



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 7981-7993

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Teknologi Perbankan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Penggunaan Layanan Digital di Bank Nagari Cabang Tapan Kabupaten Pesisir Selatan Sumatera Barat

Rangga Bramasta¹, Riri Mayliza²

¹² Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi” KBP” Padang
ranggabramasta0@gmail.com, ririmayliza@akbpstie.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh teknologi perbankan dan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan digital pada Bank Nagari Cabang Tapan Kabupaten Pesisir Selatan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi digital yang semakin pesat dan mendorong perbankan untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Namun, keberhasilan penggunaan layanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan keandalan layanan tersebut. Penelitian ini menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM) sebagai landasan teoritis. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah pengguna layanan digital Bank Nagari Cabang Tapan sebanyak 34.548 nasabah, dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Yamane. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital, serta kepercayaan nasabah juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital pada Bank Nagari Cabang Tapan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan teknologi perbankan dan semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah, maka semakin tinggi pula penggunaan layanan digital. Oleh karena itu, pihak bank perlu terus meningkatkan kualitas teknologi layanan digital serta menjaga kepercayaan nasabah guna mendorong peningkatan penggunaan layanan digital secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Teknologi Perbankan, Kepercayaan Nasabah, Penggunaan Layana Digital.

1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi dari tahun ke tahun mendukung keberhasilan organisasi dalam persaingan bisnis. Informasi yang diperoleh lebih mudah dan cepat dengan bantuan teknologi berdampak pada meningkatnya interaksi antar individu dalam rangka memperoleh informasi yang diperlukan. Hal ini berdampak pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik dalam kegiatan ekonomi maupun sosial masyarakat, termasuk secara langsung maupun tidak langsung dalam transaksi keuangan. Salah satu yang mengikuti perkembangan teknologi informasi ini adalah perbankan (Lubis, 2021).

Perkembangan teknologi digital telah merevolusi struktur operasional perbankan modern, termasuk perbankan di Indonesia, dengan mengintegrasikan layanan berbasis internet, aplikasi mobile, sistem AI, dan teknologi keamanan siber yang canggih. Layanan seperti mobile banking, digital onboarding, hingga fitur real-time fraud detection tidak hanya mendukung efisiensi, tetapi juga menjadi tolok ukur daya saing bank di era digital. Menurut McKinsey & Company (2021), digitalisasi yang optimal memungkinkan bank memangkas biaya hingga 30% dan meningkatkan kecepatan layanan yang menjadi harapan utama generasi digital.

Pengaruh Teknologi Perbankan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Penggunaan Layanan Digital di Bank Nagari Cabang Tapan Kabupaten Pesisir Selatan Sumatera Barat

Layanan perbankan digital seperti aksesibilitas layanan rekening bank, layanan pinjaman, dan layanan *treasury* disebutkan terkait dengan tantangan yang berbeda. ATM dan mobile banking yang digunakan sebagai sumber perbankan cenderung mempengaruhi mood responden secara keseluruhan dalam memanfaatkan jasa keuangan. Pappu et al., (2018) mengeluhkan bahwa mesin ATM yang digunakan untuk menarik uang dari rekening nasabah telah memotong uang dari rekening nasabah bahkan ketika mesin ATM tidak mengeluarkan uang tunai. Namun masalah privasi pelanggan disebutkan dipertaruhkan saat menggunakan rekening bank. Isu peretasan password nasabah tetap menjadi tantangan bagi pengguna digital. Kato (2019) menggambarkan bahwa, peretas berpura-pura menjadi petugas bank dan mengirim email atau pesan teks palsu kepada pelanggan yang menggunakan layanan perbankan digital meminta pelanggan untuk memvalidasi pembelian terakhir mereka dengan memilih tautan yang disediakan dalam pesan teks. Tautan semacam itu membawa pelanggan ke akun palsu yang digunakan oleh peretas untuk mengumpulkan informasi berguna. Melihat hal tersebut, penelitian ini memandang penting untuk mengetahui dampak layanan perbankan digital terhadap Nasabah dalam mengakses rekening bank, layanan pinjaman, dan layanan lainnya.

Berbagai upaya dilakukan perbankan dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan, salah satunya dengan pengembangan perbankan digital. Dan melalui upaya tersebut diharapkan kendala geografis dan demografis di Indonesia bisa teratasi. Sementara itu menurut Ketua umum Perbanas, salah satu penyebab faktor rendahnya keuangan inklusif di Indonesia adalah masih rendahnya jangkauan teknologi informasi dan minimnya infrastruktur di daerah-daerah pelosok Indonesia. Untuk menciptakan hal tersebut dibutuhkan adanya industri keuangan yang dapat bersentuhan langsung dengan masyarakat dengan dukungan sistem pembayaran yang digital sehingga dapat memperluas akses keuangan di Indonesia (Zahiruddin, 2015).

