Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page: 31629-31633

Pengaruh Digitalisasi Dan Artificial Intelligence Terhadap Penggunaan Layanan Perbankan (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kabupaten Bone)

Sarlina Bin Sapran[1], Andi Ika Fahrika [2], Masyhuri [3]
[1,2,3]Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone

Corresponding Author: Jumarni, e-mail: sarlhynabinsapran@gmail.com.

Published: June , 2026

ABSTRAK

Perkembangan digitalisasi dan penerapan *Artificial Intelligence* (AI) telah mengubah cara nasabah mengakses layanan perbankan, namun tingkat pemanfaatan layanan digital masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh digitalisasi dan AI terhadap penggunaan layanan perbankan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kabupaten Bone. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 nasabah aktif BRI yang menggunakan layanan digital dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan perbankan ($t = 4{,}876$; $p < 0{,}05$), demikian pula AI berpengaruh positif dan signifikan ($t = 5{,}422$; $p < 0{,}05$). Secara simultan, kedua variabel juga berpengaruh signifikan ($F = 98{,}24$; $p < 0{,}05$) dengan koefisien determinasi sebesar 67,6%. AI memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan digitalisasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital dan penerapan AI dapat mendorong penggunaan layanan perbankan secara lebih optimal.

Kata Kunci: Digitalisasi, Artificial Intelligence, Penggunaan Layanan Perbankan, Perbankan Digital, BRI.

ABSTRACT

The rapid development of digitalization and the implementation of Artificial Intelligence (AI) have transformed the way customers access banking services. However, the utilization of digital banking services still faces various challenges. This study aims to analyze the influence of digitalization and Artificial Intelligence on the use of banking services among customers of Bank Rakyat Indonesia (BRI) in Bone Regency. The research employed a quantitative approach with an associative research design. Data were collected through questionnaires distributed to 100 active BRI customers who use digital banking services and were analyzed using multiple linear regression. The results indicate that digitalization has a positive and significant effect on the use of banking services ($t = 4.876$; $p < 0.05$). Similarly, Artificial Intelligence has a positive and significant effect ($t = 5.422$; $p < 0.05$). Simultaneously, both variables significantly influence banking service usage ($F = 98.24$; $p < 0.05$), with a coefficient of determination of 67.6%. Artificial Intelligence was found to have a more dominant influence than digitalization. The study concludes that improving the quality of digital banking services and optimizing the implementation of Artificial Intelligence can significantly enhance the utilization of banking services.

Keywords: *Digitalization, Artificial Intelligence, Banking Service Usage, Digital Banking, BRI.*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Indonesia Transformasi digital telah menjadi salah satu faktor utama yang mendorong perubahan dalam industri perbankan [1]. Perkembangan teknologi informasi tidak hanya mengubah pola transaksi keuangan masyarakat, tetapi juga meningkatkan kebutuhan akan layanan yang cepat, mudah, aman, dan efisien. Digitalisasi perbankan melalui layanan seperti mobile banking, internet banking, dan sistem pembayaran digital terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan [2][3]. Selain itu, perkembangan *Artificial Intelligence* (AI) turut memperkuat inovasi perbankan melalui penerapan chatbot, sistem deteksi penipuan, analisis perilaku nasabah, dan personalisasi layanan yang mampu meningkatkan pengalaman pengguna serta keamanan transaksi. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi dan AI berkontribusi terhadap peningkatan penggunaan layanan perbankan digital dan kinerja perbankan secara keseluruhan (Megawati & Kertiriasih; Fatmawati & Hayati; Rokhimah & Suhermin; Ghandour) [5].

Kajian mengenai digitalisasi perbankan umumnya menunjukkan bahwa kemudahan akses, kecepatan layanan, dan efisiensi transaksi menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan layanan perbankan digital

[6]. Sementara itu, kelompok penelitian yang berfokus pada penerapan AI menekankan pentingnya peningkatan keamanan, kualitas pelayanan, dan personalisasi layanan dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap sistem perbankan digital. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya masih mengkaji pengaruh digitalisasi atau AI secara terpisah, sehingga belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh kedua faktor tersebut secara simultan terhadap penggunaan layanan perbankan [7][8]. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mengintegrasikan digitalisasi dan AI dalam satu model analisis untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan perbankan digital [9]. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah berupa pengembangan kajian mengenai transformasi digital perbankan serta menjadi bahan pertimbangan bagi industri perbankan dalam merumuskan strategi peningkatan penggunaan layanan digital. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh digitalisasi dan *Artificial Intelligence* terhadap penggunaan layanan perbankan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kabupaten Bone, baik secara parsial maupun simultan [10].

