

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam, keberadaan bank syariah menjadi kebutuhan yang sangat penting. Bank syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang berperan penting dalam memberikan layanan, menghimpun dana atau menyediakan dana berdasarkan prinsip-prinsip Al-Qur'an dan Hadits. Undang-Undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah menjelaskan bahwa bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, dengan jenisnya antara lain Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan Bank Umum Syariah.¹

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dilakukan bagi suatu perusahaan dan merupakan salah satu faktor kepuasan nasabah. Kepuasan pelayanan nasabah merupakan hal yang paling berpengaruh bagi suatu bank untuk mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, suatu bank harus menyiapkan tenaga SDM yang handal dan fasilitas yang memadai. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perbandingan antara harapan nasabah terhadap produk atau jasa apakah sesuai dengan harapan nasabah atau tidak. Dengan meningkatkan kualitas layanan yang baik harus dilakukan agar nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan

¹Sriyono Sriyono and others, 'The Role of Religiosity and Service Quality on Student Trust in Sharia Banking', *EKSYAR: Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam*, 10.2 (2024), pp. 332–41, doi:10.54956/eksyar.v10i2.535. h. 11

yang telah diberikan oleh perusahaan.²

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan perbankan. Menurut Kotler & Keller, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapan mereka³. Pelanggan yang merasa puas akan lebih cenderung untuk tetap loyal dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas dapat meninggalkan bank atau memberikan ulasan negatif yang berdampak pada citra perusahaan. Penelitian dalam *International Journal of Bank Marketing* menyatakan bahwa efisiensi, kualitas pelayanan, dan keandalan layanan digital banking secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menekankan pentingnya lima dimensi kualitas layanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang secara kolektif mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diterima⁴. Selain itu, studi lain dalam *ABIS: Accounting and Business Information Systems Journal* menemukan

²Qorianti Farida Hersa Abdillah Khanifah Muhammad, Rahman Aldi, Zaka Zahiduz Vaza, 'Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung', *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2 (2024), h. 128

³Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *A framework for marketing management*. Vol. 2. London, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2011.

⁴Puang, F.K., Fudholi, A. and Dharmmesta, B.S., 2014. Analisis pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan dan loyalitas pelanggan di salon dan spa. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal Of Management And Pharmacy Practice)*, 4(2), pp.105-110.

bahwa kualitas informasi dan persepsi nilai juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan harus memastikan informasi yang akurat dan bernilai bagi nasabah untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas⁵. Namun, penelitian dalam *Jurnal Kesehatan Vokasional* menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti pendidikan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini mengindikasikan perlunya pendekatan yang lebih personal dan adaptif dalam memberikan layanan kepada nasabah dengan latar belakang yang berbeda⁶.

Bank syariah dapat berkembang di Indonesia. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari munculnya berbagai bank syariah, bahkan akhir-akhir ini margin diterapkan oleh beberapa bank syariah. Pertumbuhan kelembagaan sejalan dengan perkembangan perbankan syariah, sehingga harus tersedianya sumber daya manusia yang ahli di bidang lembaga keuangan syariah. Hal tersebut harus menjadi perhatian khusus dalam pengembangan lembaga perbankan syariah karena orang-orang yang terlibat harus memiliki keahlian dan kemampuan khusus di bank syariah untuk menjawab tantangan perkembangan teknologi informasi yang terus berkembang di era digitalisasi.⁷

⁵Ratih, Y.M.P., 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Belanja Online. *ABIS: Accounting and Business Information Systems Journal*, 1(3).

⁶Kuntoro, W. and Istiono, W., 2017. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), pp.140-147.