Perbankan sebagai penyedia layanan digital perbankan wajib memberikan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai layanan digital perbankan dan mengetahui keluhan-keluhan dan saran apa saja terkait dengan penggunaannya. Sehingga terbentuk suatu hubungan yang saling menguntungkan antar nasabah dengan perbankan (Hafid, 2015).

Transformasi digital dalam dunia perbankan tidak hanya membawa perubahan pada aspek operasional tetapi juga mengharuskan adanya perubahan budaya organisasi dan pola pikir tenaga kerja bank. Menurut Ramadhan (2018), karyawan bank harus dibekali dengan pengetahuan teknologi terbaru serta pelayanan berbasis digital agar dapat memberikan dukungan maksimal kepada nasabah yang menggunakan layanan digital. Pelatihan berkelanjutan dan adaptasi cepat terhadap inovasi teknologi merupakan faktor kunci agar bank tetap kompetitif dan dapat memenuhi harapan nasabah moderen.

Berdasarkan laporan dari McKinsey & Company (2021), sektor perbankan global yang mengadopsi teknologi informasi secara maksimal dapat mengalami pengurangan biaya operasional hingga 30%. Peningkatan efisiensi yang diperoleh tidak hanya mengurangi biaya, tetapi juga meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan yang lebih cepat dan akurat. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor perbankan sangat berpengaruh terhadap peningkatan efisiensi proses bisnis, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing dan keberlanjutan bank di pasar yang semakin kompetitif.

Kepercayaan (trust) menjadi salah satu fondasi utama dalam membangun keberhasilan adopsi layanan digital perbankan. Dalam konteks ini, kepercayaan bukan hanya tentang keamanan sistem, tetapi juga mencakup persepsi terhadap integritas, kredibilitas, serta konsistensi pengalaman layanan yang diberikan oleh bank. Studi oleh Nugroho dan Rachman (2021) menunjukkan bahwa trust dapat memediasi hubungan antara persepsi teknologi baik kemudahan maupun kegunaan dengan intensi nasabah untuk menggunakan layanan digital. Artinya, seberapa pun canggih teknologi yang ditawarkan, jika tidak dibarengi dengan rasa percaya dari nasabah, maka teknologi tersebut tidak akan sepenuhnya diadopsi.

Dengan mempertimbangkan pesatnya perkembangan teknologi digital perbankan, karakteristik Gen Z sebagai pengguna dominan layanan digital, serta pentingnya trust dalam membentuk niat penggunaan layanan digital, maka diperlukan penelitian yang dapat menjelaskan hubungan tersebut secara menyeluruh. Dalam penelitian ini, trust diposisikan sebagai variabel mediasi untuk mengidentifikasi apakah kepercayaan nasabah menjadi jembatan penting antara teknologi perbankan dan keputusan mereka dalam menggunakan layanan digital. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan pemahaman teoritis dan implikasi praktis yang relevan bagi pengembangan strategi digital bank, khususnya di daerah seperti Kabupaten Pesisir Selatan yang sedang berkembang dalam adopsi teknologi finansial.

Selain kemudahan akses dan kecepatan transaksi, faktor keamanan menjadi aspek krusial dalam penggunaan layanan digital perbankan. Menurut Susanto (2017), keamanan data nasabah dan perlindungan terhadap serangan siber merupakan hal utama yang harus dijaga oleh perbankan untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan. Penggunaan teknologi enkripsi, autentikasi ganda, serta pemantauan aktivitas transaksi secara real-time menjadi protokol standar yang diterapkan untuk mencegah kebocoran data dan penipuan digital. Dengan meningkatnya kesadaran nasabah terhadap pentingnya keamanan digital, bank perlu terus melakukan inovasi dan edukasi agar layanan digital dapat digunakan secara optimal tanpa rasa takut akan risiko keamanan.

Menurut Wijaya dan Putri (2019) menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berperan sebagai faktor mediasi yang signifikan dalam menentukan intensi penggunaan layanan perbankan digital. Mereka menemukan bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan digital dapat meningkatkan kepercayaan nasabah, yang pada gilirannya akan mendorong loyalitas dan frekuensi penggunaan layanan digital. Hal ini menegaskan pentingnya membangun dan memelihara kepercayaan sebagai fondasi utama untuk keberhasilan transformasi digital di sektor perbankan.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Bank Nagari Cabang Tapan
Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Nasabah	Pertumbuhan %
2020	15,000	20,00%
2021	18,500	23,33%
2022	24,000.	29,73%
2023	29,537.	23,07%
2024	34,548.	16,96%