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui data numerik yang dianalisis menggunakan teknik statistik. Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu Digitalisasi (X_1) dan *Artificial Intelligence* (X_2), terhadap variabel dependen, yaitu Penggunaan Layanan Perbankan (Y). Penelitian dilaksanakan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kabupaten Bone. Objek penelitian meliputi tingkat digitalisasi layanan perbankan, penerapan *Artificial Intelligence*, dan penggunaan layanan perbankan digital oleh nasabah. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah BRI Kabupaten Bone yang menggunakan layanan perbankan digital, sedangkan sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian [11].

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner (angket) menggunakan skala Likert kepada responden. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel, yaitu digitalisasi, *Artificial Intelligence*, dan penggunaan layanan perbankan. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan konsisten. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70 sehingga dinyatakan reliabel. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak EViews 13. Tahapan analisis diawali dengan uji instrumen yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, kemudian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi [12]. Setelah seluruh asumsi terpenuhi, dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh Digitalisasi (X_1) dan *Artificial Intelligence* (X_2) terhadap Penggunaan Layanan Perbankan (Y). Model regresi yang digunakan adalah $Y=\alpha+\beta1X1+\beta2\ X2+\varepsilon$ dengan Y sebagai Penggunaan Layanan Perbankan, X_1 sebagai Digitalisasi, X_2 sebagai *Artificial Intelligence*, α sebagai konstanta, β_1 dan β_2 sebagai koefisien regresi, serta ε sebagai kesalahan (error). Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, uji F untuk mengetahui pengaruh simultan kedua variabel independen, dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi penggunaan layanan perbankan. Pengambilan keputusan dilakukan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gamabaran Umum Lokasi Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BRI Kabupaten Bone telah memiliki kesiapan yang baik dalam mengimplementasikan transformasi digital melalui pengembangan berbagai layanan berbasis teknologi, seperti BRImo, QRIS, BRILink, serta penerapan *Artificial Intelligence* dalam sistem pelayanan dan keamanan transaksi. Kondisi sosial ekonomi masyarakat Kabupaten Bone yang semakin terbuka terhadap perkembangan teknologi turut mendukung percepatan adopsi layanan perbankan digital. Keberadaan jaringan layanan yang luas dan integrasi teknologi digital menunjukkan bahwa BRI tidak hanya menjalankan fungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan, tetapi juga sebagai fasilitator transformasi digital yang mendorong peningkatan akses, efisiensi, dan inklusi keuangan masyarakat. Dengan demikian, lokasi penelitian memiliki karakteristik yang relevan dan representatif untuk mengkaji hubungan antara digitalisasi, AI, dan penggunaan layanan perbankan.

2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden menggambarkan bahwa mayoritas pengguna layanan perbankan digital berasal dari kelompok usia produktif yang memiliki tingkat pemahaman teknologi relatif baik dan aktif menggunakan layanan digital dalam aktivitas sehari-hari. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa adopsi layanan perbankan digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam menerima inovasi teknologi. Tingginya keterlibatan kelompok produktif mengindikasikan bahwa layanan digital telah menjadi bagian dari kebutuhan masyarakat modern yang mengutamakan kecepatan, kemudahan, dan fleksibilitas dalam bertransaksi. Temuan ini juga memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi digitalisasi perbankan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil deskripsi variabel menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap Digitalisasi, *Artificial Intelligence*, dan Penggunaan Layanan Perbankan. Digitalisasi dinilai mampu memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta kenyamanan dalam melakukan transaksi keuangan. Sementara itu, penerapan AI dinilai mampu meningkatkan keamanan transaksi, kecepatan pelayanan, dan kualitas interaksi antara nasabah dan pihak bank. Tingginya persepsi positif terhadap kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital yang dilakukan BRI telah diterima dengan baik oleh nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan layanan perbankan digital tidak hanya terletak pada tersedianya teknologi, tetapi juga pada kemampuan teknologi dalam memberikan manfaat nyata yang dirasakan langsung oleh pengguna.