⁷Alpin Paruzi and Hani Irhamdessetya, 'Innovation of The Sharia Banking

Secara khusus, perbankan Islam yang didasarkan pada prinsip-prinsip Islam menyiratkan proses, produk dan layanan perbankan Islam harus mengikuti ajaran Islam termasuk nilai-nilai, dan tujuan yang berbeda dari perbankan konvensional. Inovasi dalam perbankan dan keuangan Islam diharapkan menawarkan perspektif, kerangka kerja, produk baru sebagai alternatif di sektor keuangan yang dihasilkan dari prinsip Islam. Di Indonesia, pengguna internet terus bertambah. Pengguna internet di Indonesia diperkirakan mencapai 201,4 juta pengguna pada tahun 2021 dan jumlah ini diprediksi akan terus bertambah di tahun-tahun mendatang, diperkirakan mencapai 233 juta pengguna pada tahun 2025. Selain itu, generasi muda mendominasi demografi, dan pangsa generasi muda (Gen Y & Z) merupakan kelompok masyarakat terbesar di Indonesia).⁸ Di Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan memajukan transformasi dan pengembangan ekosistem digital melalui berbagai kebijakan di sektor perbankan. Kebijakan ini memungkinkan kemajuan digitalisasi untuk meningkatkan transaksi perbankan online, terutama dalam kelompok usaha perbankan Syariah.⁹

Peningkatan penggunaan mobile banking yang cukup

Industry in Indonesia in The Digital Era', *The Virtual International ...*, 2.1 (2023), pp. 147–53

<<https://callforpaper.unw.ac.id/index.php/ICOELH/article/view/491%0Ahttps://callforpaper.unw.ac.id/index.php/ICOELH/article/download/491/272>>.

⁸Achmad Hidayat and Salina Kassim, 'The Digital Banking Services: A Selection Model From Islamic Banks', *International Journal of Islamic Business*, 8.1 (2023), pp. 41–58, doi:10.32890/ijib2023.8.1.3.

⁹Muh Fauzan Saputra and Ferdi Antonio, 'The Influence of E-Servicequality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (an Empirical Study on Online Syariah Banking in Indonesia)', *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8.1 (2021), pp. 533–54, doi:10.35794/jmbi.v8i2.35163.

signifikan, dengan rata-rata pertumbuhan tahunan sebesar 135,3%. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas perbankan syariah mulai meningkat, terutama dalam sistem digital. Layanan *mobile banking* milik Bank Syariah Indonesia dikenal dengan nama BSI Mobile. Kehadiran BSI Mobile yang disediakan oleh dunia perbankan (BSI) tidak serta merta dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Selain itu, mereka berkewajiban untuk menjaga dan meningkatkan kualitas *mobile banking* untuk menjamin kepuasan nasabah yang memanfaatkan fasilitas mobile BSI.¹⁰

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perbankan. Salah satu inovasi terkini dalam industri perbankan adalah munculnya layanan perbankan digital. Layanan ini memanfaatkan teknologi digital dan internet untuk memberikan akses perbankan yang lebih mudah, cepat, dan efisien bagi nasabah. Di sisi lain, kebutuhan akan kebutuhan finansial sesuai dengan prinsip syariah juga semakin meningkat.¹¹

Sejalan dengan perkembangan teknologi, layanan yang disediakan bank mengalami evolusi dengan mengarah pada layanan *Digital Banking*. Layanan *Digital Banking* lebih berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan sepenuhnya teknologi digital melalui perangkat (*device*) dan aplikasi (*software*)

¹⁰Edy Junaedi and Neneng, 'The Quality of Mobile Banking Services for Bank Syariah Indonesia (Bsi) Customer Satisfaction in Surabaya', *Bank Syariah Indonesia, Mobile Banking, Customer*, 2 (2021). h 22

¹¹Anton Priyo Nugroho and others, 'Community Assistance in Utilizing Sharia-Based Digital Banking', *Amalee: Indonesian Journal of Community Research and Engagement*, 4.2 (2023), pp. 519–30, doi:10.37680/amalee.v4i2.2948.

sebagai *delivery channel* yang dapat di akses kapan saja dan dimana saja, serta meminimalkan interaksi secara langsung dengan petugas. Maka dari itu kalangan perbankan perlu mengembangkan strategi bisnis yang mengarah pada layanan *Digital Banking* yaitu yang memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain, serta transaksi di luar perbankan.¹²

Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Islam (*Islamic Service Quality*) merupakan suatu bentuk penilaian kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh perusahaan jasa yang bersandar pada setiap kegiatan kepada nilai-nilai moral dan sesuai dengan ketaatan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam.¹³

Pengembangan pada sektor pelayanan di Bank Syariah perlu ditinjau. Sebagaimana yang perlu diketahui bahwa salah satu kegiatan utama bank adalah sebagai pemberi layanan. Sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*service excellent*) agar dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan perbankan yang semakin

¹² Sukron Mamun and Tri Hadmiatin Ningsih, 'Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Dalam Perspektif Nasabah Pada Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)', *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6.02 (2021), 223–33 <<https://doi.org/10.37366/jespb.v6i02.249>>.