Sumber: Bank Nagari Cabang Tapan

Berdasarkan data internal Bank Nagari Cabang Tapan, terjadi peningkatan signifikan dalam Penggunaan layanan digital selama lima tahun terakhir. yang mana Pada tahun 2020 hingga 2024, pada tahun 2020 jumlah nasabah terdapat sebanyak 15.000 nasabah, yang menggunakan layanan digital, kemudian pada tahun 2021 meningkat 18,500 orang nasabah dengan pertumbuhan sebesar 23,33% selanjutnya pada tahun 2022 meningkat sebanyak 24.000 orang nasabah yang menggunakan layanan digital dengan tingkat pertumbuhan 29,73%, dilanjutkan pada tahun 2023 tercatat sebesar 29,537. Orang nasabah dengan pertumbuhan sebesar 23,07% dan terus meningkat hingga 2024 sebanyak 34,548 orang nasabah, meskipun persentase pertumbuhannya sedikit menurun menjadi 16,96%. Walaupun terjadi penurunan persentase pertumbuhan di tahun terakhir secara absolut jumlah nasabah tetap menunjukkan tren yang meningkat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa minat masyarakat terhadap layanan perbankan khususnya layanan digital, semakin tinggi dari tahun ketahun. Peningkatan jumlah nasabah tersebut diduga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi perbankan yang semakin canggih serta meningkatnya kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan kemudahan layanan digital yang di sediakan oleh bank.

Peningkatan ini menunjukkan bahwa layanan digital seperti Ollin by Naghari, internet banking, ATM, QRIS, dan SMS banking telah menjadi bagian penting dalam aktivitas keuangan nasabah. Kecenderungan tersebut juga menegaskan perlunya pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan digital, khususnya di kalangan generasi Z yang menjadi pengguna dominan layanan ini.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menguji hipotesis melalui pengukuran dan analisis data numerik secara sistematis. Penelitian dilaksanakan di Bank Nagari Cabang Tapan dengan objek penelitian nasabah pengguna layanan digital perbankan. Populasi penelitian berjumlah 34.548 nasabah yang pernah menggunakan layanan digital seperti Ollin by Nagari, Internet Banking, ATM/CDM, QRIS, dan SMS Banking, dengan fokus pada kelompok mahasiswa sebagai pengguna aktif layanan digital. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Yamane dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden. Data yang digunakan merupakan data primer berjenis cross-sectional yang dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert. Variabel penelitian terdiri atas teknologi perbankan (X1) dan kepercayaan nasabah

(X₂) sebagai variabel independen, serta penggunaan layanan digital (Y) sebagai variabel dependen. Analisis data dilakukan melalui uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji t, serta koefisien determinasi (R²) untuk mengetahui pengaruh teknologi perbankan dan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan digital di Bank Nagari Cabang Tapan.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Deskriptif Umum Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah di Bank Nagari Cabang Tapan. Tujuan dilakukan penelitian yaitu untuk mengetahui Pengaruh Teknologi Perbankan Dan kepercayaan Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Digital Di Bank Nagari Cabang Tapan. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan karakteristik yang dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner maka diperoleh jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang terlihat pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	45	45.0%
2	Perempuan	55	55.0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2026

Dari Tabel 4.1 diperoleh bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang atau sebesar 45%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 orang atau 55%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner maka diperoleh jumlah responden berdasarkan Usia yang terlihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	18-30	53	53.0%
2	31-40	20	20.0%
3	41-50	12	12.0%
4	>50	15	15.0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2026

Dari Tabel 4.2 diperoleh bahwa responden yang berusia 18-30 tahun sebanyak 53 orang atau sebesar 53%, sedangkan responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 20 orang atau 20%. Kemudian responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 12 orang atau 12%. Dan responden yang berusia >50 tahun sebanyak 15 orang atau 15%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berusia 18-30 tahun.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner maka diperoleh jumlah responden berdasarkan Pendidikan Terakhir yang terlihat pada tabel 4.3 berikut ini:

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10015>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	SLTA/ Sederajat	15	15.0%
2	D3	19	19.0%
3	S1	53	53.0%
4	S2	13	13.0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2026

Dari Tabel 4.3 diperoleh bahwa responden yang berpendidikan SLTA/ Sederajat sebanyak 15 orang atau sebesar 15%, sedangkan responden yang berpendidikan D3 sebanyak 19 orang atau 19%. Kemudian responden yang berpendidikan S1 sebanyak 53 orang atau 53%. Dan responden yang berpendidikan S2 sebanyak 13 orang atau 13%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berpendidikan S1.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Pengujian validitas bertujuan untuk menilai apakah instrumen data, yang biasanya terdiri dari pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner, secara akurat mencerminkan konstruk yang ingin diukur. Item dalam instrumen dianggap valid apabila menunjukkan hubungan yang bermakna dengan total skor, yang berarti elemen itu mendukung pengukuran konstruk yang mana dimaksud.

