa ketersediaan infrastruktur yang terbatas, seperti mesin *digital customer service*, menjadi kendala. Hal ini sesuai dengan temuan (Laelasari et al., 2024), yang menemukan bahwa penerapan *digital banking* belum optimal karena rendahnya literasi *digital* dan kurangnya infrastruktur, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan *digital banking* bergantung pada kesiapan infrastruktur dan dukungan manajemen, efisiensi operasional terbukti memiliki hubungan erat dengan peningkatan kinerja pelayanan. sebagian besar nasabah Bank Sulselbar Cabang Antang telah mampu memanfaatkan layanan *digital* dengan baik. Hal ini bisa jadi disebabkan oleh pendekatan sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif di cabang ini dibandingkan pada konteks penelitian sebelumnya.

Hasil wawancara dengan pegawai menunjukkan bahwa pelatihan teknis dan pengadaan infrastruktur merupakan langkah penting untuk memastikan kelancaran layanan *digital banking*. Selain itu, pendekatan personal dalam membantu nasabah yang kesulitan juga menjadi kunci untuk meningkatkan literasi nasabah dalam penerapan *digital banking*.

Dalam perspektif Islam, transaksi keuangan berbasis *digital banking* sejalan dengan prinsip syariah, selama dilakukan secara transparan dan aman. QS. An-Nisa' ayat 29 mengingatkan pentingnya transaksi yang adil dan dilakukan atas dasar kerelaan kedua belah pihak. Implementasi *digital banking* yang aman dan efisien mencerminkan upaya bank untuk mematuhi prinsip ini. Dengan memberikan layanan yang transparan dan mudah diakses, Bank Sulselbar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan keberkahan dalam aktivitas bisnisnya.

Penelitian ini menemukan bahwa *digital banking* memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional dan kinerja pelayanan, meskipun dihadapkan pada tantangan literasi *digital* dan keterbatasan infrastruktur. Dengan investasi pada teknologi dan edukasi nasabah, Bank Sulselbar dapat memperkuat daya saingnya. Penerapan prinsip syariah juga memberikan landasan etis untuk memastikan keberlanjutan layanan *digital* yang adil dan aman.

D. SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *digital banking* dan efisiensi operasional berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja pelayanan di Bank Sulselbar Cabang Antang. Implementasi layanan *digital*, seperti penggunaan mesin ATM, SMS *banking*, *mobile banking*, internet *banking*, *QRIS*, serta berbagai produk *digital* lainnya, terbukti mampu meningkatkan kecepatan, kenyamanan, dan aksesibilitas layanan bagi nasabah. Sementara itu, efisiensi operasional yang didukung oleh pemanfaatan teknologi dan pengelolaan manajemen internal yang optimal turut berkontribusi dalam mempercepat proses pelayanan. Temuan dari hasil wawancara mendalam mengindikasikan bahwa meskipun *digital banking* memberikan berbagai kemudahan, kendala seperti ketidakstabilan jaringan dan keterbatasan infrastruktur layanan mandiri masih menjadi hambatan. Namun demikian, peran aktif pegawai dalam memberikan edukasi dan pendekatan secara personal terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan temuan ini, direkomendasikan agar Bank Sulselbar memperkuat infrastruktur *digital*, meningkatkan pelatihan teknis bagi pegawai, serta mengedukasi nasabah secara berkelanjutan untuk meningkatkan literasi *digital*. Evaluasi rutin terhadap sistem operasional perlu dilakukan untuk memastikan efisiensi layanan tetap terjaga. Selain itu, alokasi investasi pada teknologi yang bersifat *user-friendly* dan sejalan dengan prinsip-prinsip syariah menjadi hal yang esensial untuk memperkuat kepercayaan nasabah serta menjamin keberlanjutan implementasi layanan *digital*. Optimalisasi sinergi antara pemanfaatan teknologi dan kapasitas sumber daya manusia juga perlu ditingkatkan guna memastikan pelayanan yang tetap adaptif, berorientasi pada kemanusiaan, dan berkualitas dalam menghadapi dinamika transformasi *digital* di sektor perbankan.

REFERENSI

- Fasa, M. I. (2024). *Pemahaman Nasabah Tentang Digital Banking Dan*. 2(11).
- Hasanah, W., & Fajri Ryan Isnandar. (2024). *Pengaruh Self Service Technology (SST)*. 03(02), 123–134.
- Karmilah, Rifqi Nurwahyudi, Amin Hamdat, A. G. S. (2022). Jurnal Business , Technology & Science. *Jurnal Business, Technology & Science*, 2, 24–32.
- Laelasari, A., Fasa, M. I., & Susanto, I. (2024). *Peran Digitalisasi Dalam Strategi Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia The Role of Digitalization in Decision Making Strategies to Become a Customer of Bank Syariah Indonesia*. November, 7188–7201.
- Lestari, A. I., & Diayanti, W. (2021). Pengaruh Urgensi Sosialisasi Perpajakan Terhadap Wajib Pajak Dalam Mendukung Kepatuhan Membayar Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. *YUME : Journal of Management*, 4(3), 392–402. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.564>
- Rahmansyah, A. (2023). *Issn : 3025-949 Masyarakat, Kepercayaan Bank, Pada Indonesia, Syariah*5. 3(1), 1–8.
- Raihan, M., Nasution, M. L. I., & Daulay, A. N. (2024). Analisis Dampak Perkembangan Teknologi AI Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Ringroad). *Jesya*, 7(2), 2049–2062. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1762>
- Yudhanto, W., Sijabat, Y. P., & Giovanni, A. (2022). Inovasi perbankan digital dan kinerja perbankan di indonesia. *Webinar Dan Call for Paper Fakultas Ekonomi Universitas Tidar 2022*, 19(Seember), 92–111. <http://jurnal.untidar.ac.id>