¹³ Muzayinnatul Jannati and Maulida Nurhidayati, 'The Effect of Application of Islamic Business Ethics and Islamic Service Quality on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia Madiun Branch Offices', *Proceeding of Annual International Conference on Islamic Economics (AICIE)*, 1 (2022), p. 63, doi:10.21154/aicie.v1i0.679.

ketat tersebut, masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep pelayanan terbaik bagi nasabahnya.¹⁴

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari kemajuan perbankan syariah yang terus mengalami pertumbuhan positif. Pada tahun 2021, perbankan syariah menunjukkan peningkatan signifikan meskipun pangsa pasar baru mencapai 6,52% pada September 2021, sementara 93,48% masih didominasi perbankan konvensional. Untuk mendorong kemajuan ini, berbagai langkah strategis dilakukan, termasuk memanfaatkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi contoh nyata dengan menawarkan kemudahan layanan seperti pembukaan rekening online dan aplikasi BSI Mobile. Aplikasi ini memungkinkan nasabah mengakses informasi rekening, melakukan transaksi QRIS, pembayaran berbagai layanan, hingga tarik tunai tanpa kartu di lebih dari 17.800 outlet Indomaret dan 1.800 ATM BSI. Dengan fitur-fitur yang lengkap dan aksesibilitas tinggi, hingga Juli 2021, BSI Mobile telah digunakan oleh 2,5 juta nasabah. Posisi BSI pun semakin kuat, masuk dalam 10 bank terbesar di Indonesia berdasarkan aset dan diakui sebagai salah satu bank terbaik dunia oleh Forbes melalui lima kriteria: kepercayaan, syarat dan ketentuan, layanan pelanggan, layanan digital, serta nasihat keuangan. Pencapaian ini menunjukkan bahwa BSI mampu memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan prinsip syariah

¹⁴ Muhammad Faisal Basri, 'Perbandingan Direct Service Dan Digital Service Terhadap Kepuasan Nasabah', 2023.

dan kebutuhan nasabah.¹⁵

Pentingnya Kualitas Pelayanan dan Pelayanan Langsung dalam Perbankan Digital. Kualitas layanan dan layanan langsung merupakan komponen penting dari perbankan digital, karena berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, kualitas layanan tidak hanya tentang memenuhi harapan nasabah tetapi juga tentang memastikan bahwa layanan tersebut halal dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Layanan langsung, khususnya, sangat penting dalam perbankan digital, karena memungkinkan nasabah berinteraksi langsung dengan bank melalui berbagai saluran digital, seperti aplikasi *mobile banking* dan platform online.¹⁶

Hal lain yang tidak kalah penting dari komitmen dan usaha karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah adalah standar pelayanan bank yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Standar pelayanan merupakan pedoman baku yang digunakan oleh karyawan dalam bekerja, sehingga apabila karyawan memiliki komitmen dalam menjalankan standar pelayanan maka dapat menciptakan kepuasan nasabah ketika bertransaksi di bank. Salah satu tolak ukur keberhasilan suatu bank tergantung pada kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang

¹⁵Ramadani, Nita Astria. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Dan E-Trust Pengguna Bsi Mobile (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Kelapa Gading 2)." Phd Diss., Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2022.