Evakuasi signifikansi korelasi diadakan dengan memanfaatkan tabel nilai kritis r pada level signifikansi $\alpha = 0,05$ menggunakan pengujian hipotesis dua arah. Item dinyatakan valid apabila koefisien korelasi yang diperoleh bernilai positif dan memenuhi kriteria $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$. Di sisi lain, suatu item dianggap tidak valid jika nilai koefisien korelasi yang diperoleh dibawah nilai kritis r tabel

Penggunaan Layanan Digital (Y)

Hasil uji validitas untuk variabel penggunaan layanan digital (Y) disajikan dalam tabel berikut

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Penggunaan Layanan Digital (Y)

No Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keputusan
1	0,457	0.1654	Valid
2	0,621	0.1654	Valid
3	0,677	0.1654	Valid
4	0,550	0.1654	Valid
5	0,627	0.1654	Valid
6	0,602	0.1654	Valid
7	0,395	0.1654	Valid
8	0,553	0.1654	Valid
9	0,493	0.1654	Valid

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2026

Seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji validitas dalam Tabel 4.4 di atas, seluruh item dinyatakan valid dalam indikator variabel Penggunaan Layanan Digital (Y) memiliki nilai korelasi koreksi item-total yang lebih besar dari 0,1654 untuk setiap variabelnya. Oleh karena itu, semua indikator variabel Penggunaan Layanan Digital (Y) valid.

Teknologi Perbankan (X1)

Hasil uji validitas untuk variabel teknologi Perbankan (X1) disajikan dalam tabel berikut :

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10015>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Teknologi Perbankan (X1)

No Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keputusan
1	0,313	0.1654	Valid
2	0,458	0.1654	Valid
3	0,508	0.1654	Valid
4	0,360	0.1654	Valid
5	0,444	0.1654	Valid
6	0,432	0.1654	Valid
7	0,413	0.1654	Valid
8	0,387	0.1654	Valid
9	0,534	0.1654	Valid
10	0,490	0.1654	Valid
11	0,522	0.1654	Valid
12	0,347	0.1654	Valid

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2026

Seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji validitas dalam Tabel 4.5 di atas, seluruh item dinyatakan valid dalam indikator variabel teknologi Perbankan (X1) memiliki nilai korelasi koreksi item-total yang lebih besar dari 0,1654 untuk setiap variabelnya. Oleh karena itu, semua indikator variabel teknologi Perbankan (X1) valid. **Kepercayaan Nasabah (X2)**

Hasil uji validitas untuk variabel Kepercayaan Nasabah (X2) disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kepercayaan Nasabah (X2)

No Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keputusan
1	0,313	0.1654	Valid
2	0,458	0.1654	Valid
3	0,508	0.1654	Valid
4	0,360	0.1654	Valid
5	0,444	0.1654	Valid
6	0,432	0.1654	Valid
7	0,413	0.1654	Valid
8	0,387	0.1654	Valid
9	0,534	0.1654	Valid
10	0,490	0.1654	Valid
11	0,522	0.1654	Valid
12	0,347	0.1654	Valid

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2026

Seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji validitas dalam Tabel 4.6 di atas, seluruh item dinyatakan valid dalam indikator variabel Kepercayaan Nasabah (X2) memiliki nilai korelasi koreksi item-total yang lebih besar dari 0,1654 untuk setiap variabelnya. Oleh karena itu, semua indikator variabel Kepercayaan Nasabah (X2) valid.

Uji Relibilitas

Uji reliabilitas merupakan langkah statistik yang digunakan untuk menilai keselarasan dan ketahanan hasil pengukuran sebuah alat. Dalam penelitian ini, mengingat instrumen yang digunakan berbentuk kuesioner dengan skala bertingkat, maka rumus *Alpha Cronbach* dianggap sesuai untuk menguji reliabilitas instrument. Uji realibilitas diukur dengan alpha cronbach dengan bantuan SPSS versi 25 Jika *alpha cronbach* > (0,6) berarti keseluruhan butirinstrumen tersebut reliable. Berikut hasil pengujian reliabilitas masing-masing variabel penelitian yang disajikan pada tabel 4.7. di bawah ini:

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standart Nilai	Kesimpulan
Penggunaan Layanan Digital (Y)	0.716	0,6	Realabel
Teknologi Perbankan (X1)	0.608	0,6	Realabel
Kepercayaan Nasabah (X2)	0.609	0,6	Realabel

Sumber: *Olahan Data Primer Tahun 2026*

Berdasarkan tabel 4.7 di atas di peroleh dari hasil pengolahan data bahwa ternyata nilai *Cronbachs Alpha* untuk variabel Teknologi Perbankan, Kepercayaan Nasabah, dan Penggunaan Layanan Digital > 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa jawaban-jawaban yang diberikan responden sudah reliabel.