4. Hasil Penelitian.

Hasil analisis membuktikan bahwa Digitalisasi dan *Artificial Intelligence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Layanan Perbankan, baik secara parsial maupun simultan. Digitalisasi berkontribusi dalam meningkatkan kemudahan, aksesibilitas, dan efisiensi layanan, sehingga mendorong nasabah untuk lebih sering menggunakan layanan perbankan digital. Di sisi lain, AI memberikan kontribusi yang lebih besar melalui peningkatan keamanan, personalisasi layanan, serta kemampuan sistem dalam memberikan respons yang cepat dan akurat. Temuan bahwa AI memiliki pengaruh yang lebih dominan menunjukkan adanya pergeseran faktor penentu penggunaan layanan perbankan digital, dari sekadar ketersediaan teknologi menuju kualitas pengalaman pengguna yang dihasilkan oleh teknologi cerdas. Selain itu, nilai koefisien determinasi yang tinggi menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor utama yang mampu menjelaskan perilaku penggunaan layanan perbankan pada nasabah BRI Kabupaten Bone.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Digitalisasi terhadap Penggunaan Layanan Perbankan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan perbankan pada nasabah BRI Kabupaten Bone. Temuan ini menegaskan bahwa transformasi layanan berbasis digital telah berhasil menjawab kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang lebih cepat, praktis, dan efisien. Digitalisasi tidak hanya mempermudah proses transaksi, tetapi juga mengubah pola interaksi nasabah dengan bank dari yang sebelumnya bergantung pada layanan tatap muka menjadi layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Pengaruh signifikan digitalisasi menunjukkan bahwa kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas layanan menjadi faktor utama yang mendorong peningkatan penggunaan layanan perbankan digital. Dengan demikian, digitalisasi berperan sebagai fondasi utama dalam membangun ekosistem perbankan modern yang berorientasi pada kenyamanan dan kebutuhan pengguna.

2. Pengaruh Artificial Intelligence terhadap Penggunaan Layanan Perbankan

Penelitian membuktikan bahwa *Artificial Intelligence* (AI) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan perbankan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan perbankan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi digital, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memberikan pengalaman layanan yang lebih cerdas dan personal. Penerapan AI melalui chatbot, sistem keamanan transaksi, analisis perilaku nasabah, dan deteksi aktivitas mencurigakan mampu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital. Pengaruh AI yang lebih besar dibandingkan digitalisasi menunjukkan bahwa nasabah saat ini semakin mempertimbangkan kualitas interaksi, keamanan, dan kecerdasan layanan dalam menentukan penggunaan layanan perbankan. Oleh karena itu, AI telah berkembang menjadi faktor strategis yang mampu meningkatkan nilai tambah layanan perbankan sekaligus memperkuat hubungan antara bank dan nasabah.

3. **Pengaruh Digitalisasi dan Artificial Intelligence terhadap Penggunaan Layanan Perbankan**

Hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa digitalisasi dan AI secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan layanan perbankan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan penggunaan layanan perbankan digital tidak dapat dijelaskan hanya oleh satu faktor, melainkan oleh kombinasi antara kemudahan akses yang dihasilkan digitalisasi dan kualitas layanan yang diperkuat oleh AI. Digitalisasi menyediakan sarana transaksi yang efisien, sedangkan AI meningkatkan efektivitas, keamanan, dan personalisasi layanan. Sinergi kedua variabel tersebut menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik sehingga mendorong nasabah untuk semakin aktif menggunakan layanan perbankan digital. Dengan nilai koefisien determinasi yang tinggi, penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi digitalisasi dan AI merupakan faktor utama yang mampu menjelaskan perilaku penggunaan layanan perbankan pada nasabah BRI Kabupaten Bone.

4. **Peran Digitalisasi dan Artificial Intelligence terhadap Penggunaan Layanan Perbankan**