¹⁶ Mamun, Sukron, and Tri Hadmiatin Ningsih. "Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)." Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa 6, no. 02 (2021): 223-233.

diberikan.¹⁷

Berdasarkan observasi awal di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Adam Malik Bengkulu, terdapat beberapa permasalahan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Masalah pertama adalah penataan tempat duduk di ruang tunggu yang kurang efisien. Penataan yang tidak optimal ini menyebabkan ketidaknyamanan, terutama bagi nasabah lansia yang terpaksa berdiri saat menunggu. Masalah kedua adalah antrean panjang di ATM yang disebabkan oleh jumlah mesin ATM yang terbatas. Berdasarkan data operasional bank, waktu rata-rata yang diperlukan nasabah untuk mengakses ATM di cabang ini adalah 15 menit, lebih lama dibandingkan rata-rata nasional sebesar 8–10 menit. Masalah ini semakin terasa pada jam-jam sibuk, seperti saat menjelang jam makan siang atau di akhir pekan. Sebuah laporan di Kompas juga menunjukkan bahwa gangguan layanan pada ATM dan *mobile banking* BSI dapat memperburuk pengalaman nasabah, terutama ketika transaksi tidak dapat diselesaikan tepat waktu.¹⁸

Masalah ketiga adalah terkait pelayanan *customer service* (CS) yang dinilai kurang responsif. Beberapa nasabah melaporkan bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan dari CS mencapai 30 menit hingga 1 jam. Hal ini menyebabkan antrean yang panjang dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah

¹⁷Dita Wulandari, 'Customer Satisfaction as a Priority in Excellent Banking Services', *KINERJA: Jurnal Manajemen Organisasi Dan Industri*, 1.1 (2022), pp. 27–34, doi:10.37481/jmoi.v1i1.5.

¹⁸Agustinus Ranga Respati dan Yoga Sukmana, "Perjalanan Kasus BSI, dari Gangguan Layanan sampai 'Hacker' Minta Tebusan," Kompas.com, 17 Mei 2023, diakses 20 Januari 2025, <https://money.kompas.com/read/2023/05/17/072027926/perjalanan-kasus-bsi-dari-gangguan-layanan-sampai-hacker-minta-tebusan>.

yang membutuhkan layanan secara langsung. Masalah lain yang ditemukan adalah kendala pada layanan mobile banking BSI. Layanan ini sering mengalami gangguan ketika koneksi internet tidak stabil. Seorang nasabah, Liza Oktavia, melaporkan bahwa aplikasi BSI Mobile mengalami kendala saat ia mencoba melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu. Uang yang seharusnya keluar dari mesin ATM tidak tersedia, tetapi saldo di aplikasi sudah berkurang. Proses pengembalian saldo memakan waktu hingga 7 hari kerja. Menurut laporan Inside Kompas, masalah seperti ini bukanlah kasus tunggal. Dalam enam bulan terakhir, terdapat peningkatan 25% dalam jumlah keluhan terkait layanan digital banking BSI.¹⁹

Menurut Hardiyansyah, tujuan utama pelayanan yang baik adalah memberikan pengalaman yang memuaskan pelanggan. Hal ini mencakup dimensi efisiensi, kecepatan, kenyamanan, dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang tidak memenuhi harapan pelanggan dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berdampak pada loyalitas nasabah.²⁰ Berdasarkan teori tersebut, fenomena yang terjadi di BSI KC Adam Malik menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan realitas layanan yang diberikan. Ketidakpuasan nasabah terhadap layanan digital banking, kualitas pelayanan, dan layanan langsung menegaskan perlunya evaluasi dan perbaikan menyeluruh. Fakta lain yang mendukung perlunya perbaikan adalah hasil survei nasional yang menunjukkan

¹⁹Ika Luciana, "Sudah Satu Bulan Lebih Refund BSI Belum Diterima," Kompas.com, 9 September 2021, diakses 20 Januari 2025, <https://inside.kompas.com/tanggapan/read/61524/Sudah-Satu-Bulan-Lebih-Refund-BSI-Belum-Diterima>.

²⁰Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media, 2018. h 65

bahwa 78% nasabah di Indonesia mengutamakan keandalan dan kemudahan layanan digital dalam memilih bank.²¹

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, penulis tertarik untuk mempelajari lebih jauh tentang **“Pengaruh Layanan Digital Banking, Service Quality, dan Direct Service terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu”**.

B. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki pembatasan ruang lingkup penelitian agar lebih fokus dan tepat sasaran sehingga menghindari kesalahpahaman sekaligus untuk mempermudah proses penelitian. Penelitian ini dibatasi pada Pengaruh Layanan *Digital Banking*, *Service Quality*, dan *Direct Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka permasalahan yang menjadi perhatian utama sebagai objek penelitian adalah:

1. Bagaimana Pengaruh Layanan *Digital Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu?
2. Bagaimana Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu?

²¹Putri, Defara Sagita, Deni Irawan, Melissa Amanda, Rano Kartono, and Willy Gunadi. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Continuous Intention to Use dalam Konteks Digital Banking di Indonesia: Studi Kasus: Bank Raya Indonesia di Jakarta." *Journal of Economics and Business UBS* 13, no. 1 (2024): 356-375.

3. Bagaimana Pengaruh *Direct Service* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Layanan *Digital Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu
3. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh *Direct Service* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis yaitu dapat memperluas wawasan mengenai sistem pelayanan bank yaitu *Digital Banking*, *Service Quality*, dan *Direct Service* (pelayanan secara langsung) dan serta dapat dimanfaatkan atau digunakan sebagai referensi bagi pihak yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut lagi mengenai pembahasan dalam penelitian ini.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada:

- a. Perbankan, agar dapat meningkatkan layanan nasabah, terkait

Digital banking, service quality dan direct service

- b. Nasabah, untuk menambahkan wawasan nasabah dan mempermudah dalam bertransaksi.
 - c. Penulis, untuk memberikan informasi dan menambah wawasan tentang *digital banking, service quality, dan direct service*.
3. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi nasabah untuk menambah informasi mengenai keunggulan serta kelemahan sistem pelayanan baik *digital banking, service quality*, maupun *direct service* yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu.

F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilaksanakan oleh Lia Chairunisa, Rahmayati yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan digital dan non digital terhadap kepuasan nasabah. Untuk mengetahui pengaruh layanan digital yang berkembang saat ini. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan langsung terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun hasil penelitian Layanan Digital berpengaruh positif sebesar 78% terhadap Kepuasan Nasabah karena Layanan digital sangat berpengaruh besar terhadap kemudahan bertransaksi yang dilakukan nasabah dan yang paling memberi pengaruh layanan digital dapat melakukan transaksi secara langsung. Layanan Non Digital berpengaruh positif 69,4% terhadap Kepuasan Nasabah karena layanan non digital atau pelayanan yang diberikan secara langsung dapat memudahkan

nasabah yang membutuhkan transaksi secara tunai dan nasabah yang memerlukan bukti secara langsung. Secara keseluruhan Layanan Digital dan Non Digital berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 79% sedangkan sisanya 21% dipengaruhi oleh variabel lain dari variabel yang diteliti. Perbedaan dalam penelitian yaitu pada objek dan subjeknya. Sedangkan persamaanya terletak pada metode penelitiannya.²²

2. Penelitian yang dilaksanakan oleh Sely Nur Septiana maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *digital banking*, *tangibility*, *assurance*, *reliability*, *empathy* dan *responsiveness* terhadap *customer retention* pada Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo. Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo dengan jumlah sampel 150 orang. Metode pengambilan sampel adalah metode sampling probabilitas. *Customer retention* adalah variabel dependen, sedangkan variabel independen meliputi *digital banking*, *tangibility*, *assurance*, *reliability*, *empathy*, dan *responsiveness*. Dalam penelitian ini, metodologi penelitian survei kuantitatif, dengan analisis datanya menggunakan analisis regresi linier berganda dengan aplikasi SPSS versi 26 untuk analisis data. Kesimpulan hasil pengujian berdasarkan uji t pada variabel *digital banking* berpengaruh positif terhadap *customer retention*, variabel *tangibility* tidak berpengaruh