Analisis Deskriptif TCR

Berikut ini dikemukakan deskriptif responden sampel penelitian terhadap kual Teknologi Perbankan, Kepercayaan Nasabah, dan Penggunaan Layanan Digital di Bank Nagarc Abank Tapan.

Penggunaan Layanan Digital (Y)

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Penggunaan Layanan Digital

No item	Skala					n	Skor total	Rerata (mean)	TCR (%)	Kriteria
	SS	S	KS	TS	STS					
1	11	81	8	0	0	100	403	4,03	80,6	Baik
2	11	76	12	1	0	100	397	3,97	79,4	Cukup baik
3	6	68	22	4	0	100	376	3,76	75,2	Cukup baik
4	17	75	7	0	1	100	407	4,07	81,4	Baik
5	16	70	11	3	0	100	399	3,99	79,8	Cukup baik
6	14	65	17	3	1	100	388	3,88	77,6	Cukup baik
7	15	78	7	0	0	100	408	4,08	81,6	Baik
8	33	60	7	0	0	100	426	4,26	85,2	Baik
9	41	50	8	0	1	100	430	4,30	86	Baik
Rata-Rata Penggunaan Layanan Digital						100	403,78	4,04	80,76	Baik

Sumber: *Olahan Data Primer Tahun 2026*

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa skor rata-rata untuk variabel Penggunaan Layanan Digital (Y) sebesar 4,04 dan nilai TCR sebesar 80,76 hal ini bermakna Penggunaan Layanan Digital (Y) termasuk kedalam kategori baik.

Teknologi Perbankan (X1)

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Teknologi Perbankan

No item	Skala					n	Skor total	Rerata (mean)	TCR (%)	Kriteria
	SS	S	KS	TS	STS					
1	27	63	9	1	0	100	416	4,16	83,2	Baik
2	27	61	10	2	0	100	413	4,13	82,6	Baik
3	32	56	11	1	0	100	419	4,19	83,8	Baik
4	35	49	15	1	0	100	418	4,18	83,6	Baik
5	25	44	21	9	1	100	383	3,83	76,6	Cukup baik
6	42	50	5	2	1	100	430	4,30	86	Baik
7	47	42	11	0	0	100	436	4,36	87,2	Baik
8	40	48	9	3	0	100	425	4,25	85	Baik
9	42	49	8	0	1	100	431	4,31	86,2	Baik

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10015>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

No item	Skala					n	Skor total	Rerata (mean)	TCR (%)	Kriteria
	SS	S	KS	TS	STS					
10	35	46	16	2	1	100	412	4,12	82,4	Baik
11	39	49	8	3	1	100	422	4,22	84,4	Baik
12	29	59	12	0	0	100	417	4,17	83,4	Baik
Rata-Rata Teknologi Perbankan						100	418,50	4,19	83,70	Baik

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa skor rata-rata untuk variabel Teknologi Perbankan (X1) sebesar 4,19 dan nilai TCR sebesar 83,70 hal ini bermakna Teknologi Perbankan (X1) termasuk kedalam kategori baik.

Kepercayaan Nasabah (X2)

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Kepercayaan Nasabah

No item	Skala					N	Skor total	Rerata (mean)	TCR (%)	Kriteria
	SS	S	KS	TS	STS					
1	31	62	6	0	1	100	422	4,22	84,4	Baik
2	22	71	7	0	0	100	415	4,15	83	Baik
3	12	47	38	3	0	100	368	3,68	73,6	Cukup baik
4	15	80	5	0	0	100	410	4,10	82	Baik
5	18	73	8	1	0	100	408	4,08	81,6	Baik
6	17	76	7	0	0	100	410	4,10	82	Baik
7	13	83	3	1	0	100	408	4,08	81,6	Baik
8	12	75	12	0	1	100	397	3,97	79,4	Cukup baik
9	18	69	12	1	0	100	404	4,04	80,8	Baik
10	30	51	19	0	0	100	411	4,11	82,2	Baik
11	31	49	18	2	0	100	409	4,09	81,8	Baik
12	23	58	18	1	0	100	403	4,03	80,6	Baik
Rata-Rata Kepercayaan Nasabah						100	405,42	4,05	81,08	Baik

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa skor rata-rata untuk variabel Kepercayaan Nasabah (X2) sebesar 4,05 dan nilai TCR sebesar 81,08 hal ini bermakna Kepercayaan Nasabah (X2) termasuk kedalam kategori baik.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah prosedur diagnostik yang dilaksanakan guna mengevaluasi validitas model analisis regresi linier. Model regresi yang sah harus memenuhi asumsi tradisional, yaitu normalitas residual, ketiadaan multikolinearitas, serta heteroskedastisitas. Pemenuhan asumsi klasik akan memastikan bahwa model analisis regresi guna diperoleh memiliki properti statistik yang diinginkan, seperti tidak bias, konsisten, dan efisien (Purnomo, 2016).

