

## ABSTRAK

**Desy Rina Safitri.** 2023. Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin

Pasar Cempaka. Pembimbing: Dr. Muhaimin S.Ag MA

**Kata Kunci:** Digitalisasi Perbankan, Kepuasan Masyarakat, *Self Service Technology*

Penelitian ini di latar belakang oleh era digitalisasi, dengan adanya teknologi menjadi salah satu sarana untuk memudahkan operasional perusahaan perbankan. Perkembangan tersebut memberikan dampak dalam segala aspek kehidupan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi online. Sehingga dengan adanya digitalisasi perbankan melalui *self service technology* dapat membantu mempermudah transaksi dan kegiatan masyarakat lainnya yang berhubungan dengan perbankan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan layanan melalui *self service technology* pada bank syariah terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengangkat data-data yang ada pada lapangan. Data-data yang diangkat yaitu digitalisasi perbankan melalui *self service technology* terhadap kepuasan masyarakat di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia. Hal ini dapat dilihat dengan hasil uji T yang menunjukkan t hitung sebesar 5,806 dengan t tabel sebesar 1,984 berarti nilai t hitung > t tabel. Nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Digitalisasi perbankan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital perbankan melalui *Self Service Technology* pada Bank Syariah Indonesia.