²²Lia Chairunisa, 'Pengaruh Layanan Digital Dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah', *Koloni*, 1.3(2022), 88186 <<http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/20097%0Ah> http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/20097/SkripsiLiaChairunisa_1801270062.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

terhadap *customer retention*, variabel *assurance* berpengaruh positif terhadap *customer retention* variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap *customer retention*, variabel *empathy* berpengaruh positif terhadap *customer retention*, dan variabel *responsiveness* pengaruh positif terhadap *customer retention*. Perbedaan dalam penelitian yaitu pada objek dan subjeknya, sedangkan persamaannya terletak pada metode penelitiannya.²³

3. Penelitian yang dilaksanakan oleh Muhammad Faisal Basri. Kebutuhan nasabah saat ini beralih ke layanan yang cepat, sederhana, dan dikendalikan sendiri. Digitalisasi bukanlah pilihan bagi bank, melainkan sebuah kebutuhan dan kewajiban. Pelanggan mengharapkan kecepatan, kenyamanan, fleksibilitas, kemudahan, dan layanan 24/7. Namun, pelayanan digital tidak terlalu membantu pelayanan langsung, karena antrian panjang masih terjadi di *teller* maupun *customer service* di bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan apakah terdapat perbedaan antara *Direct Service* dan *Digital Service* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung dan untuk mengetahui pandangan perspektif Islam terhadap *Direct Service* dan *Digital Service* dalam melayani nasabah pada saat selama periode penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif melalui pendekatan deskriptif. Populasi dan sampel pada penelitian ini merupakan seluruh nasabah Bank Syariah

²³ Sely NUR Septiana and others, 'Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Retention Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi)', 2023.

Indonesia yang ada di Bandar Lampung. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu dengan penyebaran Angket (*Questioner*), observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode analisis data, diantaranya uji validitas dan reliabilitas data, uji normalitas, statistik deskriptif, uji homogenitas, dan uji independent sampel t-test. Hasil penelitian ini melalui output uji independent sampel t-test diperoleh hasil thitung sebesar $1,986 > t_{tabel} 1,660$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,048$. Pada nilai signifikansi menunjukkan nilai $0,048 < 0,05$, besarnya signifikansi tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima. Maka dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan penulis diterima yang artinya bahwa ada perbedaan yang signifikan antara *direct service* dan *digital service* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung. Dalam perspektif Ekonomi Islam, Bank Syariah Indonesia di Bandar Lampung sudah menerapkan 6 prinsip pelayanan, yaitu: prinsip tolong menolong, prinsip memberi kemudahan, prinsip persamaan, prinsip saling mencintai, prinsip lemah lembut, prinsip kekeluargaan. Selanjutnya, *digital service* jika dilihat dari perspektif Ekonomi Islam diperbolehkan. Namun, dalam melakukan transaksi jual beli seorang muslim harus tetap memegang teguh iman dan takut kepada Allah dalam segala jenis bentuk perdagangan. Kemudian, pada dasarnya Islam, tidak melarang perkembangan dan kemajuan teknologi karena memang hukum asalnya sah-sah saja. Perbedaan dalam penelitian yaitu pada objek dan subjeknya, sedangkan persamaannya terletak pada metode

penelitiannya.²⁴

4. Penelitian yang dilaksanakan oleh Acep Rohendi Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan Bank Syariah di Kota Bandung. Kebutuhan lain dari penelitian ini adalah untuk mengetahui loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah yang bukan hanya karena factor syariah melainkan pula karena kualitas pelayanan Bank Syariah yang memenuhi harapan nasabah. Dengan penelitian ini diharapkan Bank Syariah di kota Bandung dapat meningkatkan jumlah nasabah dan mempertahankan nasabah karena faktor kualitas pelayanan. Penilaian Kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah menggunakan kerangka kerjadari *Bradyand Hult* (2000) yang menggambarkan bahwa kualitas pelayanan, nilai dan kepuasan atas pelayanan berkaitandengan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan menggunakan teori dari *Gronroos* (1990) and *Parasuraman* (1988). Penelitian membuktikan bahwa Kualitas fungsional mempunyai pengaruh terhadap citra organisasi sebesar 2.25 %; kualitas fungsional mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 7.29%. Kualitas teknik mempengaruhi citra organisasi 3,61 %, kulaitas teknis mempengaruhi kualitas pelayanan 16.81 Citra organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan 36%, nilai pelayanan mempengaruhi 2% kepuasan nasabah 1,7 %, service quality mempengaruhi loyalitas nasabah 1% nilai pelayanan. Mempengaruhi kepuasan nasabah 2,3 %, kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas 19,4 %.