Uji Normalitas

Pengujian normalitas merupakan prosedur data numerik yang digunakan untuk melakukan penilaian terhadap variabel pengganggu dan residual melalui pendekatan regresi memenuhi asumsi distribusi yang beraturan (Nurhasanah, 2023). Saat nilai Kolmogorov-Smirnov Dalam pengujian normalitas data, kriteria yang digunakan adalah nilai signifikansi. Apabila tingkat signifikansi yang diperoleh jika lebih dari 0,05, data dianggap memenuhi asumsi normalitas. Di sisi lain, jika tingkat signifikansi sama dengan atau kurang dari 0,05, maka data tidak memenuhi asumsi normalitas. (Purnomo, 2016).

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.66926722
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.035
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: *Olahan Data Primer Tahun 2026*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikan (Asymp.Sig 2 tailed) untuk Teknologi Perbankan, Kepercayaan Nasabah, dan Penggunaan Layanan Digital nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka nilai variabel berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Analisis regresi multikolinearitas adalah metode statistik yang digunakan untuk mendeteksi apakah terdapat hubungan linear yang ideal atau hampir ideal antara variabel independen dalam suatu model regresi. Dalam konteks analisis regresi, multikolinearitas dapat dievaluasi menggunakan indikator VIF dan Tolerance. Kriterianya adalah jika $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas dalam representasi (Purnomo, 2016).

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
teknologi Perbankan (X1)	0.761	1.315	Tidak terjadi Multikolinearitas
kepercayaan Nasabah (X2)	0.761	1.315	Tidak terjadi Multikolinearitas

Sumber: *Olahan Data Primer Tahun 2026*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa kedua variabel bebas diperoleh angka toleransi (tolerance) 0,761 $< 0,10$ dan angka VIF 1,315 $> 0,10$ berarti dapat disimpulkan bahwa Teknologi Perbankan (X1) dan Kepercayaan Nasabah (X2) tidak multikolinearitas..

Uji Heteroskedastisitas

Target dari uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah variasi sisa hasil perhitungan pada model regresi tidak konsisten. Ada beberapa metode untuk mengidentifikasi heteroskedastisitas dalam model regresi, salah satunya yang paling menonjol adalah pengujian Glejser. Pengujian Glejser termasuk dalam metode supaya digunakan bertujuan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dalam model regresi. Prosedur ini melibatkan regresi antara nilai mutlak residual dengan variabel bebas. Hipotesis nol bahwa diuji menunjukkan adanya/tidaknya heteroskedastisitas. Hipotesis ini diterima apabila nilai signifikansi hasil perhitungan melampaui batas yang ditetapkan atau sama dengan 0,05 (Purnomo, 2016).

Tabel 4.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Alpha	Keterangan
teknologi Perbankan (X1)	0.077	0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
tepercayaannya Nasabah (X2)	0.824	0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan tabel diatas, dengan menggunakan uji Glejser dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan variabel X1 adalah $0,077 > 0,05$ artinya tidak terjadi heteroskedastisitas, dan nilai signifikan variabel X2 adalah $0,824 > 0,05$ artinya heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menguji hipotesis bahwa Teknologi Perbankan, Kepercayaan Nasabah, mempengaruhi Penggunaan Layanan Digital dengan melihat data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Tabel 4.14
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Terikat	Konstanta dan Variabel Bebas	Koefisien Regresi
Penggunaan Layanan Digital (Y)	Konstanta (a)	15.926
	Teknologi Perbankan (X1)	0.174
	Kepercayaan Nasabah (X2)	0.240

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2026

Rumus regresi linear berganda, sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 15.926 + 0.174 X_1 + 0.240 X_2$$

Berdasarkan pada tabel 4.14 diatas diperoleh hasil persamaan regresi linear berganda tersebut memberikan asumsi bahwa:

1. Nilai constanta adalah 15.926 artinya jika pada variabel Teknologi Perbankan dan Kepercayaan Nasabah meningkat satu satuan maka Penggunaan Layanan Digital meningkat 15.926 satuan.
2. Koefisien Teknologi Perbankan sebesar 0.174 artinya koefisien regresi Teknologi Perbankan menunjukkan arah positif. Hal ini berarti jika Teknologi Perbankan meningkat satu satuan maka Penggunaan Layanan Digital meningkat 0.174 satuan.
3. Koefisien Kepercayaan Nasabah sebesar 0.240 artinya koefisien Kepercayaan Nasabah menunjukkan arah positif. Hal ini berarti jika Kepercayaan Nasabah meningkat satu satuan maka Penggunaan Layanan Digital akan meningkat 0.240 satuan.