Secara keseluruhan, digitalisasi dan AI memiliki peran yang sangat strategis dalam membentuk perilaku penggunaan layanan perbankan di era transformasi digital. Digitalisasi berfungsi sebagai enabler yang membuka akses terhadap layanan keuangan secara lebih luas dan efisien, sedangkan AI bertindak sebagai enhancer yang meningkatkan kualitas pengalaman pengguna melalui keamanan, kecepatan, akurasi, dan personalisasi layanan. Temuan bahwa AI memiliki pengaruh yang lebih dominan menunjukkan adanya perubahan paradigma dalam industri perbankan, di mana keberhasilan layanan tidak lagi hanya diukur dari ketersediaan fitur digital, tetapi juga dari kemampuan teknologi dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih cerdas. Oleh karena itu, masa depan perbankan digital tidak hanya bergantung pada pengembangan infrastruktur teknologi, tetapi juga pada integrasi AI yang mampu menciptakan layanan yang adaptif, responsif, dan berpusat pada kebutuhan nasabah. Peran kedua variabel tersebut secara bersama-sama menjadi kunci dalam meningkatkan daya saing perbankan, memperkuat kepercayaan nasabah, dan mendorong keberlanjutan transformasi digital di sektor keuangan.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa digitalisasi dan *Artificial Intelligence* (AI) merupakan faktor penting yang memengaruhi penggunaan layanan perbankan pada nasabah BRI Kabupaten Bone. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap penggunaan layanan perbankan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan aksesibilitas layanan digital yang didukung oleh pemanfaatan teknologi AI mampu mendorong nasabah untuk lebih aktif memanfaatkan layanan perbankan digital. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa AI memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan digitalisasi, yang menandakan bahwa keamanan, personalisasi layanan, dan kemampuan sistem dalam memberikan respons yang cepat menjadi faktor yang semakin menentukan dalam perilaku penggunaan layanan perbankan modern.

Secara ilmiah, penelitian ini memperkaya kajian transformasi digital perbankan dengan menunjukkan bahwa keberhasilan layanan perbankan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi digital, tetapi juga oleh kemampuan teknologi cerdas dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Temuan ini memberikan implikasi bahwa strategi pengembangan perbankan digital perlu diarahkan pada integrasi yang lebih kuat antara infrastruktur digital dan teknologi AI untuk menciptakan layanan yang lebih efisien, aman, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan memasukkan variabel lain, seperti literasi digital, kepercayaan nasabah, persepsi risiko, kualitas layanan elektronik, dan kepuasan pengguna, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan perbankan di era transformasi digital

DAFTAR PUSTAKA

[1] Amdanata, Donal Devi, Agus Seswandi, and Aulia Rani. "Siapkah Mahasiswa Akuntansi Menghadapi Artificial Intelligence Dalam Akuntansi?," 2023.

[2] Ayunda, Rahmi. "Perlindungan Data Nasabah Terkait Pemanfaatan Artificial Intelligence Dalam Aktifitas Perbankan Di Indonesia." Jurnal Komunikasi Hukum Vol 7, No. 2 (2021), h. 663–77.

[3] Febriyati, Yulia. "Peran Pendidikan Dalam Meningkatkan Kesadaran EkonomiSyari'ah." Jurnal Bisnis, Ekonomi Syariah, Dan Pajak Vol 1, No. 4 (2024).

[4] Fortega, Glen Fortuna Dela. "Perencanaan Strategis Sumber Daya Manusia Pada Industri Perbankan Glen" Vol 2, No. 2 (2022), h. 65–70.

[5] Ghandour, Ahmad. "Opportunities and Challenges of Artificial Intelligence in Banking: Systematic

Literature Review." TEM Journal Vol 10, No. 4 (2021), h. 1581–87. https://doi.org/10.18421/TEM104-12.
[6] Helwin Yunus, Zulkarnain, Jahrizal. "Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Digital Banking Service Quality , Kepercayaan Dan Inovasi Perbankan Terhadap Loyalitas Pada Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru." Jurnal Daya Saing Vol 9, No. 1 (2023), h. 112–121.
[7] Hera Susanti, Keuis. "Tantangan Dan Peluang Perbankan Syariah Di Era Digital Dalam Pertumbuhan Berkelanjutan." Persya: Jurnal Perbankan Syariah Vol 2, No. 1 (2024), h. 13–19. https://doi.org/10.62070/persya.v2i1.53.
[8] Ilmiah, Jurnal, and Ekonomi Islam. "Analisis Pengaruh Literasi Keuangan , Inklusi Keuangan , Dan Brand Image Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan Syariah Di Indonesia" Vol 9, No. 01 (2023), h. 1023–33.
[9] Susanto, Ari, Adiana Novita, and Deni Alatas. "Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Kabupaten Subang" Vol 2, No. 1 (2023), h. 11–12.
[10] Syahroni, Muhammad Irfan. "Prosedur Penelitian Kuantitatif" Vol 2, No. 3 (2022), h. 43–56.
[11] Utami Yulia, Muslim Rasmanna Pria, Khairunnisa. "Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen." Jurnal Sains Dan Teknologi Vol 4, No. 2 (2023), h. 21–24.
[12] Zarneh, Zahra Naderi, Houshang Taghizadeh, and Ghaffar Tari. "Designing a Conceptual Model for Human Resource Performance Evaluation Indicators in the Banking Industry With," no. June (2024).