²⁴Atina Nuzulia, 'Perbandingan Direct Service Dan Digital Service Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2023, 5–24.

Berdasarkan penelitian ini Bank Syariah di Kota Bandung harus menaruh perhatian terhadap kualitas fungsional, kualitas teknis dan citra untuk menciptakan kualitas dan pelayanan prima. Bank Syariah juga harus menaruh perhatian terhadap kualitas pelayanan dan nilai pelayanan yang menciptakan kepuasan nasabah demikian pula terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang menciptakan loyalitas nasabah. Perbedaan dalam penelitian yaitu pada objek dan subjeknya, sedangkan persamaannya terletak pada metode penelitiannya.²⁵

5. Penelitian yang dilaksanakan oleh Tri Ratna Murti, Andyan Pradipta Utama, Kuncono Teguh Yunanto. Saat ini dunia perbankan mengalami perkembangan yang pesat, yang menyebabkan iklim persaingan yang ketat dan keras. Dengan semakin ketatnya persaingan, maka menjaga loyalitas nasabah menjadi semakin sulit. Berbagai upaya harus dilakukan oleh bank, antara lain dengan meningkatkan kualitas layanannya untuk menumbuhkan loyalitas nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan bank mempengaruhi loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Sebanyak 316 responden yang dipilih secara acak dilibatkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berperan sebagai mediator terhadap kualitas layanan bank yang akan berujung pada loyalitas nasabah.

²⁵ Acep Rohendi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Terhadap Nilai, Kepuasan Serta Loyalitas Nasabah Di Kota Bandung', *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 2.2(2021), 27284 <<http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/view/102>>.

Perbedaan dalam penelitian yaitu pada objek dan subjeknya, sedangkan persamaannya terletak pada metode penelitiannya.²⁶

G. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika pembahasan pada penelitian akan disajikan yang terdiri dari 5 (lima) bab, disetiap babnya terdapat sub bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini dijelaskan mengenai gambaran singkat dalam penelitian ini yang di dalamnya membahas beberapa sub bab yang terdiri dari: latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, sistematika penelitian.

BAB II : KAJIAN TEORI

Pada bab ini akan disajikan berbagai teori yang berkaitan dengan teori dan variabel-variabel penelitian yang terdiri dari beberapa sub bab yakni: Layanan *Digital Banking*, *Service quality*, *Direct Service* dan Kepuasan Nasabah.

BAB III:METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan alur kerja dan langkah-langkah operasional yang akan dilakukan dalam penelitian. Yang berisi jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan data, variabel dan definisi operasional, instrumen penelitian serta teknik analisis data.

²⁶André Kimbonguila and others, 'Effect of Physical Treatment on the Physicochemical, Rheological and Functional Properties of Yam Meal of the Cultivar "Ngumvu" From Dioscorea Alata L. of Congo', *International Journal of Recent Scientific Research*, 10. March (2019), 30693–95 <<https://doi.org/10.24327/IJRSR>>.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini yang terdiri dari hasil uji coba penelitian analisis data dan pembahasan hasil penelitian. Paparan data dan fakta temuan penelitian, dengan urutan sesuai urutan masalah penelitian. Dapat berupa uraian dan didukung oleh tabel-tabel maupun diagram yang diikuti dengan deskripsi dari table dan diagram yang ada. Pembahasan merupakan uraian secara sistematis, komprehensif pengolahan data hasil penelitian sesuai dengan permasalahan yang dikaji berdasarkan pada metode dan teknik analisis data yang ditentukan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini terdapat kesimpulan dikemukakan secara jelas serta berisi saran dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka adalah susunan tertulis di akhir karya ilmiah yang mencantumkan nama penulis, judul tulisan, penerbit, dan tahun terbit. Daftar Pustaka ini berfungsi sebagai sumber informasi atau bahan referensi bagi mereka yang menulis dalam penelitian.