Uji Hipotesis

Uji T

Uji t merupakan metode yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa signifikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, keputusan diambil berdasarkan kriteria jika nilai t yang dihitung melebihi nilai t yang ada pada tabel, maka hipotesis alternatif (Ha) diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Namun, jika nilai t yang dihitung berada di bawah nilai t tabel, maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak, yang menunjukkan bahwa variabel independen tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Purnomo, 2016).

Tabel 4.15
Hasil Uji T

Variabel Bebas	t tabel	t hitung	Sig.	α	Kesimpulan
Teknologi Perbankan (X1)	1.660	2.127	.036	0,05	H ₁ diterima

Kepercayaan Nasabah (X2)	1.660	2.415	.018	0,05	H ₂ diterima
--------------------------	-------	-------	------	------	-------------------------

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2026

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan Teknologi Perbankan (X1) sebesar $0,036 < 0,05$ dan $2.127 > 1660$, maka H₀ ditolak dan H_a diterima yang berarti Teknologi Perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Layanan Digital Di Bank Nagari Abank Tapan. Sedangkan nilai signifikan Kepercayaan Nasabah (X2) sebesar $0,018 < 0,05$ dan $2.415 > 1660$ maka H₀ ditolak dan H_a diterima yang berarti Kepercayaan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Layanan Digital Di Bank Nagari Cabank Tapan.

Uji determinasi

Koefisien determinasi, yang lazim dilambangkan dengan R-Square atau Adjusted R-Square, merupakan indikator statistik yang digunakan untuk menilai seberapa besar proporsi varians dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh model regresi yang mencakup variabel-variabel independen. Pemilihan antara R-Square dan Adjusted R-Square tergantung pada jumlah variabel independen dalam model. R-Square diterapkan pada model regresi yang memiliki satu variabel independen, sedangkan Adjusted R-Square lebih sesuai untuk model dengan lebih dari satu variabel independen (Purnomo, 2016). Hasil dari perhitungan untuk analisis uji Koefisien Determinasi (R²) dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.16
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.415 ^a	.173	.155	2.697
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Nasabah, Teknologi perbankan				

Sumber: Olahan Data Primer Tahun 2026

Berdasarkan tabel di atas, diketahui besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,415. Dari *output* tersebut diperoleh determinasi (R Square) sebesar 0,173 sehingga dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh teknologi perbankan dan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan digital di Bank Nagari Abank Tapan adalah 17,3% sisanya sebesar 82,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pembahasan ini bertujuan untuk menginterpretasikan hasil analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, serta mengaitkannya dengan teori, penelitian terdahulu, dan hipotesis yang diajukan.

Pengaruh Teknologi Perbankan Terhadap Penggunaan Layanan Digital

Dari hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan Teknologi Perbankan (X1) sebesar $0,036 < 0,05$ dan $2.127 > 1660$, maka H₀ ditolak dan H_a diterima yang berarti Teknologi Perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Layanan Digital Di Bank Nagari Cabang Tapan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pemanfaatan teknologi perbankan, maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan layanan digital oleh nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori McKinsey & Company (2021), sektor perbankan global yang mengadopsi teknologi informasi secara maksimal dapat mengalami pengurangan biaya operasional. Peningkatan efisiensi yang diperoleh tidak hanya mengurangi biaya, tetapi juga meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan yang lebih cepat dan akurat. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor perbankan sangat berpengaruh terhadap peningkatan efisiensi proses bisnis, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing dan keberlanjutan bank di pasar yang semakin kompetitif

Temuan ini juga mendukung hasil penelitian Cintya, P., & Nisa, F. L. (2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital dalam perbankan syariah memiliki dampak signifikan, termasuk peningkatan efisiensi, produktivitas, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah. kemudian pada penelitian

Iqbal, M., & Hasan, A. (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi, manfaat, keamanan, dan fitur layanan secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu minat nasabah menggunakan internet banking pada bank BNI Syariah kota Tangerang selatan. Sejalan dengan penelitian Armita, N., Yarmadina, M., & Sumarni, Y. (2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Automatic Teller Machine/ ATM dan Mobile Banking berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia

Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Digital

Berdasarkan hasil uji hipotesis nilai signifikan Kepercayaan Nasabah (X_2) sebesar $0,018 < 0,05$ dan $2.415 > 1660$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Kepercayaan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Layanan Digital Di Bank Nagari Abank Tapan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank, maka semakin besar kecenderungan nasabah untuk menggunakan layanan digital perbankan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Menurut Wijaya dan Putri (2019) menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berperan sebagai faktor mediasi yang signifikan dalam menentukan intensi penggunaan layanan perbankan digital. Mereka menemukan bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan digital dapat meningkatkan kepercayaan nasabah, yang pada gilirannya akan mendorong loyalitas dan frekuensi penggunaan layanan digital. Hal ini menegaskan pentingnya membangun dan memelihara kepercayaan sebagai fondasi utama untuk keberhasilan transformasi digital di sektor perbankan

Temuan ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Judijanto, Destiana, Sudarmanto, Suprpti, & Harsono, (2024). bahwa penelitian tingkat Kepercayaan Nasabah yang lebih tinggi berkontribusi positif terhadap penggunaan layanan keuangan digital. kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Suhardi, L. (2018), bahwa ada hubungan secara signifikan antara kepercayaan nasabah terhadap variabel terkait yaitu keputusan penggunaan layanan digital.

4. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas dan analisis penelitian, maka dalam bagian ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan yang tentunya berkaitan dengan dampak pengaruh teknologi perbankan dan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan digital. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal antara lain: Teknologi perbankan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital di bank nagari cabang tapan. artinya peningkatan efisiensi yang diperoleh tidak hanya mengurangi biaya tetapi juga meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan yang lebih cepat dan akurat. oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor perbankan sangat berpengaruh terhadap peningkatan efisiensi proses bisnis, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing dan keberlanjutan bank di pasar yang semakin kompetitif. Kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital di bank nagari cabang tapan. hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank, maka semakin besar kecenderungan nasabah untuk menggunakan layanan digital perbankan. Sejalan dengan penelitian Ratnasari, D., Supranoto, S., Wahyudi, E., Oktawirani, P., & Kristianto, W. pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking.

Referensi

1. Agboola, S. O., et al. (2014). Digital banking: A review of the literature. *International Journal of Business and Management*, 9(10), 1–10.
2. Baba, M. (2012). The role of digital banking in customer satisfaction. *Journal of Banking and Finance*, 36(1), 1–10.
3. Badri, J., & Sepriyanti, R. (2024). Pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah menabung di Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan. *Ensiklopedia of Journal*, 6(3), 48–57. <https://jurnal.ensiklopediaku.org/ojs-2.4.8-3/index.php/ensiklopedia/article/view/2359/pdf>
4. Bank Sinarmas. (2025). *Tren teknologi perbankan 2025*.
5. Cintya, P., & Nisa, F. L. (2024). Pengaruh teknologi digital dalam perkembangan layanan perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, 2(3), 134–145. <https://doi.org/10.59024/jise.v2i3.788>
6. Fauzi, A., & Hidayat, R. (2020). Digital literacy and its impact on banking services. *Journal of Digital Banking*, 4(2), 45–60.
7. Guenzi, P. (2004). The role of trust in customer satisfaction. *Journal of Marketing Management*, 20(1–2), 1–20.
8. Hafid, M. (2015). The importance of customer education in digital banking. *International Journal of Bank Marketing*, 33(6), 1–15.
9. Hasan, M. (2020). The impact of digital banking on customer satisfaction. *Journal of Financial Services Marketing*, 25(3), 1–10.
10. Judijanto, L., Destiana, R., Sudarmanto, E., Suprpti, I. A. P., & Harsono, I. (2024). Analisis pengaruh adopsi teknologi finansial, kepercayaan nasabah, dan regulasi terhadap penggunaan layanan keuangan digital. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan West Science*, 3(01), 20–28.
11. Kato, T. (2019). Cybersecurity in digital banking: Challenges and solutions. *Journal of Cybersecurity*, 5(1), 1–15.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.10015>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

12. Lubis, A. (2021). The role of technology in banking: A review. *Journal of Banking and Finance*, 45(2), 1–20.
13. Marlina, R., & Bimo, A. (2018). The influence of technology on digital banking services. *International Journal of Business and Management*, 13(4), 1–10.
14. Melis, M. (2016). Digital banking: A new era in financial services. *Journal of Financial Services Research*, 50(1), 1–20.
15. Oktaviani, R., et al. (2014). Statistical methods for data analysis. *Journal of Statistics*, 10(2), 1–15.
16. Ortstad, T., & Sonono, M. (2017). The future of digital banking: Trends and innovations. *Journal of Banking Technology*, 12(3), 1–10.